جـــامعـــــة الأزهـــــــر . غـــــزة
عمادة الدراســـات العليا والبحث العـلمي
كليــة الاقتصـــاد والعلـــوم الإداريـــة
قـســـــــم إدارة الأعـــمـــــــــال



علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري

دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة

Relationship of Management Information Systems to Improving Managerial Performance

A field study on Non-governmental Organizations in Gaza Strip

إعداد

أيمن محمد أحمد أبو كريم

إشراف

الدكتورة	الدكتور
نهاية عبد الهادي التلباني	رامـــز عـــزمي بديـــر

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

2013م – 1434هـ

جـــامعـــــة الأزهـــــــر . غـــــزة
عمادة الدراســـات العليا والبحث العـلمي
كليـــة الاقتصـــاد والعلـــوم الإداريـــة
قـســـــــم إدارة الأعـــمـــــــــال



نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير

بناءً على موافقة عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي بجامعة الأزهر – غزة على تشكيل لجنة المناقشة والحكم على أطروحة **الطالب/ أيمن محمد أحمد أبو كريم**

المقدمة لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية لنيل درجة الماجستير تخصص إدارة أعمال وعنوانها:

علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري

دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة

تكونت لجنة المناقشة والحكم من:

الدكتورة/ نهايه عبدالهادي التلباني	مشرفاً ورئيساً
الدكتور/ رامز عزمي بدير	مشرفاً
الدكتور/ محمد جودت فارس	مناقشاً داخلياً
الدكتور/ يوسف عبد عطية بحر	مناقشاً خارجياً

وتمت المناقشة العلنية يوم الخميس الموافق 2013/6/13 م، وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الطالب/ **أيمن محمد أحمد أبو كريم** درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

توقيع لجنة المناقشة والحكم:

الدكتورة/ نهاية عبد الهادي التلباني.....

الدكتور/ رامز عزمي بدير.....

الدكتور/ محمد جودت فارس.....

الدكتور/ يوسف عبد عطية بحر.....



﴿ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾ .

(سورة المجادلة، الآية 11)

﴿ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُوْلُوا الْأَلْبَابِ ﴾ .

(سورة الزمر، الآية 9)

صدق الله العظيم

إهـــداء

إلى من كانت لي روضاً كريماً وحضناً دافئاً، إلى الظل الوارف الذي ترعرعت في كنفه

إلي من رحلت وفي القلب إحساس مؤكد أنها هنا وما غابت أبداً

إلى روح أمي الطاهرة

إلى من أضاء دربي نحو مستقبلي وبث النور في جوانحي، إلى من كد وعاني وبذل الغالي وأعطي الكثير. . . . .

إلى روح أبي الغالي

إلى زوجتي المكافحة والمضحية فكان لها الفضل من بعد الله سبحانه وتعالى

إلى ابنائي محمد ويوسف وابنتـــي رؤى وربى

حفظهم الله ورعاهم

إلى ربيع حياتي وفجري الباسم إلى من أحيا بنبضهم وبجسور محبتهم إلى من منحوني ثقتهم الجميلة

إلى إخواني وأخواتي وأصدقائي

إليهم جميعاً أهدي ثمرة تعبي وجهدي

إلى الشهداء والجرحى والأسـرى

إلى كل من يساهم في تجسيد الحـلم الفلسطيني

شـــــكر وتقـــــدير

الحمد لله رب العالمين أهل المجد والثناء، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين أما بعد،،،،

فإنني أشكر الله العلي القدير أولاً وأخيراً على توفيقه، فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء وأولى بهما، وأسجد لله تعالى وأشكره عز وجل أولاً وأخيراً أن من علي بإتمام هذا الجهد المتواضع، فقد هيأ لي من وجدت لديهم العون والترحيب والتوجيه السديد في كل خطوة ومرحلة مررت بها مما ذلل العقبات وأزال الصعاب، فإن أخطأت فمن نفسي، وإن أصبت فمن الله وحده، وما توفيقي إلا من الله تعالى.

وانطلاقاً من قوله عليه الصلاة والسلام "لا يشكر الله من لا يشكر الناس"، أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتورة نهاية عبد الهادي التلباني، والدكتور رامز عزمي بدير المشرفان على هذه الرسالة، واللذان لم يبخلا عليّ بالجهد والتوجيه فكانا نعم الموجه والمرشد، كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى كل من الدكتور يوسف عبد بحر، والى الدكتور محمد فارس، على تفضلهما بقبول مناقشة الرسالة، والحكم عليها، وإثرائها بملاحظاتهما السديدة رغم أعبائهما الأكاديمية والإدارية، سائلاً الله عز وجل أن يديم عليهما موفور الصحة والعافية وأن يجزيهما عني خير الجزاء، إنه سميع مجيب.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الاقتصاد والعلوم الادارية واخص بالشكر "قسم إدارة الأعمال" بجامعة الأزهر، وللعاملين في مكتبة جامعة الازهر ومكتبة الجامعة الإسلامية لما قدماه من مساعدة لي، وكذلك الشكر موصول للدكتور وائل ثابت لما منحنى من وقت وجهد.

وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الزميل والصديق مازن الشوبكي الذي لولاه لما خرج هذا العمل الى النور، كما وأتقدم بجزيل الشكر والاحترام الى الاصدقاء الاستاذ يوسف النجار والاستاذ محمد احمد والاستاذ وسام الزمار.

ووفاءً وتقديراً واعترافاً بالمعاونة التي قدمها لي الكثير من المخلصين الصادقين هذه الدراسة، والذين لا يتسع المقام لذكرهم بأسمائهم، يطيب لي أن أقدم الشكر الجزيل لكل من عاون وساهم في إخراج هذا العمل المتواضع من طور التفكير إلى الواقع العملي لكي يرى النور.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الباحث

قائمــة المحتـويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
.1	الإهـداء	ج
.2	شكر وتقديـر	د
.3	قائمة المحتويات	هـ
.4	قائمة الجداول	ط
.5	قائمة الأشكال	ك
.6	قائمة الملاحق	ك
.7	ملخص الدراسة بالعربية	ل
.8	ملخص الدراسة بالإنجليزية	م
الفصل الأول: الاطار العام للدراسة		
.1	أولاً: تمهيد	2
.2	ثانياً: مشكلة الدراسة	3
.3	ثالثاً: متغيرات الدراسة	4
.4	رابعاً: فرضيات الدراسة	5
.5	خامساً: أهداف الدراسة	5
.6	سادساً: أهمية الدراسة	6
.7	سابعاً: مصطلحات الدراسة	6
الفصل الثاني: الإطار النظري		
المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية		
.1	أولاً: تمهيد	9
.2	ثانياً: النظام	9
.3	– مفهوم النظام	9
.4	– مكونات النظام	10
.5	– عناصر النظام	10
.6	ثالثاً: المعلومات الإدارية	11
.7	– تعريف البيانات والمعلومات	11
.8	– نظام المعلومات	11

الرقم	الموضوع	الصفحة
.9	– تعريف نظم المعلومات	11
.10	رابعاً: أهمية نظم المعلومات الإدارية	12
.11	خامساً: أنواع نظم المعلومات الإدارية	13
.12	سادساً: أسباب نشوء نظم المعلومات	14
.13	سابعاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات	15
المبحث الثاني: تحسين الأداء الإداري		
.1	أولاً: تمهيد	20
.2	مفهوم الأداء	21
.3	الأداء المؤسسي	21
.4	معايير الأداء	22
.5	أهم معايير الأداء	22
.6	تقييم الأداء	23
.7	فوائد تقييم وقياس الأداء	25
.8	محددات الأداء الوظيفي	25
.9	خطوات قياس الأداء	26
.10	أثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء الإداري	26
المبحث الثالث: المنظمات غير الحكومية في فلسطين		
.1	تمهيد	28
.2	مكونات المجتمع المدني	28
.3	خصائص ومقومات ووظائف المجتمع المدني	28
.4	وظائف المجتمع المدني	29
.5	قطاع العمل الأهلي في فلسطين	30
.6	تطور العمل الأهلي في فلسطين	31
.7	واقع المنظمات غير الحكومية في غزة	32
.8	مجالات عمل المنظمات غير الحكومية في محافظات غزة	32
الفصل الثالث: الدراسات السابقة		
.1	المحور الأول: الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية	35

الرقم	الموضوع	الصفحة
.2	المحور الثاني: الدراسات التي تناولت موضوع تحسين الأداء الإداري	41
.3	المحور الثالث: الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الاداري	44
.4	التعقيب على الدراسات السابقة	50
.5	أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة	51
الفصل الرابع: نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات		
المبحث الأول: الإطار المنهجي		
.1	أولاً: منهج الدراسة	54
.2	ثانياً: مجتمع الدراسة	54
.3	ثالثاً: عينة الدراسة	55
.4	رابعاً: أدوات الدراسة	55
.5	خامساً: إجراءات الدراسة الميدانية	56
.6	سادساً: صدق وثبات الأداة	56
.7	الأساليب الإحصائية	57
.8	صدق الاستبانة	58
.9	ثبات الاستبانة	63
.10	طريقة التجزئة النصفية	63
.11	طريقة ألفا كرونباخ	64
المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة		
.1	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية	66
.2	نتائج الدراسة	67
.3	أ. تحسين الأداء	67
.4	ب. نظم المعلومات الادارية	69
	– الاختصاصيون الفنيون	69
	– المستخدمين	71
	– الأجهزة	73
	– البرمجيات	75
	– الشبكات	77

الرقم	الموضوع	الصفحة
	– قواعد البيانات	79
.5	نتائج الإجابة عن فرضيات الدراسة	82
	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
.1	أولاً: النتائج	102
.2	ثانياً: التوصيات	103
.3	ثالثاً: مقترحات لدراسات مستقبلية	104
.4	المراجع	105
.5	– أولا: المراجع العربية	105
.6	– ثانيا: المراجع الأجنبية	112
.7	الملاحق	113

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
.1	جدول رقم (1): يربط بين محاور الدراسة والدراسات السابقة	52
.2	جدول رقم (2): توزيع المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة	55
.3	جدول رقم (3): يوضح درجات مقياس (ليكرت)	56
.4	الجدول رقم (4): معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور الأول: "تحسين الأداء" مع الدرجة الكلية للبعد	58
.5	الجدول رقم (5): معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور الثاني: الاختصاصيون الفنيون مع الدرجة الكلية للبعد	59
.6	الجدول رقم (6): معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور الثالث: "المستخدمين" مع الدرجة الكلية للبعد	59
.7	الجدول رقم (7): معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور الرابع: "الأجهزة "مع الدرجة الكلية للبعد	60
.8	الجدول رقم (8): معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور الخامس: "البرمجيات" مع الدرجة الكلية للبعد	60
.9	الجدول رقم (9): معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور السادس: "الشبكات" مع الدرجة الكلية للبعد	61
.10	الجدول رقم (10): معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور السابع: "قواعد البيانات" مع الدرجة الكلية للبعد	62
.11	الجدول رقم (11): مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى للاستبانة وكذلك مع الدرجة الكلية	63
.12	الجدول رقم (12): معاملات الارتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد الاستبانة قبل التعديل ومعامل الارتباط بعد التعديل	64
.13	الجدول رقم (13): معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الاستبانة	65
.14	جدول (14): يوضح نتائج اختبار كلمرجوف سمرنوف لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (الأبعاد السبعة)	65
.15	جدول رقم (15): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية	66
.16	جدول رقم (16): نتائج اختبار T- Test والنسب المئوية والأهمية النسبية لفقرات (تحسين الأداء)	67
.17	جدول رقم (17): نتائج اختبار T- Test والنسب المئوية والأهمية النسبية لفقرة (الاختصاصيون الفنيون)	70
.18	جدول رقم (18): نتائج اختبار T- Test والنسب المئوية والأهمية النسبية لفقرة (المستخدمين)	71
.19	جدول رقم (19): نتائج اختبار T- Test والنسب المئوية والأهمية النسبية لفقرة (الأجهزة)	73
.20	جدول رقم (20): نتائج اختبار T- Test والنسب المئوية والأهمية النسبية لفقرة (البرمجيات)	75
.21	جدول رقم (21): نتائج اختبار T- Test والنسب المئوية والأهمية النسبية لفقرة (الشبكات)	77
.22	جدول رقم (22): نتائج اختبار T- Test والنسب المئوية والأهمية النسبية لفقرات المحور السابع (قواعد البيانات)	79
.23	جدول رقم (23): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لدرجات أبعاد نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في تحسين الأداء الإداري لدى المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة	81

الرقم	الجدول	الصفحة
.24	جدول رقم (24): مصفوفة معاملات الارتباط بين درجات الاختصاصيون الفنيون وتحسين الأداء، في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.	82
.25	جدول رقم (25): مصفوفة معاملات الارتباط بين درجات المستخدمين النهائيين وتحسين الأداء ، في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.	83
.26	جدول رقم (26): مصفوفة معاملات الارتباط بين الأجهزة ودرجات تحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة	84
.27	جدول رقم (27): مصفوفة معاملات الارتباط بين البرمجيات ودرجات تحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة	85
.28	جدول رقم (28): مصفوفة معاملات الارتباط بين الشبكات ودرجات تحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة	86
.29	جدول رقم (29): مصفوفة معاملات الارتباط بين قواعد البيانات ودرجات تحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة	87
.30	جدول رقم (30): مصفوفة معاملات الارتباط بين نظم المعلومات الادارية ودرجات تحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة	88
.31	جدول رقم (31): نتائج اختبار "T" لدراسة الفروق بين الذكور والإناث في علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة	90
.32	جدول رقم (32): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في درجات علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري بالنسبة للفئات العمرية (اقل من 22 عام، من 23 – 30 عام، من 31 – 35 عام، من 36 – 45 عام، 46 عام فأكثر)	91
.33	جدول (33) نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في درجات علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري بالنسبة للمؤهل العلمي (ثانوية عامة فما دون، دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه)	93
.34	جدول رقم (34): نتائج اختيار شيفي للمقارنات البعدية في درجات نظم المعلومات الإدارية بالنسبة للمؤهل العلمي للمدراء العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة	95
.35	جدول رقم (35): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في درجات علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري بالنسبة للمسمى الوظيفي (مدير تنفيذي، مدير برنامج، مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات)	96
.36	جدول رقم (36): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في درجات علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري بالنسبة لسنوات الخدمة (5 سنوات فاقل، 6 – 10 سنوات، 11 سنة فاكثر)	97
.37	جدول رقم (37): نتائج اختيار شيفي للمقارنات البعدية في درجات نظم المعلومات الإدارية بالنسبة لسنوات الخدمة العملية للمدراء العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة	100
.38	جدول رقم (38): ملخص الإجابة عن فرضيات الدراسة لعلاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري	100

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
.1	شكل رقم (1): يوضح متغيرات الدراسة	4
.2	شكل رقم (2): يوضح هيكل نظم المعلومات الادارية	10

قائمة الملاحق

الرقم	الملحق	الصفحة
.1	أداة الاستبانة في صورتها النهائية	114
.2	قائمة بأسماء محكمي الاستبانة ووظائفهم	122
.3	قائمة بأسماء المنظمات غير الحكومية عينة الدراسة	123

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، فقد تم توزيع (172) استبانة على المدراء في هذه المنظمات، وتم استرجاع (152) استبانة، أي ما نسبته (88.3%).

ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي: أن الأجهزة هي أكثر نظم المعلومات التي تعمل على تحسين الأداء الإداري، يليها المستخدمين الذين يستخدمون نظم المعلومات، ثم تليها البرمجيات في الترتيب، بينما كان الأقل تأثيراً على نظم المعلومات الادارية الاختصاصيون الفنيون، وقواعد البيانات، علاوة على ذلك أشارت النتائج إلى أن مجالس الإدارة تقوم بالإشراف، وتحديد السياسات، ويوجد رسالة مكتوبة، ومعلنة لجميع العاملين لدى المنظمات غير الحكومية قيد الدراسة. وبينت النتائج، أيضاً، أن نظام العمل في المنظمات غير الحكومية لا يتيح فرصة كبيرة للترقية، كما أشارت إلى أن قسم تكنولوجيا المعلومات يتحمل مسئولية معدات تخزين البيانات، وأظهرت وجود علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري، وبينت أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري تبعاً لكل من متغير سنوات الخدمة، والمؤهل العلمي.

كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات الموجهة للمنظمات غير الحكومية في قطاع غزة لتحسين أدائها، من أهمها: التأكيد على أهمية وجود قسم لتكنولوجيا المعلومات، وتعيين الموظفين المختصين، وإشراكهم في وضع السياسات العامة للمنظمة. كما يستلزم تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وعلى وجه الخصوص نظم المعلومات الإدارية، ومواكبة الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة، والعمل على تدريب الموظفين على استخدامها، كما تحث الدراسة على أن تعمل السياسات الإدارية الموجودة في المنظمات غير الحكومية على توجيه نظم المعلومات الإدارية نحو تحسين الأداء لرفع الكفاءة والفعالية للمنظمة.

Abstract

This study aimed to explore the relationship between the Management Information Systems (MIS) and the improvement of the management performance in non-governmental organizations (NGOs), in the Gaza Strip. Where, the descriptive analytical methodology has been adapted, and the questionnaire, as a tool, has been used to collect the data. Therefore, 172 questionnaires were distributed to the managers of these organizations, 152 questionnaires were re-collected, which means 88.3% response rate.

The most important results for this study are the following: equipment is considered as the most management systems that improves the management performance. Followed, in order, by, the users of information systems and programming. While the least effective factors on the information system were the professional technicians and data base. Furthermore, results show that management committees supervise and prioritize polices for these organizations. As well as, there are written mission statements that are announced to all employees at these NGOs. Moreover, the results show that the work system in the NGOs doesn't give ample chance for promotion. In addition, Information Technology (IT) section is responsible for saving data. Adding to that, it shows that there is a relation between the management information systems and the management performance. As well as, there are statistical differences between the MIS and the management performance refers to the variables of period of experience and the academic qualifications.

The study concluded many recommendations to NGOs, in Gaza Strip, to improve its performance, such as: ensuring the importance of having IT sections, employing specialists, and share in the planning the NGOs polices. Furthermore, there is a need to enhance the infrastructure of the IT, especially, the MIS. Moreover, ensure that NGOs are up-to-date regarding IT, and to train the employees how to use these up-dated technologies. In addition, urges NGOs to use its management policies that guides the MIS towards the improvement of its performance that lead to more organizational efficiency and effectiveness.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً/ تمهيد:

حملت هذه الألفية معها وعبرها أفكاراً ومعلومات عدة، إلا أن أكثرها بروزا ومثابرة وإصرار في الإفاضة هي تلك الأفكار التي تدفع باتجاه أهمية العناية بثورة المعلومات والسعي لاحتضانها لما فيها من ذخيرة مخزونة تمد منظمات اليوم بالطاقة المحركة لها (العاني، وآخرون 2012)، فقد عرف العالم في العقود الأخيرة ثورة هائلة في المجالات العلمية والتكنولوجية، التي أحدثت تغيير في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة (حامد، 2012)، فالمنظمات تعيش في بيئة متغيرة، تتسم بدرجة عالية من التعقيد وتتغير فيها الفرص المتاحة بالكامل، كما وتتأثر هذه المؤسسات بالتطور الهائل والمتسارع في عالمنا الذي نعيش فيه، هذا مما يجعل مهمة الإدارة أصعب في تحقيق أهداف المنظمة، ويستوجب من المنظمات القدرة على التكيف والتأقلم مع بيئتها الداخلية والخارجية حتى تستطيع الاستمرار والنمو والبقاء، وإلا سيكون مصيرها الاختفاء والانزواء (الشويخ، 2007).

أصبحت نظم المعلومات وأدواتها المختلفة القاعدة التقنية للانطلاق في مجال إدارة الأعمال والاتصالات الالكترونية، والتجارة الالكترونية، ومشروعات الحكومات الالكترونية، وهي بالإضافة إلى ذلك تلعب دور المحرك الرئيسي لنمو الاقتصاد العالمي وتطوره، وتؤثر بشكل مباشر على تشكيل ثقافة المجتمعات الإنسانية الحديثة ضمن ما يسمى التربية "الكونية " أو " العولمة " (قندلجي والجنابي، 2009)، فتقنية المعلومات توجه جهودها نحو كافة المستويات الإدارية والتي يتطلب كل منها احتياجات محددة من المعلومات (أبو مغايض، 2004)، فكافة المنظمات غير الحكومية تحرص على القيام بأعمالها ونشاطاتها المختلفة بمستوى عال من الكفاءة والفعالية (هوانة، 1998).

إن على إدارة القرن الحادي والعشرين أن تستوعب تقنيات الاتصالات والمعلومات وتصمم هياكلها التنظيمية على ضوء تدفق حركه المعلومات فيما بين المستويات التنظيمية، وان لا تعتبر تلك التقنيات عنصرا مضافا بل هي عنصر عضوي مندمج في التنظيم وجزء أساسي منه، وان تضيف الإدارة إلى اهتمامها عنصر الوقت واستثمارها وتوظيفها لتقنيات الاتصالات والمعلومات للانطلاق إلى مرحلة الأداء الآني وهو ما يعبر عنه بمنطقة حيث تكون الاستجابة آنية للطلب أي كان مصدره (السلمي، 2006).

ثانياً/ مشكلة الدراسة:

خلال لقاء مع مدير جمعية الوداد للتأهيل المجتمعي في قطاع غزة (خليفة،2012) اعتبر استخدام نظم المعلومات ضرورة ملحة في جميع مناحي الحياة نتيجة التطور السريع والهائل في المنظمات غير الحكومية، وهناك انعكاس ايجابي واضح لاستخدام هذه النظم على النظام الإداري، إذا انه يساهم بإدارة البيانات والخدمات والإشراف عليها في وقت قصير وبجودة عالية ويساعد في تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين وتسهيل التواصل والترابط والتوجيه داخل المنظمة، إن هذا التطور في نظم المعلومات يتطلب من الإدارات العليا في المنظمات أن تمتلك المعلومات والمهارات لتفعيل هذه النظم في النظام الإداري لان الجهل به وعدم القناعة في تطبيقه سينعكس سلبا على النظام الإداري وجودة الخدمات المقدمة.

وخلال لقاء أخر مع مدير مركز شئون المرأة في قطاع غزة (صيام، 2012) اعتبرت المنظمات غير الحكومية غير واعية بماهية نظم المعلومات وأهميتها، فالعالم يتجه إلى أن المنظمات تبحث أن تكون إدارتها الكترونيا من خلال الاستناد إلى نظم المعلومات الإدارية، المنظمات غير الحكومية أنشئت نظم المعلومات ولكن النظم إلى حد كبير لم تجني ثمارها على المستوى الإداري، ولم يستفد منها لحل المشكلة بسبب أنه لا يعرف التعامل مع نظم المعلومات لنقص الخبرة والكفاءة، ومنهم من يرفض التغيير من النظام القديم إلى النظام الجديد بمعنى مقاومة التغيير والتكلفة العالية.

وفي خلال لقاء أخر مع مدير شبكة المنظمات الأهلية في قطاع غزة (الشوا، 2012) أكد على أهمية توفر نظم المعلومات الإدارية ولكن يجب أن يكون هناك إرادة حقيقية وقدرة على الاستفادة من هذه المعلومات، وكثير من المنظمات تتعمد تجاهل نظم المعلومات، بسبب عدم المعرفة وعدم تقدير أهمية نظم المعلومات في العمل الإداري ونجاحه، حيث أن نظم المعلومات الإدارية موضوع قديم حديث ولكن الجديد هو توفر الإمكانات من البرمجيات والأجهزة والمستخدمون وزيادة المعرفة بالتعامل مع هذه التطور، وبالتالي نظم المعلومات مهمة جداً، ويوجد مشكلة في سهولة الوصول إليها، إذ أن المطلوب توفر نظم المعلومات وسهولة الوصول إليها، واستفادة اكبر فئة ممكنة من المعلومات، والتعامل معها، من قبل منظمات المجتمع المدني.

المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تعاني العديد من المشاكل والصعوبات والمعوقات التي تواجه عملها في فلسطين، وأن دور المنظمات غير الحكومية لا يزال محدودا وتأثيرها غير ملموس، لا بل ضعيف جدا، وهذا يعود لعدة عوامل، أهمها: ضعف البناء المؤسسي، ونقص القدرات البشرية (مرصد، 2003)، وأكدت دراسة (المشهراوي، 2009) أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تعاني من نقص في الكفاءات الإدارية، وضعف في بنيتها التنظيمية والإدارية الداخلية، وعلى الرغم من ذلك لم يتم تناولها بحثياً بتعمق، وهي تستحق المزيد من الجهد البحثي المنظم على أسس علمية (العايدي، 2007).

وبناءً على ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

- **ما علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؟**

ثالثاً/ متغيرات الدراسة

المتغير التابع: تحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية

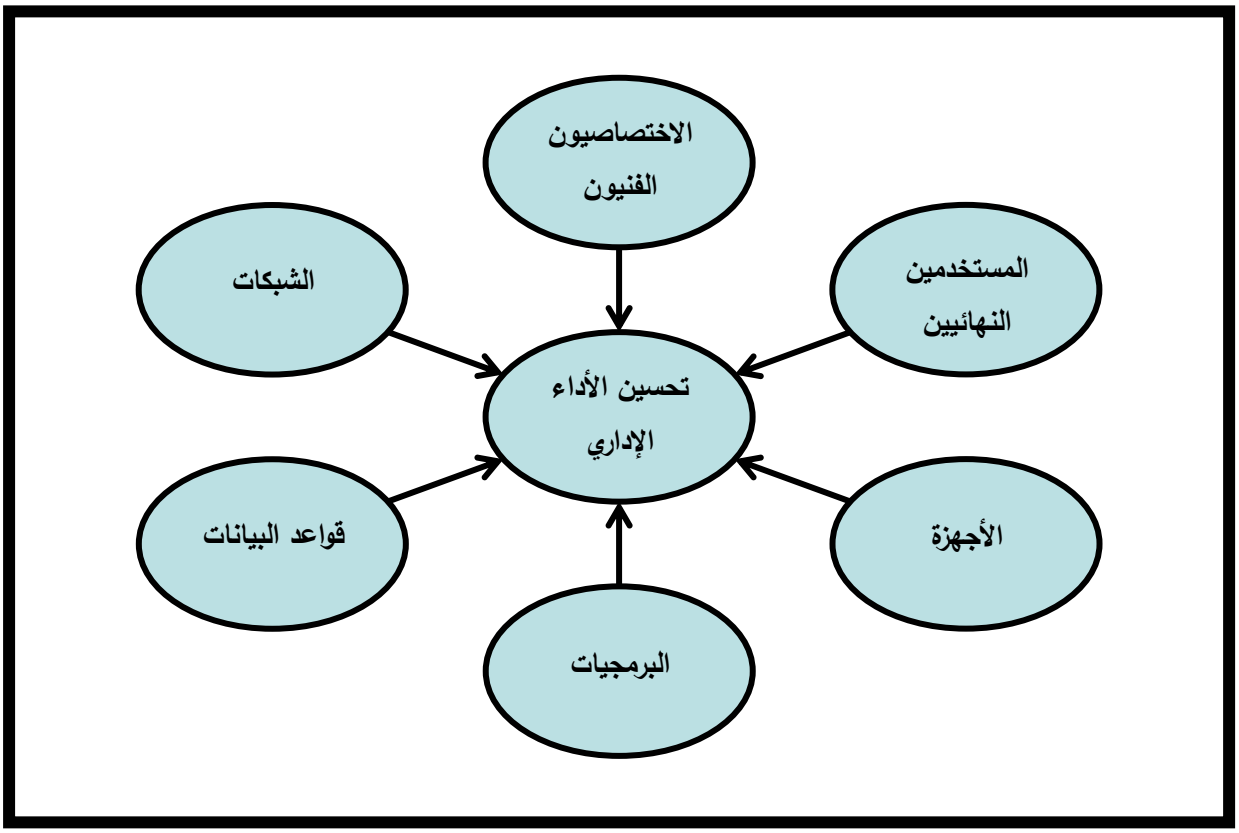
المتغير المستقل: نظم المعلومات الادارية

ثالثاً/ متغيرات الدراسة

المتغير التابع: تحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية

المتغير المستقل: نظم المعلومات الادارية

1. الاختصاصيون الفنيون.
2. المستخدمين النهائيين.
3. الأجهزة.
4. البرمجيات.
5. قواعد البيانات.
6. الشبكات.



شكل رقم (1): يوضح متغيرات الدراسة

جرد بواسطة الباحث

رابعاً / فرضيات الدراسة:

للإجابة على أسئلة الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الاولي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية في محافظات قطاع غزة.

ويتفرع منها الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر الاختصاصيون الفنيون وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متطلبات المستخدمين النهائيين وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر الأجهزة وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر البرمجيات وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر الشبكات وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
6. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر قواعد البيانات وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية في محافظات قطاع غزة تعزى إلى للمتغيرات الديموغرافية الآتية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

خامساً/ أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة للوصول إلى الأهداف التالية:

1. الوقوف على مكونات نظم المعلومات الإدارية في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
2. التعرف على مدى توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية التقنية في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
3. توضيح طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية.

4. التعرف على مدى قدرة نظم المعلومات الإدارية في المنظمات غير الحكومية على تقديم معلومات مناسبة ودقيقة وكافية في الوقت المناسب لتحسين الاداء الاداري.

5. تحديد أنواع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

سادساً/ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة بفائدتها لكل من:

1. **متخذي القرار:** بتوفير المعلومات التي تساعد الإدارة على المفاضلة بين البدائل المتاحة وتحديد البديل الأفضل لاتخاذ القرارات الرشيدة، وتوفير معلومات لتنبيه الإدارة للانحرافات عن الخطط الموضوعة.
2. **العاملين في المؤسسات:** تسهيل طرق ووسائل تسجيل وتبويب البيانات الخاصة بنشاط كل وحدة إدارية أو فرد، سواء كانت هذه البيانات فعليه أو تقديريه، وتوفر معلومات لحل المشاكل الإدارية ذات الطبيعة الخاصة.
3. **المانحين/ الممولين:** تضع الممول في إطار متكامل يوضح وضع المؤسسة بصورة شاملة.
4. **الدارسين/ الباحثين:** تفتح لهم هذه الدراسة آفاقاً جديدة لأبحاث أخرى، وتتبع أهمية هذه الدراسة في أنها الدراسة الأولى على حد علم الباحث التي تستكشف موضوع نظم المعلومات الإدارية في المنظمات غير الحكومية بفلسطين، الذي أصبح موضع اهتمام المنظمات العامة والخاصة.

سابعاً/ مصطلحات الدراسة:

- **نظم المعلومات الإدارية:** نظام شامل يعمل على جمع كل المعلومات الضرورية لجميع وظائف الإدارة بهدف دعم الإداريين خاصة المديرين بإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة في الوقت المناسب لمساعدتهم على تخطيط ، وتنظيم أعمالهم و بالتالي اتخاذ القرارات المناسبة و من أجل توفير المعلومات اللازمة (الحسنية ،2002).
- **نظام:** مجموعة مترابطة و متجانسة من الموارد و العناصر) الأفراد، التجهيزات، الآلات، الأموال، السجلات..إلخ (التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين) حدود النظام، وتعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف، أو مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف، أو القيود البيئية المحيط (إدريس،2007).
- **المعلومات:** بيانات تمت معالجتها إذ تم تصنيفها، وتحليلها ،وتنظيمها وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها (النجار،2007).
- **تطوير الأداء:** هو قدرة المعلومات في الكشف عن الأداء، والذي يمكن أن يكون بواسطة قياس إتمام الأنشطة وصنع التقدم وتجميع الموارد (المغربي،2002).
- **الاختصاصيون الفنيون:** هم الأفراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنياً (قندلجي، الجنابي، 2009).

- **المستخدمين النهائيين:** هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام. (قندلجي، الجنابي، 2009).
- **البرمجيات:** مجموعة من برامج الحاسب والإجراءات وأدلة التعليمات الفنية التي تؤدي مهمة ما في نظام تشغيل الحاسب، وهي عبارة عن مواد غير ملموسة داخل جهاز الحاسب، ويشمل برامج الحاسب مجموعة كبيرة للغاية من المنتجات والوسائل التقنية المطورة باستخدام تقنيات مختلفة، مثل لغات البرمجة أو لغات النصوص البرمجية (ويكيبيديا).
- **الشبكات:** وهي تشتمل على تكنولوجيات الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى ، ومختلف أنواع الشبكات، مثل الانترنت، والشبكات الداخلية الانترانت، والشبكات الخارجية / الاكسترانت، والتي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الالكترونية الناجحة، والعمليات التجارية بكل أنواعها، عبر نظام معلوماتها في المنظمة (قندلجي والجنابي، 2009).
- **الأجهزة:** والتي تشتمل على كل ومختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات فالأجهزة أو المكونات المادية لا تشتمل على الحواسيب وبقية الأجهزة، بل أيضاً كل الوسائط والأغراض المنظورة التي تسجل عليها البيانات من صفحات وقطع من الورق التي تستخرج علية المعلومات إلى الأقراص الممغنطة أو الضوئية (قندلجي والجنابي، 2009).
- **قواعد البيانات:** مجموعة من عناصرِ البيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقة رياضية، وتتكون قاعدة البيانات من جدول واحد أو أكثر من جدول. ويتكون الجدول من سجل أو أكثر من سجل ويتكون السجل من حقل أو أكثر من حقل تخزن في جهاز الحاسوب عَلى نحو منظّم، حيث يقوم برنامج (حاسوب) يسمى محرك قاعدة البيانات بتسهيل التعامل معها والبحث ضمن هذه البيانات، وتمكين المستخدم من الإضافة والتعديل عليها ويتم استرجاع البيانات باستخدام أوامر من لغة للاستعلام حيث تعتبر معلومات تساعد في عملية اتخاذ القرار (ويكيبيديا).
- **المنظمات غير الحكومية:** تجمع منظم لمجموعة محلية أو وطنية أو دولية جمعتهم قيم وأهداف مشتركة، يعملون على تحقيقها بشكل طوعي مستقل نسبيا عن الدولة الرسمية ومكملا لدورها ومؤثرا في أدائها. (أبو حجير، 2007).

الفصل الثاني

الإطار النظري

المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية

المبحث الثاني: تحسين الأداء الإداري

المبحث الثالث: المنظمات غير الحكومية

المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية

أولاً: تمهيد

تعد تكنولوجيا المعلومات وكيفية إدارتها من القضايا الراهنة التي بدأت تعكس أهمية استعمال المعلومات المعالجة بالتكنولوجيا في خدمة جوانب متعددة في المجتمع (العبادي والعارضي، 2012)، تعد تكنولوجيا المعلومات كالقلب النابض في مختلف منظمات الأعمال، إذ تساهم في تسهيل انسيابية القرارات المناسبة وفي توجيه وتنفيذ مختلف عملياتها فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها وتميزها التنافسي (اللامي والبياتي، 2010)، أحدثت التطورات التكنولوجية وتطبيقاتها تغيرات محورية في أسلوب تعامل منشآت الأعمال مع المعلومات، وأن أهمية تلك المعلومات تتطلب العناية واليقظة لتأمينها من خلال سياسات محدودة وموثقة لمراجعة وتدقيق نظم المعلومات في عدد كبير من مشروعات تصميم وبناء وتشغيل نظم المعلومات داخل المؤسسات بمختلف أنواعها (لطفي، 2005)، وتجدر الإشارة هنا أن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة تساهم في رفع درجة اللامركزية بشكل عام (Alinio, 2008).

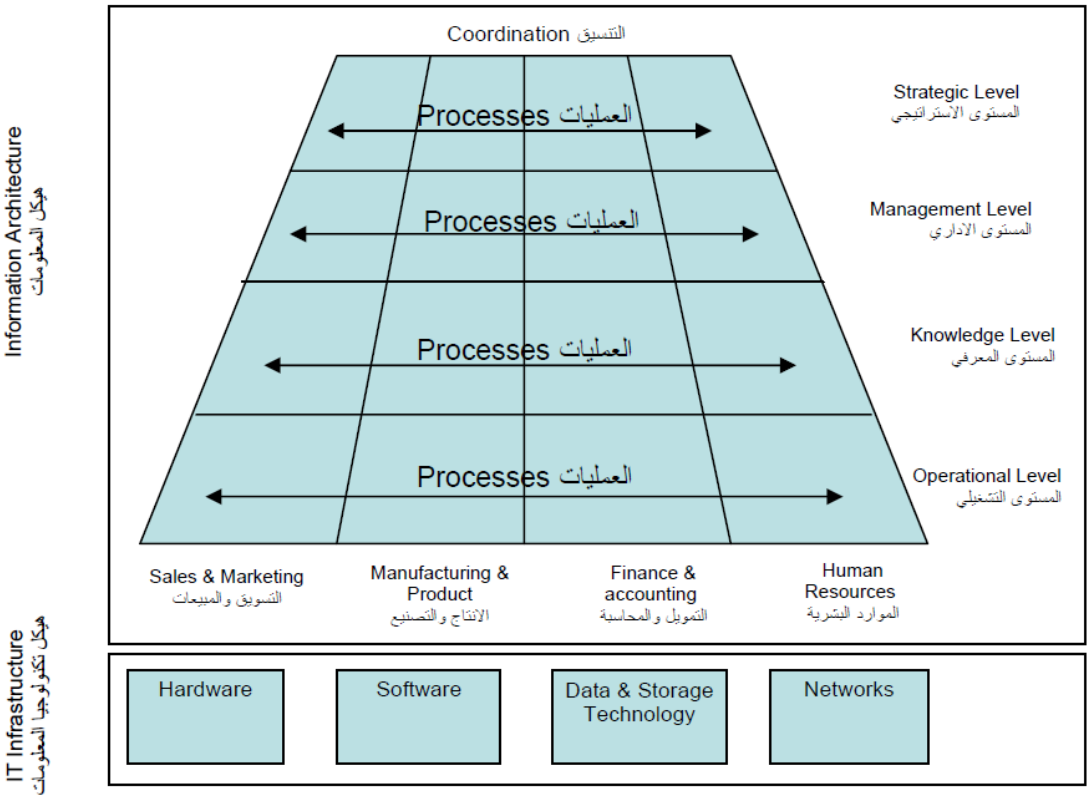
تعد تكنولوجيا المعلومات من مكونات نظم المعلومات، ووفقا للاستخدام المعاصر لنظم المعلومات وتقنياتها المتطورة، فقد تبنت المنظمات أساليب عمل جديدة تعتمد على هذه النظم لقدرتها الفائقة على توفير معلومات دقيقة ومنظمة وقيمة، وتلبية احتياجات عملائها بأفضل شكل ممكن، وتسهيل عملية التغيير والتحديث المستمر (Carrado & Bradforal, 2002).

ثانياً: النظام

- **مفهوم النظام:**

يعد مفهوم النظم مدخلاً علميا سليماً وصالحاً لدراسة وتفسير الكثير من الظواهر المادية والإنسانية، فهو يساعد القائمين على نشاط معين من بلوغ الغايات بشكل أكثر فاعلية اعتمادا على النظرة الشمولية أو الكلية (العبادي والعارضي، 2012)، يشير المفهوم الأساسي للنظام بصفة عامة على انه مجموعة من الوحدات مركبة مع بعضها لتكوين شيء كلي وتعمل معا في انسجام، فالنظام مكون من مجموعة من الوحدات، ويمكن اعتبار تلك الوحدات نظم في حد ذاتها، كما أن كل منها يمكن أن يكون مكون من وحدات اصغر تسمى وحدات جزئية ويمكن اعتبارها أيضا نظم في حد ذاتها، كما أن النظام ذاته ما هو إلا وحدة من وحدات نظام أكبر (لطفي، 2005).

هيكل نظم المعلومات الادارية من حيث هيكل المعلومات وبداخله المستوى الاستراتيجي والمستوى الاداري والمستوى المعرفي والمستوى التشغيلي، وهيكل تكنولوجيا المعلومات



المصدر: (Laudon & Jane 2002)

- **مكونات النظام** (إدريس، 2003):

مهما تعددت التعريفات للنظام فإن أي نظام لابد أن تتوافر فيه الأمور التالية:

- المكونات الخمس :العناصر، والعلاقات وآليات العمل، والحدود، والأهداف.
- لكل نظام كيان خاص وله حدود معينة تميزه عن البيئة التي يعيش فيها.
- جميع عناصر النظام تقع ضمن حدوده وكل ما هو خارج هذه الحدود يسمى بيئة النظام.
- بيئة النظام هي كل ما يؤثر على هذا النظام ويتأثر به.
- عناصر النظام مترابطة ومتكاملة وتقوم بوظائفه من خلال هذا الترابط والتكامل.
- للنظام أهداف ووظائف.
- عمل النظام تحويلي، فالنظام يحول المدخلات إلى مخرجات حسب معايير معينة.
- لتزداد الصورة وضوحا فسوف نتعرف على النظام من منظور مختلف على أنه مجموعة من المدخلات يتم تشغيلها أو معالجتها لتتحول إلى مخرجات.

- **عناصر النظام** (إدريس، 2007)

يشتمل أي نظام على عناصر أساسية هي: المدخلات، وعمليات التشغيل أو التحويل، والمخرجات:

- **المدخلات:** تشمل المدخلات في النظام على الموارد البشرية من إداريين وموظفين وعمال، والموارد المادية من معدات وآلات ومواد خام وأثاث وأموال وبيانات، والقوانين والتشريعات في البيئة المحيطة والأنماط الاجتماعية السائدة في المجتمع، والتأييد أو المعارضة الذي يحظى به أو يتعرض له النظام من جانب جماعات الاهتمام في المجتمع أو أصحاب رأس المال.
- **عمليات التشغيل أو التحويل:** فإنها تضمن عمليات وأنشطة التصنيع أو إنتاج الخدمة، وأنشطة التسويق والبيع، وأنشطة الموارد البشرية، والأنشطة المالية والمحاسبية.
- **المخرجات الخاصة بالنظام:** أما سلع أو خدمات أو أفكار بجانب تصرفات وقرارات معينة.

إن العلاقات بين عناصر النظام يجب أن تتسم بالتكامل، وبتلك الطريقة يحول النظام المدخلات إلى مخرجات، وتضبط آلية التحكم بذلك النظام وتتحكم في عملياته حتى تتم عملية التحول بشكل ملائم.

ثالثاً: المعلومات الإدارية

من خصائص المنظمات المعاصرة ما يتعلق بخاصية المعلومات باعتبارها أحد الموارد أو المدخلات الأساسية لهذه المنظمات على اختلاف أنواعها خاصة أم عامة، كبيرة أو صغيرة، صناعية، تجارية، خدمية حكومية، أو خيرية.

تعريف البيانات والمعلومات:

إن المعلومات لا تقل أهمية بالنسبة لأي منظمة عن المعدات والآلات والطاقات... وغيرها من الموارد الضرورية لإنشاء المنظمة وممارستها لأنشطتها المحددة، وأن التمييز الذي يصنع تمايزاً ترتبط ضمنياً بسياق وهدف، أو هي بتعبير التمييز الذي يصنع تمايزاً ويعطي إدراكاً (ياسين، 2005).

التعريف الإجرائي للباحث: المعلومات أو المعلومة عبارة عن نتائج عمليات المعالجة التي تجري على البيانات، أو هي بيانات تمت معالجتها لتصبح صالحة ومفهومة ويمكن الاستفادة منها.

نظام المعلومات:

منذ السنوات القليلة الأخيرة من القرن الماضي ونحن نعيش ثورة معلوماتية هائلة أحدثت تغييرا جذريا في هياكل المنظمات وطبيعة وممارسة الأعمال والتجارة.

تعريف نظم المعلومات: إن الكثير من الباحثين قد تناولوا موضوع نظم المعلومات، وسنورد في هذه الدراسة بعضا من هذه التعريفات، فقد عرف (الشرمان، 2004) نظم المعلومات على انه:

- إن هدف هذه النظم هو تهيئة المعلومات الإدارية للإدارة للقيام بوظائفها بشكل جيد.
- ضرورة استخدام الحاسب الالكتروني في معالجة البيانات وتوفير المعلومات.
- ضرورة وصف نشاطات المنشاة الداخلية والخارجية وتحديد المعلومات اللازمة لكل هذه الوظائف.

وعرف (لطفي، 2005) نظم المعلومات بأنها "تلك النظم التي تهدف إلى توفير المعلومات وخدمات معلومات البيئة، ويجب أن يتضمن نظام المعلومات نظامين جزئيين على الأقل الأول ينصب على تجميع النظام للمعلومات والثاني لتوفير خدمات المعلومات، وقد عرف (Laudon & Laudon, 2006) نظم المعلومات بأنها عبارة عن مكونات مجتمعة ومرتبطة تعمل مع بعضها البعض لجمع المعلومات، وتخزينها ومعالجتها لدعم عملية

صنع القرار والتنسيق والرقابة، والتحليل على مستوى المنظمة بحيث تصبح واضحة للإدارة، كما تساعد الإداريين والعاملين في تحليل المشاكل، واستيعاب المواضيع الصعبة.

ويلاحظ من التعريفات السابقة أن تعريف Laudon هو أدق التعريفات لنظم المعلومات حيث أن تعريفه اشتمل على العناصر الثلاثة للنظام وهي المدخلات والعمليات والمخرجات، ويحتوي أي نظام للمعلومات على معلومات متنوعة حول الأفراد، والأماكن والأشياء داخل المنظمة أو في البيئة المحيطة.

لقد تطورت نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الآونة الأخيرة وانتشرت تطبيقاتها وتنوعت مجالات هذه التطبيقات حتى أصبحت تمثل الشريان الحيوي الذي يمد المنظمة بالأعمال وليس فقط بالمعلومات، إذ بدون نظم المعلومات الإدارية المحوسبة لا يمكن تصور استمرار معظم منظمات الأعمال كالمصارف، شركات التأمين، شركات الخدمة والشركات الصناعية والتجارية الأخرى، ومن الضروري التأكيد على أن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة تشتمل على أبعاد ثلاث، هي البعد الإداري، والمنظمة، والبعد التكنولوجي .وان الحواسيب والبرمجيات تمثل العناصر التكنولوجية لنظام المعلومات وانه من دون استثمار إمكانات الحواسيب والبرمجيات وتوجيهها نحو العنصرين الآخرين، المتمثلين بالمنظمة والإدارة، فان الحواسيب والبرمجيات، ستصبحان من دون فائدة فمثلا : تستطيع شراء حواسيب وبرمجيات، ولكن ما لم تحدد كيف ستستخدم هذه التكنولوجيا في مساعدة الإدارة والمنظمة، والقيام بتنظيم عملها فانك ستحصل على قطع ديكورات على مكتبك (قندلجي والجنابي، 2005).

رابعاً: أهمية نظم المعلومات الإدارية:

ان نظم المعلومات الإدارية بمثابة ذاكرة للمنظمة بما تعالجه من معلومات تسمح بتكوين وصف تاريخي لأحوالها، يسهل اكتشاف الأخطاء التي قد تقع، أي أن نظم المعلومات ينبغي أن تحقق الثقة كي تكون المراقبة فعالة التنسيق والاتصال بين مختلف المصالح عن طريق تبادل المعلومات والوثائق المرافقة لمختلف التدفقات، ولما لها من دور في المساعدة في عملية اتخاذ القرار عن طريق إيجاد أساس أو قاعدة لتحليل الإشارات التحذيرية الأولية التي تبرز داخليا وخارجيا (قندلجي والجنابي، 2005).

فتوفير المعلومات الضرورية لكل المستويات الإدارية عن حالتها الحالية والسابقة، والتنبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات، حفظها، تحليلها ووضعها معا بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة إستراتيجية، وتنفيذية مهمة تجنب الإدارة الوقوع في أخطاء التخطيط وتنظيم وتخصيص الأعمال، وتعمل على تحديد وقياس العلاقات بين المتغيرات واستخدامها في التنبؤ لتقلل من الوقت المستغرق في اتخاذ القرارات حيث لا يرسل لمراكز اتخاذ القرارات إلى القدر اللازم من المعلومات (المغربي، 2002).

تبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في كون مهمتها الأساسية هي توفير البيانات اللازمة ومعالجتها لإنتاج المعلومات المفيدة للإدارة، وذلك في الوقت المناسب وبالدقة المناسبة وبالكمية المناسبة، وبما يتناسب واحتياجات متخذي القرار (إدريس2007)، ومن البديهي القول أن غياب نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في منظمات الأعمال الحديثة يعني عدم أو استحالة وجود أو استمرار أنشطة الأعمال الجوهرية للمنظمة كما يعني أيضا صعوبة تحقيق أدنى مستوى مستهدف من الكفاءة والفعالية في بعض أنشطة الأعمال التي قد لا تتصل بتكنولوجيا

المعلومات بصورة مباشرة (ياسين، 2006)، فيمكن تحديد دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في المنظمة من خلال وجهتي نظر مختلفتين تركز وجهة النظر الأولى على دور تقنية المعلومات للحواسيب والاتصالات وإمكاناتها المتطورة كسرعة المعالجة وطاقة التخزين العالية وتوفير وسائل الاتصال المتطورة وغير ذلك من الإمكانات الفنية الكبيرة التي توفرها هذه التقنية الكبيرة، وتبحث عن الوسائل المناسبة للاستفادة من هذه الإمكانات وتوظيفها لتحسين كفاءة عمل الإدارة في المنظمة، أما وجهة النظر الثانية تركز على نقاط القوة والإمكانات الموجودة في المنظمة وعلى الفرص التي يمكن الاستفادة منها ومن ثم تقييم كفاءة استخدام تقنية المعلومات للاستفادة من هذه الفرص والإمكانات ونقط القوة، (جامعة القدس المفتوحة، 2007).

ونستطيع تلخيص دور وأهمية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بمختلف أنواعها وتوجهاتها بما يلي (قندلجي والجنابي، 2005):

- تحتاج معظم المنظمات إلى نظم المعلومات الإدارية المحوسبة لتبقى وتزدهر.
- ساعد نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المؤسسات في التوسع إلى مواقع عديدة جغرافيا.
- تساعد نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تأمين منتجات وخدمات جديدة.
- تحتاج المؤسسة إلى نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إعادة تشكيل الوظائف وانسيابية العمل فيها.
- تعمل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تأمين الحلول للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة.
- تسهل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية التغيير الجذري والواسع في إدارة الأعمال.

يرى الباحث أن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة مهمة في بيئة المنظمات والمؤسسات الحديثة فهي مصدر النشاط للمكونات الجوهرية لأي منظمة أعمال حديثة، كما أنها تمثل أفضل صورة لتكامل تكنولوجيا المعلومات مع البنية الوظيفية للمنظمة ومع أنشطة وادوار المديرين وفي مقدمتها اتخاذ القرارات الإدارية.

خامساً: أنواع نظم المعلومات الإدارية

يرى (Louden, 2006) أن من المفيد تصنيف نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في المنظمة على أساس المستويات التنظيمية في المنظمة وهي:

1. **نظم المستوى الاستراتيجي:** مثل نظم الدعم التنفيذية، ونظم المستوى الإداري وتشمل نظم المعلومات الإدارية، ونظم مساندة القرارات بينما يشتمل نظم المستوى العملياتي نظم معالجة العمليات.
2. **نظم المعلومات التشغيلية (Transaction Processing systems-TPS):** وهي عبارة عن نظم المعلومات الأساسية التي تدعم المستويات الإدارية الدنيا، أو ما يطلق عليها بالمستويات الإدارية التشغيلية، وهي عبارة عن أنظمة محوسبة تقوم بعمل التقارير اليومية والروتينية التي تتعلق باستمرار سير العمل، ومن أمثلتها أنظمة إدخال أوامر البيع، وعمليات الحجز في الفنادق.
3. **نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems-MIS):** وهي عبارة عن نظم المعلومات التي تخدم الإدارة الوسطى في المؤسسة، وتقوم بمد الإدارة الوسطى بتقارير عن مستوى الأداء داخل المؤسسة، وتتميز نظم المعلومات الإدارية بأنها تعد تقارير تخدم عمل الإدارة من داخل المؤسسة، بحيث

لا تكون موجه للخارج أو للبيئة المحيطة، وتعتمد في عملها على التقارير المعدة بواسطة نظم المعلومات التشغيلية.

ومن الجدير هنا بأن يجب التمييز بين نظم المعلومات الإدارية كتصنيف، وبين نظم المعلومات الإدارية كإطار عام أو علم يربط الإدارة بالحاسوب.

4. **نظم دعم القرار (Decision Support Systems-DSS):** وهي عبارة عن نظم معلومات تخدم الإدارة الوسطى في عملية صنع القرار التي لا تعتمد على آليات وقواعد معدة سابقاً، كمورد داخلي للمعلومات، كما أنها تعتمد على مصادر TPS , MIS وتعتمد نظم دعم القرار على معلومات خارجية مثل أسعار المنتجات التي يقدمها المنافسون.
5. **نظم الدعم التنفيذي (Executive Support Systems-ESS):** وهي عبارة عن أنظمة معلومات تقوم بخدمة الإدارة التي تقوم باتخاذ القرارات الإستراتيجية والهامة للمؤسسة، بحيث أنها تساعد على اتخاذ قرارات تحتاج إلى الحكمة والتفكير والتحليل العميق، كما أنها تعتمد بشكل أساسي على تحليل العوامل الخارجية المحيطة بالمؤسسة، كقوانين الضرائب والوضع المالي للمنافسين.

سادساً: أسباب نشوء نظم المعلومات

تعددت الأسباب حول استخدام نظم المعلومات ، ويمكن حصر هذه الأسباب في العوامل التالية:

- **المشكلة الإدارية** : إن جوهر المشكلة الإدارية يتمثل في اتخاذ القرارات التي تحدد كيفية توزيع الموارد المحدودة على أوجه الاستخدام غير المحدود، حيث أن الإدارة غير السليمة لا تملك القدرة للسيطرة على العوامل الخارجية التي تتأثر بها لكن تستطيع أن تخفف من أثرها السلبي، كما أن تلك القرارات تتخذ في ظروف تتصف بنقص المعلومات وعدم التأكد وصعوبة الرؤية المستقبلية وهذا كله يتطلب نظام معلومات فعال يساعد الإدارة على تقدير الاحتمالات المستقبلية بصورة صحيحة واتخاذ القرارات السليمة (إدريس، 2007).
- **التحول في إدارة المشروع وتقسيم العمل** : إن تقسيم العمل أدى إلى ظهور تبادل المعلومات، فالمنظمة تنقسم اليوم إلى العديد من الإدارات المختلفة (المشتريات، الإنتاج، التسويق....) وحتى يتم أداء الأنشطة بشكل فعال يجب أن تتم عملية تبادل المعلومات بين هذه الإدارات و الأقسام بشكل أفقي بين الإدارات في المستوى الواحد، وعمودي بين الإدارات في المستويات المختلفة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة، ومنه نقول أنه كلما زاد التقسيم الوظيفي للعمل زادت أهمية تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة، وبالتالي تنشأ الحاجة إلى نظم المعلومات (قندلجي والجنابي، 2005).
- **التقدم العملي والفني :** إن التطورات العلمية والتقنية للإنتاج تجعل العملية الإنتاجية أكثر تعقيداً، فالمشروعات أصبحت كبيرة الحجم ، وتحتاج إلى تمويل كبير، كل هذه العوامل أدت إلى صعوبة اتخاذ القرار، إذ أن كل قرار خاطئ يعود بخسارة كبيرة ، وبالتالي فالمنظمة تحتاج إلى كم هائل من المعلومات الصحيحة المفيدة

والمؤكدة التي يجب أن تتدفق بشكل منتظم بين المراكز الإدارية المتعددة في المنظمة (السالمي والدباغ، 2001).

- **العولمة والمنافسة الدولية والمحلية:** إن الاقتصاديات المعاصرة تتسم بالانفتاح على العالم أي تقوم على اقتصاد السوق، حيث توجد منظمات عديدة منافسة على الصعيد الدولي والمحلي (إدريس، 2007)

سابعاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من أربع تقنيات فرعية (اللامى والبيانى، 2010) هي:

أولاً: المكونات المادية وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وخزنها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة التي تضم (عددا من الأشياء) وحدة المعالجة المركزية واللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى بالمكونات المادية فتحسين ذاكرة الحاسوب وقدراتها، على معالجة البيانات وسرعتها تمثل مجالا واسعا للتطورات التكنولوجية الحديثة ويعد العلماء والمهندسون في شركات الحاسبات والاتصالات مصدرا أساسياً لهذه التطورات الهائلة، ويعرفها (مبارك، 2004)، نقلا عن (Obrien, 2002)، هي الكيان المادي الصلب والتي تشتمل على الحواسيب والأجهزة الملحقة بها، وتتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية هي وحدات الإدخال والمعالجة والإخراج التي تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمات.

ثانياً: البرمجيات: مجموعة مفصلة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل الإنسان (المبرمج) والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج محددة، (قندلجي والسامرائي، 2002)، وتعنى برامج الحاسوب التي تعمل على إدارة المكونات المادية وتشغيلها كما تقوم بمختلف التطبيقات ولأهميتها أصبحت تكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب كما في البرمجيات.

تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات لذلك فهي تتضمن نظم التشغيل النهائية مثل معالج الكلمات وبرمجيات التطبيقات المرتبطة بمهام الأعمال المتخصصة.

وتقسم برمجيات الحاسوب بشكل عام إلى (قندلجي والجنابي، 2005):

- **برمجيات النظام:** وتعد برمجيات النظام ضرورية لتشغيل الحاسوب و تنظيم علاقة بين وحداته ببعضها ويضم هذا النوع من البرمجيات برامج التشغيل التي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعدها الشركة المصنعة للحاسوب وتخزن فيها داخليا وتعد جزءً لا يتجزأ من الحاسوب نفسه.
- **برمجيات التأليف:** وهى مجموعة البرامج التي تعنى بترجمة التعليمات والإيعازات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة.
- **البرمجيات التطبيقية:** وهى برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية إذ يمكن تطبيقها معه تغييرات طفيفة وتشتمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها وتعد البرمجيات ضرورية جدا في أداء عمليات منظمات الأعمال.

ثالثاً: قواعد البيانات: هي عبارة عن تنظيم منطقي لمجموعات من الملفات المترابطة فيما بينها، حيث تكون البيانات فيها متكاملة ومترابطة بعلاقات معينة، يصبح معها من السهولة بمكان إيجاد المعلومات لتحقيق الأهداف المطلوبة، وتكون البيانات فيها مرتبة ومخزنة بطريقة نموذجية يتم فيها تحاشي تكرار البيانات (النجار، 2005).

وقد حدد (Obrien, 2002) ستة أنواع من قواعد البيانات كما يلي:

1. **قواعد بيانات تفصيلية:** لدعم عمليات المنظمة بشكل كلي ومنها: قواعد بيانات العميل، وقواعد بيانات الأفراد والمخزون.
2. **قواعد بيانات تحليلية:** يقوم بتخزين بيانات ومعلومات مستخلصة من قواعد بيانات تشغيلية وخارجية، وتكون المعلومات مطلوبة من قبل المديرين والمستخدمين في المنظمة.
3. **مخازن البيانات:** تقوم بتخزين البيانات عن سنوات حالية وسابقة في المنظمة.
4. **قواعد البيانات الموزعة:** تقوم الكثير من المنظمات بإعادة توزيع نُسخ أو أجزاء من قواعد البيانات وتوفيرها لمستخدمي الشبكة في العديد من المواقع، وقواعد البيانات الموزعة قد تكون نُسخا من قواعد بيانات تشغيلية أو تحليلية أو قواعد بيانات معتمدة على الوسائط السريعة أو المناقشة.
5. **قواعد بيانات المستخدم النهائي:** تتكون من أنواع مختلفة من ملفات البيانات المعدة من قبل المستخدمين النهائيين في حواسيب محطات العمل العائدة لهم.
6. **قواعد البيانات الخارجية:** تمكن هذه القواعد من الوصول إلى ثروة من المعلومات مقابل رسوم من مقدمي الخدمة.

رابعاً: الشبكات

انتشر تطبيق الشبكات الحاسوبية في الدوائر والمؤسسات على اختلاف أنواعها بسبب استخدم الحاسوب وملحقاته، في مختلف المجالات بغرض تحسين أداء العمل وزيادة كفاءة الأعمال وسرعتها من خلال تسهيل عملية اتصال العاملين مع الزبائن والمزودين، ومع تطور شبكات الاتصالات وزيادة استخدامها ازدادت الحاجة إلى تبادل المعلومات والبيانات بين وحدات المؤسسة وبين المؤسسات المختلفة داخل الدولة على المستوى العالمي (الكساسبة، 2011)، وتتكون شبكة الحاسوب من وسط اتصالات وأجهزة وبرامج لربط جهازين أو مجموعة من الحاسبات (Truban, 2003).

ويمكن تعريفها بأنها مجموعة من الحاسبات، تنظم معاً وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم (السالمي، 2008)، وتعرف أيضا بأنها ربط مجموعة أجهزة حاسوب باستخدام وسائط الاتصال لتكوين شبكة تتبادل البيانات والمعلومات بين نظم الحاسوب المرتبطة في الشبكة (ياسين، 2006) .

وبناء على ما سبق يمكن للباحث أن يعرف شبكة الكمبيوتر بأنها مجموعة من الأجهزة مرتبطة مع بعضها البعض بواسطة وسائط معينة تسمى وسائط الاتصالات وهذه الوسائط قد تكون سلكية أو لاسلكية مما يتيح للمستخدمين مشاركة الموارد المختلفة و تبادل البيانات والمعلومات فيما بينهم.

أولاً: أهمية ومزايا الشبكات

تحتل شبكات الحاسب مكانًا بارزاً في موضوع استخدام الإدارة الالكترونية فهي تسهم في كفاءة التشغيل ودعم صنع القرار وذلك من خلال (السالمي، 2006):

- كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات.
- التشغيل الاقتصادي للأجهزة وذلك بالمشاركة في استخدامها.
- المشاركة في البرمجيات، فالبرامج المتوفرة لدى كل عنصر يمكن أن تكون للعناصر الأخرى.
- المشاركة في المعلومات و قواعد البيانات.
- تطبيق المعالجة الموزعة Distributed Processing التي تعني توزيع المهام على عناصر الشبكة المختلفة مما يؤدي إلى سرعة إنجازها.

كما وهناك بعض المزايا الأخرى لشبكات الحاسوب مثل:

- تمكن الموظفين ومجموعات العمل المتباعدة جغرافياً من مشاركة الملفات والأفكار والآراء وتشجع على العمل ضمن فريق، وتجعل المنظمة أكثر مرونة وأكثر تكيفاً مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال Truban, (2003)
- تسهيل عملية إدارة المعرفة من تكوين المعرفة، تخزين المعرفة، نقل المعرفة، المشاركة بالمعرفة، وتوزيع المعرفة (ياسين، 2006)
- تشبيك جميع المستفيدين والزبائن مع المنظمة وذلك من خلال شبكة المنظمة الخارجية وربط جميع العاملين في أقسامهم ووحداتهم من خلال شبكة المنظمة الداخلية (ياسين، 2006).

ثانياً: أنواع الشبكات

أ. شبكة الاتصال المحلي (Local Area Network)

1. **تعريف شبكة الاتصال المحلي:** هي شبكة اتصالات للحواسيب تتطلب قنوات اتصال مكرسة Dedicated Channels خاصة بها، إلا أن هذا النوع من الشبكات لا يغطي سوى مسافات محددة، تكون عادة بناية واحدة أو بضعة بنايات متقاربة في منطقة جغرافية واحدة (قندلجي والجنابي، 2005)، وتعرف أيضا بأنها شبكة حاسوب محلية مصممة لربط نظم الحاسوب الشخصية مع الأجهزة الرقمية وتربط هذه الشبكة عدد من أجهزة الحاسوب في مكتب واحد أو عدة مكاتب في مبنى واحد ويمكن أن تمتد إلى مباني متقاربة في مجال واحد (Laudon& Jane, 2002)، وتعتبر شبكة الاتصال المحلي ذات أهمية تقنية بالغة التأثير على الإدارة الالكترونية وخاصة إستراتيجية تطويرها وذلك لأن هذه الشبكة هي منطلق المنظمة لنسج اتصالات في الداخل أولاً قبل الشروع في بناء وصلاتها مع الأطراف المستفيدة أو المؤثرة في الخارج (ياسين، 2005)،

ويذكر (Truban, 2003) أن شبكة الاتصال المحلية لها ضرورة ، كبيرة في المنظمة حيث أنها تسمح لعدد كبير من المستخدمين من مشاركة موارد المنظمة مثل أجهزة تخزين البيانات، الطابعات، البرامج، ملفات المعلومات، كما أنها تمنح المستخدمين طريقة سريعة وفعالة للوصول إلى بنك من المعلومات والبيانات، وهي تعمل على إلغاء توزيع النشرات الورقية باستبدالها بالنشرات الالكترونية مما يزيد من الكفاءة والفعالية.

2. مكونات شبكات العمل المحلية

تتكون من أجزاء عديدة كل جزء منها له استخدام خاص في النظام الشبكي، وتركيب هذه، الأجزاء مع بعضها البعض يعطيها الخواص في النظام الشبكي والمكونات هي (السالمي، 2008):

- **جهاز الخدمة الرئيس (Main Server):** هو عبارة عن جهاز حاسوب يختار عادة من الحاسب الشخصي السريع، و يقوم جهاز الخدمة الرئيسي بالتحكم باستخراج برامج خاصة، كتبت خصيصاً لهذا الغرض تسمى ببرامج تشغيل نظام الشبكة ومن أحد الاختلافات الرئيسية بين الحاسوب الأم ومحطاته الطرفية هو أن جميع المعالجات للتطبيقات على الشبكة المحلية تجري في محطة العمل ويقوم جهاز الخدمة بالتحكم في مرور المعلومات وتنظيمها، ويتكون من وحدة تخزين الأقراص الصلبة Hard Disk والبرامج المعدة لإدارة نظام شبكة العمل المحلية، ويفضل أن يكون جهاز الخدمة الرئيسي متميزاً بالسرعة وأن تكون لديه ذاكرة تشغيل كبيرة ووحدة التخزين الصلبة كبيرة أيضاً.
- **محطات العمل (Work Stations):** هي نوع من أنواع الحاسبات الشخصية والتي تلحق بالشبكة لتستفيد من الخدمات التي تؤدى عليها.
- **الأجهزة الملحقة (Peheripherials Equipments):** ويستطيع المستخدم استخدام هذه الأجهزة Plotters والراسمات Printers مثل الطابعات الموصولة وتعمل ضمن الشبكة.
- **وسائط الاتصال (Transmission media):** وهي عبارة عن وسائل متنوعة لنقل البيانات المرسلة من جهاز لآخر في الشبكة وبين شبكات، الحاسوب (ياسين، 2006)، وهي تصنف إلى نوعين سلكية ولاسلكية (السالمي، 2008).

ب. شبكة المنظمة الداخلية الانترانت (Intranet)

هي شبكة المنظمة الخاصة التي تستخدم تقنيات الانترنت و التي تصمم لتلبية احتياجات الموظفين بمنحهم طريقة سهلة للوصول إلى بيانات المنظمة، ومن أهم التطبيقات الشائعة على استخدام شبكة المنظمة الداخلية هي نشر سياسات وإجراءات التوظيف، برامج التدريب، مشاركة الملفات، طلبات الموارد البشرية، دليل الهاتف الداخلي، قواعد بيانات الزبائن، دليل المنتجات، ويتم حفظ أمن شبكة المنظمة الداخلية باستخدام نظم الحماية والجدار الناري Firewall وغيرها من تقنيات الرقابة والسيطرة (Truban, 2003) وتستخدم شبكة الانترانت بصورة واسعة من قبل الشركات الصغيرة و المتوسطة الحجم وذلك بهدف اكتساب مزايا جديدة توفرها هذه الشبكة ومن هذه المزايا (التكريتي والعلاق، 2002):

- **الاقتصاد في تكاليف الحوسبة:** يعمل جهاز المزود أو الخادم Server في شبكة الانترانت على تقليل الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات لأن هيكلية موقع شبكة الانترانت مطابقة تماماً لبنيته على الانترنت، وتسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة ويسر.
- **توفير الوقت والسرعة:** يخفض استخدام الانترانت الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين إدارات وأقسام المنظمة الواحدة، كما يؤمن وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها.
- **الاستقلالية والمرونة:** تربط الانترانت بين أجهزة حاسوب من منظومات تقنية مختلفة مثل (Apple, IBM) الكمبيوتر الشخصي حالها في ذلك حال كل الشبكات، أما الجديد الذي يتفرد به الانترانت هو إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض Browser ومن منصات عمل مختلفة.
- **توفير خدمات الانترنت:** تقدم شبكة الانترانت جميع خدمات الانترنت وتقنيات الويب لمستخدميها مثل البريد الالكتروني e-mail، خدمة الحوار في الوقت الحقيقي Real Time Chatting، تقنية الملفات الالكترونية المحمولة Portable electronic Document خدمة مؤتمرات الفيديو Video Conference.

ج. شبكة المنظمة الخارجية الاكسترانت (Extranet):

هي شبكة تصمم لتسمح للمستفيدين في خارج المنظمة كالموردين و الزبائن بالوصول لبعض محتويات شبكة المنظمة الداخلية (الانترانت) وذلك من خلال الانترنت فيمكنهم مثلاً الحصول على معلومات عن خصائص منتجات الشركة وأسعارها، وتستخدم الشركة وسائل حماية مثل Firewall الجدار الناري و طلب كلمات السر مثلا لمنع وصول الأشخاص غير المسموح لهم الدخول إلى شبكة المنظمة (Laudon & Jane,2002) وتساعد شبكات الاتصالات وبصورة خاصة الاكسترانت المنظمة على امتلاك الميزة التنافسية إذا ما تم استخدام موارد وقدرات الشبكة بطريقة كفؤة وفعالة، كما وتساهم شبكة الاكسترانت في زيادة فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة و توفر تلقائية ومرونة عالية للاتصال الفوري مع اللاعبين الرئيسيين ومع الفئات المختلفة للمستفيدين، كما أن شبكة الاكسترانت لها مزايا كبيرة عند استخدامها في قطاع الأعمال مما تؤديه لتحسين العمل ونقله خطوة على طريق الانتقال إلى الأعمال الالكترونية ومن هذه المزايا مثل تسهيل عمليات الشراء في الشركات، متابعة توزيع الفواتير وخدمة التوظيف (التكريتي والعلاق، 2002).

ومما سبق يتضح أن شبكتي الانترانت والاكسترانت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمنظمة إلى مستوى العمل بالإدارة الالكترونية في بيئتها الداخلية وفي إدارة علاقتها مع بيئتها الخارجية، ففي الوقت الذي تربط شبكة الانترانت أوصال المنظمة في الداخل، فإن شبكة الاكسترانت تستخدم لبناء روابط اتصالات الكترونية مباشرة وفورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى (ياسين، 2005).

المبحث الثاني

تحسين الأداء الإداري

أولاً: تمهيد

الأداء المؤسسي "هو قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها (Peterson & others, 2003)، وهو المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية (مخيمر وآخرون، 2000) ، وكلا التعريفين يتفقان بكون الأداء المؤسسي يعبر عن مدى قدرة المنظمة في التفاعل مع بيئتها الداخلية والخارجية، وذلك فيما يتعلق بحصولها على مواردها المختلفة وكفاءة عملياتها الداخلية، وإنتاج منتجات مطلوبة من قبل المجتمع، والأداء بهذا المفهوم يتضمن ثلاثة أبعاد هي أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة، وأداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة، وأداء المؤسسة في إطار البيئة التي تعمل بها (الكساسبة، 2011).

من أهم مفاهيم العصر الحالي أن المنافسة القوية، والإبداع لا ينتجان من استخدام الآلات والأجهزة الحديثة والمتقدمة ومحاولة تقليل النفقات فحسب، وإنما باستخدام أهم مصدر على الإطلاق وهو الأشخاص الموظفون، العاملون، وأصبح يحكم على نجاح أي مؤسسة بمدى اهتمامها بقدرات موظفيها وكفاءاتهم وحسن أدائهم لأعمالهم ، وكيفية استثمار رأس المال البشري حيث يشكل العنصر البشري أهم مورد من موارد أية مؤسسة سواء كانت خاصة أم حكومية، كبيرة أم صغيرة، إنتاجية أم خدمية، حيث تتوقف كفاءة وفعالية المؤسسة على كفاءة هذا المورد، وبالتالي تحرص إدارة أية مؤسسة على استثمار هذا المورد والاستفادة منه الاستفادة المثلى (شاويش، 2005)، وترتبط كفاءة الأداء في المنظمات بالاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية المتوفرة في المنظمة وذلك عن طريق استخدام الأساليب المناسبة لتحقيق أهداف المنظمة وبالتالي فهي مبنية على أهداف واضحة وموضوعية قابلة للتنفيذ لتحقيق أفضل مستوى للأداء (العثمان، 2003)، وأوضح (Alinio, 2008) أن نوعية القيادة الإدارية والهيكل التنظيمي في المؤسسة لها أثر كبير في تطبيق اللامركزية، وبين (Chandrannuj, 2004) ان المشاركة الشعبية لها أثر أيضا في تطبيق مبدأ اللامركزية.

يعتبر الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ويعبر عن مدى كفاءة العامل أو بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في هذا العمل، ويرتبط بالمخرجات التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها (الريبق، 2004) فإذا كان الأداء مناسبا للعمل المطلوب إنجازه، فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل، فإن ذلك يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتدريب العاملين عليها لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم وهذا لا يتم التعرف عليه إلا في ظل تقييم أداء العاملين (المانع، 2006) ولهذا سوف يتناول هذا المبحث شرح الأداء من حيث مفهومه وتعريفه وتوضيح معايير الأداء وطرق تقييمه وعلاقته بنظم المعلومات الادارية.

ثانياً: مفهوم الأداء

يمكن تعريف الأداء على مستوى الأفراد بأنه التفاعل بين السلوك والإنجاز، أو أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً، مع الميل إلى إبراز الإنجاز أو النتائج ولك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الإنجاز والنتائج من ناحية أخرى، أما تعريف الأداء على مستوى المؤسسة فهو المخرجات ذات القيمة التي ينتجها النظام في شكل سلع أو خدمات (درة، 2003)، ويلخص (المانع، 2006) تعريف للأداء انه جهد يهدف إلى تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المخرجات منتجات ذات مواصفات محددة بأقل تكلفة ممكنة، أو انه جهد يسعى إلى تحقيق أهداف الوظيفة ومن ثم أهداف المنظمة ككل، وانه سلوك وظيفي هادف يظهر نتيجة تفاعل و توافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به، وانه سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة، أو هو استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال، وأنة محصلة تفاعل بين ثلاثة محددات رئيسة هي: الدافعية الفردية، ومناخ وبيئة العمل، والقدرة على إنجاز العمل، وان الأداء يرتبط بعوامل خارجية تتضمن مناخ العمل والعلاقة بالزملاء والرؤساء والتجهيزات المكتبية ومدى ملائمة مكان العمل ومستوى ضغوط العمل، والأداء يرتبط بعوامل داخلية تتضمن قدرات ومهارات الفرد واستعداداته واتجاهاته نحو العمل ورضاه الوظيفي، وكذلك يرتبط الأداء إلى حد كبير بالعوامل الوراثية والبيئية والوسط الثقافي المحيط بالفرد ونوع التعلم والخبرات المكتسبة.

ثالثاً: الأداء المؤسسي

قياس الأداء المؤسسي بالغ الأهمية لأنه يحقق مجموعة أغراض تختلف باختلاف الوحدة التي يتم قياسها (إدريس، 2005) ويتفق معه كلا من (French, 2003) و(حزام، 2004) و(أبو قحف، 2005) ضمن ثلاثة أبعاد:

- **على مستوى المنظمة:** يحقق قياس الأداء مجموعة فوائد منها، وعلى سبيل المثال، قياس الفاعلية التنظيمية والتعرف على إنتاجية التنظيم، وتحديد جوانب الضعف الإداري وطرق علاجها، وتوافر المعلومات الإدارية الضرورية لاتخاذ القرارات، وتحسين طرق التنبؤ بالأداء المتوقع وتوافر الأساس الموضوعي لكثير من أنشطة الموارد البشرية وبما يكفل تحسين هذه الأنشطة.
- **على مستوى الوحدة التنظيمية:** يحقق قياس الأداء عدة فوائد منها متابعة تنفيذ الأهداف الموضوعة ومتابعة تحقيق كفاءة أداء الأنشطة وتدعيم عملية الاتصال وتخطيط القوى العاملة والكشف عن المشكلات الإدارية أو التنظيمية وتصويبها وتشجيع المنافسة بين الإدارات والأقسام بما يؤدي إلى تحسين إنتاجيتها.
- **على مستوى الفرد:** إن فوائد قياس الأداء تشمل تحسين الفرص المتاحة لتحسين وتطوير أداء الفرد ودعم ثقة الأفراد بأنفسهم وحصولهم على تشجيع الإدارة وتنمية المنافسة بين الأفراد وتشجيعهم على بذل الجهد وزيادة الإنتاجية والكشف عن الطاقات والقدرات غير المستغلة لدى الأفراد وإشعار الأفراد بالمسئولية وتحقيق الرقابة الذاتية، وتدعيم تشجيع السلوكيات الايجابية للأفراد.

رابعاً: معايير الأداء:

هي الأساس الذي ينسب إليه الفرد وبالتالي يقارن به للحكم عليه، أو هي المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيداً ومرضياً، و تحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية تقويم الأداء، حيث أنها تساعد في تعريف العاملين ما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المنظمة، وتوجه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار لتطوير الأداء، كما ولابد أن تصاغ هذه المعايير بمشاركة العاملين مما يساعد على رفع درجة أدائهم وإخلاصهم للمنظمة (الهيتي، 2003) ويشترط في المعيار ومهما كانت نوعيته أن يكون دقيقا في التعبير عن الأداء المراد قياسه ولذا فإن أهم الخصائص التي يجب أن يتميز بها المعيار هي:

1. **الصدق Validity:** يشير مفهوم الصدق إلى ما إذا كان المعيار يقيس بالفعل ما وضع لقياسه، ويرتبط الصدق بتعظيم التوافق بين الأداء الحقيقي و معيار قياس الأداء (المغربي، 2006).
2. **الثبات Reliability:** يشير الثبات إلى مدى اتساق معيار القياس أي إمكانية الاعتماد عليه وتكرار استخدامه في القياس ومدى الثبات في وصف وتفسير الرؤساء المختلفين لنفس البيانات التي تم تجميعها عن طريق معايير القياس حيث يثار التساؤل التالي: هل يحصل المقيم على نفس النتائج إذا استخدم نفس المعيار أكثر من مرة؟ فإذا كانت الإجابة بالإيجاب دل ذلك على ثبات المعيار مما يدعوا للاطمئنان والثقة في هذا المعيار (المغربي، 2006).
3. **القبول Acceptability:** يشير إلى قبول الأفراد الذين سيقومون باستخدام معايير الأداء، فمع أن الكثير من معايير الأداء تتسم غالباً بالصدق والثبات ولكنها تستهلك وقت المدير وطاقاته، ومن ثم يميل إلى رفض استخدامها لهذا ينبغي أن تحظى معايير القياس بقبول كل من المديرين والعاملين وذلك بغية تطوير وتنمية أداء العاملين (المغربي، 2006) .
4. **سهولة الاستخدام Easiness:** وتعني وضوح المقياس وإمكانية استخدامه من قبل الرؤساء في العمل (الهيتي، 2003).

أهم معايير الأداء

تنحصر أهم معايير الأداء (المانع، 2006) فيما يلي:

1. **الجودة:** ترتبط الجودة بجميع نشاطات المنشأة، حيث تعبر عن مستوى أداء العمل، و الجودة تحمل معاني كثيرة ومتعددة فهي ذات معنى واقعي ومعنى حسي، فالمعنى الواقعي يعني التزام المنظمات باستخدام مؤشرات حقيقية كمعدل الإنتاج، ونسبة الفاقد والهدر، ومن ثم استخدام معايير والتزام المنظمات بالمواصفات والمقاييس المتعارف عليها، أما المعنى الحسي للجودة فإنه يرتكز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة والمستفيد منها، بمعنى اقتناعهم ورضاهم عن الخدمات التي يتم تقديمها وهل نجح العاملون في تقديم هذه الخدمات بمستوى جودة يناسب توقعاتهم ويلبي احتياجاتهم.
2. **الكمية:** يقصد بالكمية حجم العمل المنجز، وهذا يجب أن لا يتعدى قدرات وإمكانات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم، لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي وقد يؤدي إلى مشكلة في

المستقبل تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات و تدريب وتسهيلات.

3. **الوقت:** ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأس مال وليس دخلا، مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة.
4. **الإجراءات:** هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل، أو بمعنى آخر بيان توقعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ المهام، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، وبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة والمنشأة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسليمها أو تسلمها، حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين، وهذا لا يعنى قتل عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين، ولكن الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل ولضمان اتفاقه وعدم مخالفته للنظم والتعليمات واللوائح والقوانين.

خامساً: تقييم الأداء

هو الوسيلة التي تجعل المنظمة تعمل من خلال مساعدة الأفراد للتعرف على أهمية كل فعل من تلك الأفعال، والتي تقدر بالملايين، فالأداء المؤسساتي محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهم، فأداء الفرد في المنظمة يقاس بمجموعة متنوعة من المقاييس يتم من خلالها تقييم أدائه وصولا إلى التأكد من أن أنظمة العمل ووسائل التنفيذ في كل إدارة تحقق اكبر قدر ممكن من الإنتاج بأقل قدر من التكلفة وفي اقل وقت وعلى مستوى مناسب من الجودة، ويقاس أداء كل إدارة بمجموعة أخرى من المعايير إلا أن المقاييس التي تستخدم في اغلب الأحيان هي مقاييس فعالية المنظمة لقياس الأداء فيها للوقوف على مدى قرب المنظمة من الفعالية وتشمل كل من مقاييس الفعالية الاقتصادية والسياسية الداخلية و الخارجية والرقابية والبيئة (العدلوني، 2006).

عملية تقييم الأداء لا تخرج عن كونها وسيلة تمكن من إصدار حكم موضوعي على مدى قيام الموظف بواجبات وظيفته و النهوض بمسؤولياته، و التحقق كذلك من قدرته على القيام بواجبات وتحمل مسئوليات ذات مستوى أعلى (أبو شيخة، 2005)، فعملية تقييم أداء العاملين هي عملية مخططة ومستندة إلى قواعد وأساليب محددة بشكل موضوعي وواقعي كما أنها عملية ايجابية لا تسعى إلى كشف العيوب والأخطاء بهدف إيقاع العقوبات على المقصرين من الموظفين وهي عملية حركية مستمرة، وان كانت نتائجها النهائية لا تظهر في التو واللحظة (أبو شيخة، 2005).

وعملية تقييم أداء العاملين تلك العملية التي تعنى بقياس كفاءة العاملين وصلاحيتهم وانجازاتهم وسلوكهم في عملهم الحالي للتعرف على مدى مقدرتهم على تحمل مسؤولياتهم الحالية واستعدادهم على تقلد مناصب أعلى مستقبلا، وهناك عدة مرتكزات أساسية لمفهوم تقييم الأداء (نصر الله، 2002) وهي:

- أنها عملية حيوية تهدف إلى الوقوف على أداء وسلوك العامل في عمله ، وتعريفه في مدى كفاءته وقصوره في أداء واجباته ومسؤولياته.
- أنها عملية موجهة لتحسين وتطوير ا لعاملين والمبنية على الكشف عن نقاط القوة والضعف، بهدف تطوير أداء العامل وبالتالي أداء المنظمة ككل أنها عملية مستمرة تطلب الملاحظة والتحليل المستمر للأداء وفق سياسات ومعايير ومواعيد ثابتة يقاس بموجبها أداء العامل.
- أنها عملية من شأنها إتاحة الفرصة للعاملين للترقية وللحصول على تقديرات ومكافئات عادلة والبروز والتميز في ما لو اتبع نظام تقييم عادل، يساوي بين العاملين ويراعي الدقة والموضوعية في التقييم.

ويعتبر تقييم أداء العاملين بأنه "دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم، وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، ذلك للتحكم في مدى نجاحهم، ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر، أو ترقيته لوظيفة أخرى، ويقوم هذا المفهوم على عدة أسس (عبد الباقي، 2000):

- **الأول:** أن التقييم ينصب على أداء الفرد ونتائج أعماله من ناحية، وعلى تصرفاته وسلوكه من ناحية أخرى.
- **الثاني:** أن التقييم يشتمل على الحكم على نجاح الفرد في وظيفته الحالية من ناحية، وعلى الحكم على مدى نجاحه وترقيته في المستقبل من ناحية أخرى.

ويعرف تقييم الأداء بأنه وسيلة لقياس الأداء الفردي أو الجماعي للعاملين والحكم على مدى انجازهم للأهداف المتوخى بلوغها، إذ أن ذلك من شأنه أن يرتبط بقدرات ومهارات وقابليات الأفراد العاملين من ناحية، وطبيعة الأداء ومعايير قياسه من ناحية أخرى، كما أن المعايير التقويمية للأداء تركز بشكل أساسي على كفاءة وفاعلية الانجاز المراد تحقيقه (حمود والخرشة، 2007).

ويعرف تقييم الأداء بأنه أداء العاملين للأعمال المسندة إليهم بالكفاءة التي تتفق مع متطلبات طبيعة العمل، لتحقق بذلك رضا المسئولين في المنظمة، ورضا الجمهور المتعامل مع هؤلاء العاملون. (العثمان، 2003).

وقد لخص مفهوم تقييم الأداء الوظيفي بعدة نقاط هي (السويلم، 2003):

- أن تقييم الأداء هي عملية مستمرة منتظمة تطلب وجود شخص يلاحظ ويراقب الأداء بشكل مستمر ليكون التقويم موضوعي.
- أن تقييم الأداء يعد وثيقة رسمية سنوية يستند إليها من ناحية قانونية عند إثبات العدالة في قرارات التوظيف أو الترقية أو النقل أو التدريب وغيرها من حقوق العاملين.
- أن تقييم الأداء عملية تتطلب وجود معايير ومعدلات محددة للأداء يتم بموجبها مقارنة أداء الموظف للحكم على مستوى كفاءته وسلوكه بالعمل.
- أن تقييم الأداء لا يقتصر على التقدير فقط بل يتعدى ذلك إلى تشخيص نواحي الضعف، والعمل على علاجها وتحفيز الموظف على تحسين أدائه وتطوير إمكانياته.

فوائد تقييم وقياس الأداء:

قياس أداء المنظمة يختلف عن إدارة أداء المنظمة، قياس الأداء يزودنا فقط بالبيانات والمعلومات حول وضع المنظمة ومدى نجاح مشاريعها واستراتيجياته أما إدارة الأداء فتتضمن القيام بعمليات تحسين الأداء بعد قياسه واتخاذ قرارات تصحيحية يتبعها تنفيذ خطط تحسين وتطوير لأداء المنظمة ككل يجب عدم الخلط بينهما وعدم الاكتفاء بقياس الأداء دون اتخاذ إجراءات تصحيحية تقود المنظمة إلى وجهتها الصحيحة (النعيمي، 2009)، ويمكن بيان أهمية قياس أداء العنصر البشري من الأهداف التي يسعى لتحقيقها قياس الأداء، والتي يمكن تلخيص فوائدها بما يلي (شاويش، 2005):

- الترقية والنقل Promotion and Transfers: يكشف قياس الأداء عن قدرات العاملين، وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب وقدراته.
- تقييم المشرفين والمديرين Evaluation of Supervisors and Managers: يساعد قياس الأداء في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.
- إجراء تعديلات في الرواتب والأجور Wage and salary Adjustments: قياس الأداء يسهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من قياس الأداء يمكن زيادة رواتب وأجور العاملين أو إنقاصها كما ويمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم.
- مقياس أو معيار Yardsticks or Criteria: قياس الأداء يمكن أن يعتبر معيارا أو مقياسا مقبولا، في تقييم سياسات و تطبيقات أخرى في مجال الأفراد، وذلك كالحكم على مدى فاعلية التدريب في المؤسسة، وكذلك فيما يتعلق بتقارير البحوث التي يمكن إعدادها.
- تقديم المشورة Counseling: قياس الأداء هو أداة لتقويم ضعف العاملين واقتراح إجراء لتحسين أدائهم، وقد يأخذ التحسين شكل التدريب داخل المؤسسة وخارجها وبمعنى آخر يمكن أن يعتبر قياس الأداء حافزا للتطوير الشخصي ومقياسا له.
- يعتبر متطلب للمعرفة الشخصية والإطلاع Requiring Acquaintance: قياس الأداء يشجع المشرفين على الاحتكاك بمرؤوسيهم أثناء عملية القياس فتنتج عنه المعرفة الشخصية لهؤلاء المرؤوسين من قِبل المشرفين، إذ أن المقيم يجب أن يعرف الكثير عمن يقيمه.
- اكتشاف الاحتياجات التدريبية Discovering of Training Needs: قياس الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.

محددات الأداء الوظيفي (عكاشة، 2008):

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من: (الجهد، القدرات، إدراك الدور والمهام).

ويشير الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم الحوافز إلى الطاقة الجسمانية والعقلية، والتي يبذلها الفرد لأداء مهمته، أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة، ويشير ادارك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه.

خطوات قياس الأداء

تهدف عملية الرقابة الاستراتيجية إلى مقارنة نتائج الأداء الحالية مع الأهداف الموضوعة وبذلك تزود الإدارة بالتغذية الراجعة الضرورية لتقييم النتائج واتخاذ الإجراءات التصحيحية الضرورية إذا تطلب الأمر وتتألف هذه العملية من خمس خطوات أساسية كما ذكرها (القطامين، 1996) و (الدوري، 2005) وهي:

- **الخطوة الأولى:** تحديد نتائج الأداء التي يجب أن تراقب وتقيم العناصر التي يتم إحكام الرقابة علي ها يجب أن تتصف بالقدرة والقابلية على أن تقاس بموضوعية وبدرجة عالية من الثبات.
- **الخطوة الثانية:** صياغة معايير محددة لقياس الأداء إن هذه الخطوة تعتبر خطوة بالغة الأهمية وذلك لأن معايير الأداء التي تستخدم في قياس النتائج تمثل تعبيرا مفصلا عن الأهداف الإستراتيجية، وهي بهذه الصفة التي تشكل مقاييس نتائج الأداء المقبولة والتي يتوقع منها أن تحقق الأهداف كما يجب.
- **الخطوة الثالثة:** قياس الأداء الحالي كما هو ذلك باستخدام المعايير المحددة في الخطوة الثانية
- **الخطوة الرابعة:** مقارنة نتائج الأداء مع المعايير وتهدف هذه الخطوة إلى معرفة فيما إذا كانت نتائج الأداء الحالي متطابقة مع الأهداف أم لا وتتوقف العملية الرقابية هنا في حالة طابق النتائج مع الأهداف.
- **الخطوة الخامسة :**اتخاذ الإجراءات التصحيحية إذا كانت نتائج الأداء لا تتوافق مع الأهداف، فانه لابد من اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة لمعالجة الموقف باستخدام التغذية الراجعة وذلك لمعرفة ما يلي:
  - هل الانحرافات بين النتائج والأهداف كبيرة وحقيقية وتتطلب إجراءات تصحيحية لتصويبها أم لا.
  - هل الأخطاء التي أنتجت هذه الانحرافات كانت في عملية التخطيط الاستراتيجي ذاتها؟.
  - هل العمليات المختلفة التي استخدمت في العمل مناسبة لانجاز الأهداف الموضوعة أم لا.

أثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء الإداري (القرشي، 2011**):**

جاءت نظم المعلومات الإدارية كواحدة من النظم القادرة على جمع ومعالجة وتصنيف، وحفظ البيانات، والمعلومات التي يحتاجها متخذو القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة، من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وعلى مجالات العمل في المنظمة كافة ، حيث شهدت المنظمات العامة والخاصة نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات، تمثلت باستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الاتصال، بالإضافة للوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب.

فالمعلومات ثروة، وتكمن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرارات فقط، بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضا في عمليات إدارية أخرى كوضع الخطط، ورسم السياسات، والرقابة، وتقويم الأداء، ولكن يعد استخدام المعلومات ونظمها في تقويم الأداء أكثر هذه الاستخدامات جاذبية وأهمية، حيث ينظر للأداء على أنه من العمليات الإدارية

الأساسية، ومن المواضيع الحساسة التي لابد منها عند التفكير، والتخطيط لعمليات التطوير في أي منظمة، فمن خلاله تتمكن الإدارة العليا من تصميم وإعداد برامج تطويرية تتناسب مع ظروف المنظمة، واحتياجاتها ، وقدراتها الفعلية ، ومن دون إجراء تقييم لأوضاعها سيكون من الصعب على المنظمة إعداد خطط وبرامج مناسبة.

أداء العاملين يُعَدُّ عصب التطوير الإداري حيث يتم من خلالها متابعة أداء الموظف، وتحسين قدراته الوظيفية، وهذه العملية لها تأثيرات في سلوك الأفراد وجماعات العمل لجعل نتائج الأداء متماشية وأهداف المنظمة، وتعطي العامل القدرة على إنجاز المهام والواجبات الموكلة إليه وتطوير قدراته على تحمل مسؤوليات إضافية تحقق له درجة عالية من الرضا الوظيفي، وتعطيه القدرة على التكيف مع بيئة العمل، وبذلك يمكن استكشاف العناصر المترتبة على الأداء البشري من حيث الكفاءة والإنتاجية، الأمر الذي ينعكس أثره على الفعالية الكلية للمنظمة.

المبحث الثالث
المنظمات غير الحكومية في فلسطين

أولاً: تمهيد

المنظمات غير الحكومية الأهلية تشير إلى عدد من المبادرات الاجتماعية الطوعية التي تنشط في مجالات مختلفة مثل الخدمات الاجتماعية، إضافة إلى الاهتمام بتنمية المجتمعات المحلية والدفاع عن حقوق الإنسان وغيرها، وهي مؤسسات مستقلة، مرنة وتمتاز بالقدرة على التجربة، والعمل بحرية وإبداع وتحمل المخاطر (أبو حلاوة، 2007)، أو أنها مجموعات من الناس لها اهتمامات مشتركة، يرتبطون معا لتحقيق تغيير اجتماعي أو تحول في المجتمع، وتكمن قدرتهم في التعبئة الشعبية للتأثير على أصحاب القوة السياسية والاقتصادية، ويختلفون عن الدولة من حيث عدم امتلاكهم لأدوات القهر، ويختلفون عن القطاع الخاص من حيث عدم امتلاك موارد ومصالح تعتمد على رأس المال (قنديل، 2002).

كما عرف البنك الدولي المؤسسات الأهلية بأنها مؤسسات وجماعات متنوعة الاهتمامات، إما مستقلة كلياً أو جزئياً عن الحكومات، وتتسم بالعمل الإنساني والتعاوني وليس لها أهداف تجارية (الهيتي، 2006) وتعرّفها الأمم المتحدة بأنها منظمات لها رؤية محددة تهتم بتقديم خدماتها للجماعات والأفراد، وتحسين أوضاع الفئات التي تتجاوزها التوجهات الإنمائية، كما يتحدد عملها في ميادين المشاريع الإنمائية والطوارئ وإعادة التأهيل، وكذلك تهتم بثقافة المجتمع والدفاع عن الحقوق الاقتصادية والاجتماعية للأفراد (الكسادي، 2003)

ويرى الباحث أنه يمكن تعريف المنظمات غير الحكومية بأنها تلك التنظيمات المدنية التي تنشأ بموجب عقد تأسيسي بين مجموعة من الأفراد على أساس الطوعية، وعدم الربحية، من أجل تحقيق غايات، وأهداف مشتركة تلبي احتياجات المجتمع المحلي.

ثانياً: مكونات المجتمع المدني

ويدخل في دائرة مؤسسات المجتمع المدني طبقاً لهذا التعريف،أي كيان مجتمعي منظم يقوم على العضوية المنظمة تبعاً للغرض العام أو المهنة أو العمل التطوعي، فان أهم مكونات المجتمع المدني (الطهراوي، 2010) هي النقابات المهنية، النقابات العمالية، الحركات الاجتماعية، الجمعيات التعاونية، الجمعيات الأهلية، النوادي الرياضية والاجتماعية، مراكز البحوث والدراسات.

ثالثاً: خصائص ومقومات ومكونات المجتمع المدني

يتسم المجتمع المدني بالعديد من الخصائص منها ما يلي (الصبيحي، 2000):

- **القدرة على التكيف:** وهي قدرة المجتمع المدني على التكيف مع المتغيرات والتطورات التي تحدث في البيئة التي يعمل بها المجتمع المدني.
- **الاستقلال:** عدم خضوع المؤسسة إلى الدولة أو غيرها من المؤسسات.

- **الاستقلال الإداري والتنظيمي**: تمتع المؤسسة باستقلالية في إدارة شئونها الداخلية حسب قانونها الداخلي.
- **التجانس:** ضرورة عدم وجود صراعات داخل المؤسسة تؤثر على تطورها في المستقبل أما(ليلة، 2007) فيرى أن المجتمع المدني يستند إلى عدة خصائص هي: الفعل أو العمل التطوعي الحر، أنه فضاء مستقل نسبيا عن الدولة.

أما بالنسبة لمكونات المجتمع المدني فإنه يمكن تقسيمها إلى نوعين: القوى والأحزاب السياسية، المنظمات الأهلية وتصنف حسب طبيعتها (شكر ومورو، 2003) إلى:

- النقابات المهنية، والعمالية، الحركات الاجتماعية، الجمعيات التعاونية، الجمعيات الأهلية، نوادي هيئات التدريس بالجامعات، النوادي الرياضية والاجتماعية، مراكز الشباب والاتحادات الطلابية، الغرف التجارية والصناعية.
- المنظمات غير الحكومية الدفاعية والتنموية كمراكز حقوق الإنسان والمرأة والتنمية والبيئة، الصحافة الحرة وأجهزة الإعلام والنشر، مراكز البحوث والدراسات والجمعيات الثقافية ..إلخ.

ويرى (أبراش، 2011) ان منظمات العمل الأهلي جزء من المجتمع المدني، فالمجتمع الأهلي هو المجتمع المدني، سواءً أسميناه المجتمع الأهلي أو المدني، فهو جزء من المجتمع، بالتالي هذه المنظمات يجب أن تعبر عن خصوصية اجتماعية، فالمنظمات الأهلية أو المجتمع المدني في الدول الأخرى ليست بالضرورة هي نفسها المنظمات الأهلية والمجتمع المدني في فلسطين، وبالتالي لكل مجتمع مجتمعه الأهلي.

ويرى الباحث أن المجتمع المدني هو المجتمع الطوعي الحر، والمنظم الذي ينشأ بين الأفراد والجماعات بشكل مستقل، من أجل السعي لتحقيق أهداف وغايات مشتركة لخدمة الصالح العام.

رابعاً: وظائف المجتمع المدني:

هناك مجموعة من الوظائف للمجتمع المدني (شكر ومورو، 2003) ومنها ما يلي:

- **تجميع المصالح**: خلال دور مؤسسات المجتمع المدني في تحديد أولويات المشاكل والمطالب والقضايا الخاصة بالجمهور، والعمل على تحقيقها.
- **وظيفة حسم حل الصراعات:** ويتم ذلك من خلال حل المشاكل وفق النقاش والحوار دون اللجوء إلى العنف أو أجهزة الدولة
- **زيادة الثروة وتحسين الاوضاع:** وذلك من خلال تحسين الظروف المعيشية للأفراد.
- **خلق قيادات جديدة:** وذلك من خلال قدرة مؤسسات المجتمع المدني على تعزيز مبادئ القيادة الصالحة والتي تتصف بالحركية والمعرفة العلمية والشعبية.
- **إشاعة ثقافة مدنية ديمقراطية**: من خلال القيام بتشجيع الجمهور نحو العمل التطوعي واحترام، الآخرين واللجوء إلى الحلول السلمية والحوار والتسامح والتعاون وسيادة القانون.

يتضح لنا مما سبق أن المجتمع المدني يتكون من عدة تشكيلات مجتمعية متعددة، ذات طابع اجتماعي جماهيري متنوع ما بين مجتمع خيري، شعبي أهلي، ونخبوي تخصصي، ويمكن القول أن فكرة المجتمع المدني تشكل

إطارا وتجسيدا عمليا لفكرة المشاركة الجماهيرية في إطار مؤسسات المجتمع المدني ذات البعد التخصصي التي يمكن أن تساهم في عملية تأطير لجميع شرائح المجتمع سواء في عملية تأسيس هذه المؤسسات أو الانضمام والانخراط بشكل طوعي في عضويتها، كما أن المجتمع المدني يقوم في فلسفته على تعزيز مبادئ وقيم المواطنة وحقوق الإنسان والشعور بالانتماء، كما يحتاج إلى بيئة صالحة تساهم في تقويته من أجل القيام بدور فاعل في المجتمع يساهم في تحقيق تنمية شاملة بكل أبعادها الاجتماعية، والاقتصادية والسياسية.

خامساً: قطاع العمل الأهلي في فلسطين:

يرى (أبو رمضان، 2010) أن تاريخ العمل الأهلي في فلسطين تعود جذوره إلى تجربة العمل التطوعي في بداية الثمانينيات من القرن الماضي والتي تم ابتكارها من القوى السياسية المؤمنة بالخيار الجماهيري، في إطار مقاومة الاحتلال، وتحمل مسؤولية تقديم الخدمات في المجالات المختلفة.

ويعتبر قطاع العمل الأهلي في فلسطين من أهم القطاعات الفاعلة في المجتمع المدني الفلسطيني حيث تلعب مؤسسات العمل الأهلي دور حيوي وفعال في إطار تنشيط الحراك الديمقراطي داخل المجتمع، فهي أهم قنوات المشاركة الشعبية، وهي البنية التحتية التي تؤسس لان تكون الديمقراطية نظاماً للحياة وأسلوباً لتسيير المجتمع (سرحان، 2006).

وتعتبر حالة المجتمع الأهلي الفلسطيني على وجه الخصوص، حالة فريدة من نوعها، حيث تطور عملها في ظل الاحتلال وفي غياب الدولة ومؤسساتها الخدمية والتنموية، حيث لعبت المؤسسات الأهلية من الناحية الموضوعية دور مؤسسات الدولة في غياب الدولة، من تعليم وصحة وإغاثة وتنمية ...الخ .واستطاعت الوصول إلى أكثر الفئات احتياجا كجزء من نضال الفلسطينيين ومقاومتهم للاحتلال، ليشمل دورها تقديم خدمات أخرى كالعناية بالأسرى والدفاع عن حقوق الإنسان، وعلى الرغم من الطابع الإغاثي الذي قامت به المؤسسات الأهلية، إلا أن دورها كان سياسيا بامتياز، مقاوماً للاحتلال ومعززا لصمود أبناء الشعب الفلسطيني فوق أرضهم وقد امتد هذا الدور في غياب أو تغييب مؤسسات الدولة، إلى لعب رموز عدة من المجتمع المدني أدوارا سياسية تبدو في أحيان كثيرة بعيدة عن اختصاص عملها الأهلي (يونس، 2011).

وترى (أبو علبة، 2003) أن عمل المؤسسات الأهلية الفلسطينية يتم وفق قوانين تنظم علاقة المجتمع الفلسطيني بمؤسساته الرسمية والشعبية. وقد تنوعت الخدمات التي قدمتها هذه المؤسسات، ويمكن تلخيص العناوين العريضة لهذه الخدمات فيما يلي "رعاية شئون السجناء والمعتقلين وأسرهم ومكافحة الأمية وتعليم الكبار، والرعاية الصحية، إلا أن هناك جدل واسع حول تعريفها ودورها، ونطاق عملها، وأهميتها، والمهام المنوطة بها، حيث يعود أصل هذا الجدل إلى أسباب خاصة بتعريف العمل الأهلي والمجتمع المدني في السياق التاريخي الفلسطيني لتطور مفهوم العمل الأهلي، والى خصوصية الوضع الفلسطيني الذي يظهر به العمل الأهلي ليسبق القطاع الحكومي الوطني، إذ قام ولسنوات عديدة بتوفير واجهة للعمل الوطني ولتقديم الخدمات الأساسية والهامة كجزء من المقاومة والصمود (النشاشيبي وحجازي، 2006).

سادساً: تطور العمل الأهلي في فلسطين:

اختلفت استراتيجيات العمل الأهلي تماشياً مع الظروف السياسية لفلسطين، حيث يصنفها (عبد الهادي، 2004) الى:

أ. **فترة الانتداب البريطاني** (1917–1948): كانت استراتيجيات المنظمات الأهلية في تلك الفترة تتمثل بمقاومة اليهودية ومصادرة الأراضي كونها الخطر الأساسي الذي كان يهدد المجتمع في حينه، إضافة إلى العمل الاغاثي لمنكوبى الحرب والمواجهات مع اليهود.

ب. **فترة التواجد الأردني والمصري في الضفة الغربية وغزة** (1949– 1967): شهدت تلك الفترة هبوطاً ملحوظاً في منسوب العمل الأهلي نتيجة ظروف مختلفة أهمها حالة الإحباط الواسعة في صفوف الفلسطينيين بعد نكبة 1948، إضافة لضعف الأحزاب تقريباً.

ت. **فترة السبعينات** (1970–1982): تمثلت إستراتيجية العمل الأهلي في تلك الفترة بتعزيز صمود الشعب الفلسطيني في مواجهة الاحتلال الصهيوني، مع غياب واضح لأي رؤية تنموية لتلك المنظمات.

ث. **فترة الثمانينات** (1982 – 1987): كانت إستراتيجية العمل الأهلي في تلك الفترة لاسيما خروج منظمة التحرير من لبنان هي "التنمية من اجل الصمود والمقاومة"، وتؤكد الدراسات المختلفة التي تناولت تطور العمل الأهلي الفلسطيني أن تلك المرحلة كانت متميزة ونوعية في الانتقال من إستراتيجية تعزيز الصمود والمقاومة إلى مرحلة التنمية من اجل الصمود والمقاومة، مما ساهم في التوجه إلى إنشاء مؤسسات أهلية ذات طابع تنموي كاتحادات اللجان الزراعية والصحية والنسوية والنقابية.

ج. **فترة الانتفاضة الأولى** (1987– 1993): كانت الإستراتيجية في تلك المرحلة "إستراتيجية التنمية المقيدة، إستراتيجية التنمية من اجل الصمود والمقاومة والبناء، وقد شهدت هذه المرحلة تغيرات هامة ونوعية على صعيد الأهداف والبرامج التنموية للمؤسسات الأهلية الفلسطينية من جهة،كما شهدت نشوء منظمات أهلية فلسطينية جديدة سميت بالمراكز والمنظمات المهنية المتخصصة.

تعد تمحور النشاط الأساسي خلال الانتفاضة على شعار التحضير لبناء الدولة الفلسطينية المستقلة، وبالتالي أضافت المنظمات الأهلية بعداً آخر لعملها ودورها، وهو عنصر البناء إلى جانب عنصر المقاومة، وهذا بدوره تطلب نشوء مؤسسات مساندة جديدة، مهنية ومتخصصة.

ح. **فترة نشوء السلطة الوطنية** (1993– 2000): بعد نشوء السلطة الوطنية الفلسطينية بعد اتفاق أوسلو عام (1993) بدأت مؤسسات العمل الأهلي في تبني إستراتيجية أحداث التنمية البشرية المستدامة من خلال عدة ادوار رئيسية أهمها:

- الإسهام الجاد والحقيقي والفعال في مقاومة الاحتلال الإسرائيلي من جهة وبناء الدولة الفلسطينية المستقلة والديمقراطية من جهة أخرى.
- الإسهام في بناء مجتمع فلسطيني ديمقراطي.

- المساهمة في تلبية احتياجات المجتمع المحلي والعمل على بلورة رؤية ونماذج تنموية مبتكرة ومستندة إلى المجتمع.

خ. فترة الانتفاضة الثانية (2000- 2012): مع اندلاع الانتفاضة الثانية في عام (2000) وضعف دور السلطة، وعدم قدرتها على تلبية العديد من الاحتياجات الأساسية للمواطنين، إضافة إلى حالة الانقسام الفلسطيني عام (2006)، واستمرار ممارسات الاحتلال في الضفة وغزة، بناءً على ما تقدم تولد للمؤسسات الأهلية وبدأ الدور التنموي لتلك المنظمات يتراجع لحساب الدور الإغاثي وتقديم خدمات الدعم النفسي لفئات مختلفة من المجتمع، كل تلك المتغيرات أثرت على طبيعة العمل الأهلي وأدت إلى تغير في أجندته (محيسن، 2009).

سابعاً: واقع المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة:

تتكون المجتمعات في العصر الحديث من ثلاث تجمعات أساسية تعمل على تقديم الخدمة بشكل تكاملي للمواطن، وتتكون تلك التجمعات من المنظمات الحكومية والتي تمثل مؤسسات الدولة، ومنظمات القطاع الخاص، والمنظمات غير الحكومية والتي يعرفها البعض بالمنظمات الأهلية أو المنظمات غير الربحية، حيث تلعب تلك المنظمات دوراً رئيسياً في المجتمعات الحديثة من خلال تقديمها للخدمات المختلفة في مجالات الصحة والتعليم والزراعة والبيئة والتنمية والإعلام وحقوق الإنسان والديمقراطية والمرأة والمراكز البحثية (المشهراوي، 2009).

التعريف القانوني للمنظمات الأهلية (المنظمات غير الحكومية)

تطلق على القطاع الخيري أسماء عديدة بحسب المنطلق الثقافي والبيئي، فهو قطاع تطوعي أو غير حكومي، أو قطاع غير هادف للربح، وهو أيضاً القطاع المستقل أو القطاع الثالث، كل هذه الأسماء تطلق للدلالة على مساحة النشاط الاجتماعي والممارسات العامة والفردية والمؤسسية خارج نطاق القطاعين الحكومي وقطاع الأعمال.

- **حسب القانون الفلسطيني:** ينص قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية رقم(1) لسنة 2000 في المادة رقم(2) من الفصل الأول على أن النشاط الأهلي هو أي خدمة أو نشاط اجتماعي، أو اقتصادي، أو ثقافي، أو تنموي أو غيره، يقدم طوعاً أو اختيارياً ومن شأنه تحسين مستوى المواطنين في المجتمع اجتماعياً أو مهنياً أو مادياً أو روحياً أو فنياً أو ثقافياً أو تربوياً.

بلغ تعداد المنظمات غير الحكومية المسجلة حتى ديسمبر (2012) ما مجموعه (854) مؤسسة (وزارة الداخلية الفلسطينية، 2012).

ثامناً: مجالات عمل المنظمات غير الحكومية في محافظات غزة (الطهراوي، 2009):

يمكن تقسيم مجالات عمل المنظمات غير الحكومية في غزة إلى المجالات التالية:

- **المجالات الصحية:** من خلال إنشاء الجمعيات والنقابات الصحية والتي تقدم الخدمات الصحية للمواطنين وذوي الاحتياجات الخاصة، إضافة إلى الجمعيات التي تقدم خدمة الصحة النفسية للأطفال والنساء.

- **مجال الديمقراطية وحقوق الإنسان:** بعد تشكيل السلطة الوطنية الفلسطينية عام (1993) وتغير الإستراتيجية المعمول فيها لدى المنظمات غير الحكومية، لإستراتيجية المقاومة والبناء وأخذت مؤسسات الديمقراطية وحقوق الإنسان بالتزايد لتلبي الحاجات الجديدة للمجتمع الفلسطيني من جهة، ومتطلبات المانحين من جهة أخرى فبدأت تتشكل مؤسسات تعنى بالشفافية والنزاهة والحكم الصالح وحقوق الإنسان والديمقراطية...إلخ، وقد ساهمت تلك المنظمات بشكل كبير في زيادة الوعي لدى المواطنين في مفاهيم الديمقراطية وحقوق الإنسان إضافة لدورها في رصد وفضح انتهاكات حقوق الإنسان.
- **مجال المرأة والطفل:** قدمت كافة مجالات العمل الأهلي خدمات متنوعة للمرأة والطفل منها الصحية والنفسية والاجتماعية والاغاثية، لكن إضافة لتلك الخدمات ظهرت العديد من المنظمات المتخصصة في مجال دعم قضايا المرأة والطفل، والتركيز على حقوق المرأة والطفل حسب المواثيق الدولية، وحماية المرأة من العنف، إضافة إلى ظهور مؤسسات الإقراض النسوية التي تعمل على مساعدة ومساندة المرأة اقتصادياً.
- **مجال التنمية الاقتصادية:** حاولت المنظمات الاستفادة من المنح المقدمة من الممولين في خلق حالة من التنمية رغم القيود المفروضة على تلك المنح من خلال استغلال تلك المنح في دعم قطاعات مختلفة من المجتمع الفلسطيني، فنشأت جمعيات المزارعين والصيادين والحرفيين، والنقابات المهنية المتخصصة، إضافة لمراكز تطوير المشاريع الصغيرة والإقراض، ومشاريع الثروة الحيوانية، والإقراض الإسكاني، وغيرها من المنظمات الهادفة لإحداث تنمية مستدامة.
- **مجال بناء القدرات:** مع ازدياد تعداد المنظمات الأهلية في فلسطين، وتزايد الاشتراطات من المانحين ظهرت الحاجة إلى وجود كوادر مؤهلة للعمل في تلك المنظمات، من هنا بدأ ظهور مؤسسات متخصصة في بناء القدرات من خلال التأهيل والتدريب للعاملين في قطاع المنظمات الأهلية، ومن ثم بدأ يتوسع عمل تلك المنظمات لتدريب وتأهيل الخريجين، الشباب الجامعي، المنظمات الحكومية، مما أدى لبروز قطاع واسع من تلك المنظمات والتي هدفت بالأساس لبناء قدرات وتأهيل القطاعات المختلفة من المجتمع الفلسطيني.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

المحور الأول: الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت موضوع تحسين الأداء الإداري

المحور الثالث: الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء

الدراسات السابقة:

يستعرض هذا الجزء من خطة الدراسة الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وقد تم تقسيمها إلى ثلاث محاور:

المحور الأول: الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت موضوع تحسين الأداء الإداري

المحور الثالث: الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء

وقد تم ترتيب الدراسات السابقة من الأحدث إلى الأقدم.

أولا : الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية

أولاً: الدراسات الفلسطينية:

1. دراسة (الحلبي، 2010)

عنوان الدراسة: (نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على اللامركزية دراسة تطبيقية على وزارة المالية في قطاع غزة)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى ملائمة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على اللامركزية في وزارة المالية في قطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانه تتكون من (62) فقرة لغرض جمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة، ولقد تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة البالغ عددهم (104) موظفاً، استرجع منها (79) استبانة، وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائية (SPSS) للقيام بالتحليل الإحصائي لهذه الدراسة، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التالية: مقاييس الإحصاء الوصفي، معامل ارتباط سيبرمان وتحليل التباين توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر المبحوثين، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة واللامركزية في وزارة المالية في قطاع غزة، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول " أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على اللامركزية في وزارة المالية في قطاع غزة "تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل الوظيفي، المستوى العلمي).

2. دراسة (العمري،2009):

عنوان الدراسة: (أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبان توزيع على أفراد العينة البالغ عددهم (360) موظفاً، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على أداء العاملين في شركة الاتصالات، ,وجود فروق

ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول موضوع الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، المستوى الوظيفي)، ووجود مستوى جيد لكل من المستلزمات المادية، البشرية، البرمجية، والمستلزمات التنظيمية.

3. دراسة (أبو عمر، 2009)

عنوان الدراسة: (فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات – دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين).

هدفت الدراسة إلى قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة أزماتها، وتم استخدام المنهج الوصفي، وطبقت الدراسة على جميع المصارف العاملة في فلسطين والبالغ عددها 21 مصرف، ولقد أظهرت الدراسة النتائج التالية: يوجد لدى المصارف العاملة في فلسطين نظم معلومات إدارية محوسبة فعالة بدرجة جيدة جدا وملائمة للمستويات الإدارية وتتمتع بحماية جيدة للمعلومات، وتوجد علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة الأزمات، كما أن درجة تأثير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على إدارة الأزمات تتفاوت من مرحلة لأخرى مع ملاحظة أن جميعها ذات معنوية، كما أوصت الدراسة بالتالي: زيادة الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية المحوسبة لأنها تعتبر عصب العمل المصرفي وأن زيادة فاعلية النظام يعطي المصارف القدرة على تجنب الأزمات والتحوط منها، وضرورة وجود خطط جاهزة وسيناريوهات لإدارة الأزمات يتم تحديثها بصورة مستمرة واختبارها بشكل فعلي للتأكد من صلاحيتها، وتشكيل فريق عمل من مهامه رصد إشارات الإنذار المبكر واكتشاف مواطن الضعف ووضع المقترحات لحلها، و تجهيز كافة بدائل الاتصالات لتعريف الزبائن بالأزمة وكيفية معالجتها بكفاءة وفعالية، وإشراك الزبائن في كيفية معالجة الأزمات.

4. دراسة (أبو سبت، 2005)

عنوان الدراسة: (تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة)

هدفت الدراسة إلى استكشاف مدى وجود فروق بين مكونات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات (المعدات –البرمجيات– الاتصالات وقواعد البيانات– المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات- كفاءة الأفراد العاملين في النظام)، كما وتهدف الدراسة إلى قياس دور جودة المعلومات واستخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات، تم توزيع الاستبانة على (195) متخذ قرار باستخدام العينة الطبقية، وتوصلت إلى أهم النتائج التالية: أن هناك علاقة طردية قوية بين جودة المعلومات (الدقة–الملائمة–التوقيت المناسب–الكمية) واستخدام نظم المعلومات في عملية صنع القرارات، وأن نظام المعلومات الإداري الحالي في الجامعات الفلسطينية يعتمد بشكل أساسي على الحاسوب، وأن الأجهزة المستخدمة في الجامعات حديثة وذات كفاءة عالية، وأن هناك تنوع في تخصصات العاملين في نظم دعم القرار وأن لديهم كفاءة وخبرات إدارية وفنية تتناسب بشكل كبير مع الأعمال المنوطة إليهم، ، وأن

البرامج المستخدمة تساعد على التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي النظام، وأن هناك علاقة قوية بين المستوى التنظيمي وجودة القرارات، وأظهرت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الحالية لا ترتقي إلى النظم الخبيرة حيث لا تعطي حلولاً للمشكلات. وعدم توفيرها لمعلومات إحصائية خارجية وعدم اتصالها المباشر مع مراكز إحصاء داخل الوطن أو خارجه.

5. دراسة (غنيم، 2004)

عنوان الدراسة: (نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة بفلسطين)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة، تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتألفت عينه الدراسة من (11) بلدية في قطاع غزة، وكان من أهم النتائج وجود علاقة طردية قوية بين توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين إنتاج واستخدام المعلومات اللازمة لصناعة القرار، وضعف قدر ة نظام المعلومات على تغطية جوانب العمل بما في ذلك الإمكانات المادية، وأن المستوى التنظيمي مناسب للمستفيدين من النظام، وعدم وجود خطط واضحة لعمل نظام المعلومات الإداري المحوسب يمثل معوقا أساسيا يعيق بشكل جوهري عملية تطبيق وتطوير نظم المعلومات الإدارية في البلديات، وأوصت بضرورة توفر بنية تحتية ومن ضمنها الموارد البشرية.

6. دراسة (الشرفا، 2004)

عنوان الدراسة: (تقييم نظم المعلومات المستخدمة في وزارة الصحة بقطاع غزة)

تهدف الدراسة إلى تقييم أنظمة المعلومات في وزارة الصحة من خلال تقييم الأنظمة المحوسبة الرئيسية وتحديد العوامل المختلفة المؤثرة على استخدامها من وجهة نظر مستخدميها، وكانت الدراسة عبارة عن دراسة مسحية مقطعية لجميع مستخدمي الأنظمة المعلوماتية المحوسبة بشكل مباشر باعتبارهم الفئة المستهدفة في البحث وقد شملت (156) مستخدما موزعين على أربع مؤسسات صحية تمت حوسبة إجراءات العمل فيها وكانت نسبة الاستجابة (80%)، ولقد تم جمع المعلومات من خلال تعبئة استبانه ذاتية التعبئة اشتمل على معطيات شخصية وأخرى تعالج المحاور الأساسية لأنظمة المعلومات مثل الحاجة للنظام وطريقة إدخال البيانات والتدريب وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) في إدخال وتحليل البيانات واستخدام الاختبارات الإحصائية الملائمة.وأظهرت نتائج الدراسة أن (74%) من المستخدمين لأنظمة المعلومات المحوسبة لديهم توجهات إيجابية حول تلك الأنظمة وأن تلك التوجهات كانت متقاربة بين جميع الأنظمة التي شملتها الدراسة وأن توجهات من يحملون شهادات أكاديمية أفضل من غيرهم في كل عناصر التقييم وأن التوجه الإيجابي حول تلك الأنظمة يقل بشكل عام مع تقدم العمر لمستخدمي تلك الأنظمة بشكل مباشر، وأن أداء المعدات المستخدمة في تشغيل نظم المعلومات متوسط.

7. دراسة (الشنتف،2000)

عنوان الدراسة: (دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات دراسة ميدانية على البنوك التجارية العاملة بقطاع غزة)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في البنوك التجارية العاملة بقطاع غزة، تم استخدام استبانة لجمع البيانات، وكانت عينه الدراسة تتكون من(61) موظف من متخذي القرارات للمستويات الإدارية الثلاثة عليا ووسطى ودنيا وكان من أهم النتائج: وجود ارتباط طردي ضعيف بين مكونات النظام (المعدات والبرمجيات – الاتصالات وقواعد البيانات – الأفراد والإجراءات) وعملية صنع القرارات لأنها علاقات ليست ذات دلاله إحصائية، ووجود ارتباط طردي ضعيف بين (المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات، جوده المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية، فعالية نظم المعلومات الإدارية، الكفاية الاقتصادية لنظم المعلومات الإدارية وعملية صنع القرارات، وعدم وجود اختلاف ذو دلاله إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وعملية صنع القرارات باختلاف جنسية البنك وطني وغير وطني.

ثانياً: الدراسات العربية:

1. دراسة (الحيالي وال مراد،2009)

عنوان الدراسة: (مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ودورها في الإبداع والتميز – دراسة استطلاعية في المصارف الحكومية والأهلية في مدينة الموصل)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ودورها في الإبداع والتميز في المصارف الحكومية والأهلية في مدينة الموصل، وتوصلت إلى أن هناك تأثير لمؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والمتمثلة باستخدام النظام وقناعة المستفيد في الميزة التنافسية المعبر عنها بالإبداع والتميز، واقترحت الدراسة: ضرورة قيام المنظمات بقياس مستوى نجاح نظام المعلومات الإدارية الذي تمتلكه ومدى تحقيقه لأهدافه المرسومة وبشكل مستمر وبفترات دورية من خلال مسح آراء المستفيدين من المخرجات المعلوماتية للنظام ومدى ملائمتها لاحتياجاتهم للتأكد من مدى استخدامهم للنظام وقناعتهم به، وضرورة تطوير مفاهيم الإدارة في مجال نظام المعلومات للمستفيدين في المصارف المبحوثة سواء للمدراء في الإدارة العليا أو الإدارة الوسطى أو من كانوا متعاملين مع نظام المعلومات الإدارية ، وذلك عبر برامج التوعية وإلحاقهم بالدورات التدريبية التي يمكن من خلالها إغناء هذا الجانب وتعزيزه.

2. دراسة (الشلبي وبني حمدان، 2009):

عنوان الدراسة: (اثر تقانة المعلومات في الإبداع المنظمي لشركة توليد الكهرباء المركزية – دراسة حالة)

هدفت الدراسة إلى لتعرف إلى أثر استخدام تقانة المعلومات في الإبداع المنظمي، في شركة توليد الكهرباء الأردنية المركزية من حيث مستوى الإبداع المنظمي في هذه الشركة، وقد اشتملت عينة الدراسة على (46) إداري من مختلف المستويات الإدارية، واعتمد في عملية جمع البيانات على استبانه احتوت على أسئلة متعلقة بتقنية المعلومات والإبداع المنظمي، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، لتحليل البيانات واستخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية لمعرفة تصورات أفراد العينة لأثر أبعاد تقانة المعلومات والإبداع المنظمي، كما وتم

استخدام اختبار تحليل الانحدار لاختبار اثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وتحليل التباين الأحادي، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية وذات دلالة إحصائية ما بين تقانة المعلومات والإبداع المنظمي، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المكونات المادية والموارد البشرية والإبداع المنظمي.

3. دراسة (المري، 2009)

عنوان الدراسة: (دور التقنية الحديثة في رفع كفاءة أداء العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة السعودية)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التقنية الحديثة في رفع كفاءة أداء العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق الحصر الشامل لمجتمع الدراسة المتمثل في الضباط والأفراد العاملين بالإدارة العامة للخدمات الطبية في منطقة الرياض عددهم (1200) شخصاً، واعتمد على استبانه كأداة لجمع البيانات، وتوصل إلى نتائج من أهمها: تتوافر التقنية الحديثة في بدرجة متوسطة، وأن التقنيات الحديثة التي يستخدمها العاملون في إنجاز مهام أعمالهم هي: استخدام الحاسب الآلي في إنهاء المعاملات وتسجيلها، وعمل نسخ ورقية للمعاملات المهمة من خلال الطابعات العادية والملونة، وأن الانعكاسات الإيجابية القوية جداً لاستخدام الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة للتقنية الحديثة على أداء منسوبيها هي : تسهيل إجراءات العمل، وإنجاز أكبر كم من المعاملات يومياً، والدقة في إنجاز المعاملات، وإن المعوقات المهمة التي تحول دون استخدام للتقنية الحديثة بدرجة عالية هي : قلة الدورات التدريبية في مجال استخدام التقنيات الحديثة، وعدم توافر خطة عمل تسهم في تأكيد أهمية التقنية الحديثة، وعدم مناسبة الدورات التدريبية لتفعيل استخدام التقنيات الحديثة، وقد أوصت الدراسة بتزويد العاملين بالدورات التدريبية اللازمة لزيادة قدراتهم على استخدام التقنيات الحديثة، وإعداد خطة عمل شاملة ومتكاملة لتطبيق واستخدام التقنيات الحديثة في العمل الإداري بالإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة تدريجياً حتى الوصول إلى التعامل الآلي المطلق للمعاملات الإدارية.

4. دراسة (بدح، 2007)

عنوان الدراسة: (أثر حوسبة العمل على الأداء في مستشفى الجراحة العصبية بدبي)

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر حوسبة العمل على أداء العاملين في مستشفى الجراحة العصبية بدبي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوزيع استبانه على عينة عشوائية بسيطة تكونت من (222) مفردة مكونة من الأطباء والفنيين والإداريين والمرضى، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين المتغيرات المستقلة (التجهيزات، البرمجيات، الاختصاصيون المناسبون، موارد البيانات) وبين الأداء في المستشفى، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على مواكبة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات وقواعد البيانات بالشكل الذي يمكن المؤسسات الصحية من زيادة كفاءتها في مجال استخدام هذه الأنظمة في تحسين الأداء، وضرورة إدخال إجراءات رقابية على استخدامات الأجهزة المستخدمة في المستشفى تحول دون تعرض أمن وسرية المعلومات للضرر والتغيير.

5. دراسة (سكر، 2004)

عنوان الدراسة: (استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات في قطاع الأعمال)

هدفت الدراسة إلى التعرف على استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات في قطاع الأعمال، وقد طبق الباحث دراسته على منظمتين في كل حقل من حقول البترول والصناعة وحقل المعلوماتية في جمهورية مصر العربية، وخلصت الدراسة إلى أن تطبيق نظم المعلومات الإدارية يؤثر بشكل مباشر في إنتاجية المنظمات ويساعد في جني الكثير من الأرباح من خلال امتلاك معالجة أفضل للمعلومات وللمعرفة على المستوى الإداري، ووجود فهم لأهمية المعلومات في المستويات الدنيا في المنظمة، وأن القطاع الخاص يعرف أثر وأهمية تطبيق نظم المعلومات الإدارية في منظماتهم ولكن يعتبرونها نوعاً من المصاريف الإدارية وفي بعض الأحيان يعتبرونها أقل من الأصول الثابتة والتي لا يمكن استردادها، وأوصت الدراسة بضرورة تأسيس وحدة نظم معلومات إدارية تحت إشراف الحكومة تهتم بنشر المعرفة الكافية والتدريب للمنظمات المعنية، بالإضافة لتأسيس وحدات لنظم المعلومات الإدارية داخل الوزارات والسلطات المعنية مما يساعد في تقليل المصاريف الإدارية التي تثقل كاهل ميزانية الدولة.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية:

1. دارسة (Ben Asscili, 2009)

عنوان الدراسة: (تقييم مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات الطبية)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات الطبية، في أقسام الطوارئ التي تعمل في بيئات تتسم بالعمل تحت الضغط الكبير، ولقد استخدم الباحث تحليل سجلات المرضى، اعتمادا على وسائل الإحصاء المتبعة، مثل مقارنة المتوسطات، ومعامل الارتباط، ومعادلات الانحدار للتحقق من الفرضيات.

ولقد أظهرت نتائج الدراسة : مراجعة معلومات المرضى القديمة في قرارات القبول لدخول الأقسام، كما أنها ساهمت بالتقليل من عمليات القبول المتكررة التي يمكن بحثها، ومراجعة معلومات المرضى القديمة المحلية، تساهم في عمليات القبول بشكل اكبر من معلومات المرضى القديمة الخارجية، وأن مكونات المعلومات المؤثرة في عمليات القبول، تمحورت حول معلومات القبول السابقة ، المعلومات من المجتمع، المعلومات من عمليات التصوير، معلومات العمليات الخارجية السابقة.

2. دراسة (كرولو، 2005)

عنوان الدراسة: (عوامل نجاح نظم المعلومات الإدارية)

هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل التي تؤدي إلى نجاح نظم المعلومات الإدارية في المنظمات، وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية من (280) شركة، وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل التي تؤثر في نجاح نظم المعلومات مرتبة حسب أولويتها كالتالي: سلوك المديرين والمستفيدين من النظام اتجاه تطوير نظم المعلومات، تدريب الأفراد على مناهج النظم، اشتراك كل من الإدارة الوسطى والتنفيذية في عملية التخطيط للنظم، الخبرات الفنية للأفراد العاملين في النظام. وأشارت الدراسة إلى أن نظم المعلومات المحوسبة حققت للمنظمات فوائد مباشرة مثل التوفير في أعداد الكتبة

وفي النفقات الإدارية ونفقات المبيعات، بالإضافة إلى الفوائد غير المباشرة مثل تحسين خدمة الزبائن، وتطوير عمليات التخطيط وعمليات الرقابة الإدارية.

3. دراسة (وينترمان وسميث وابل، 2004)

عنوان الدراسة: (أثر المعلومات على صناعة القرارات في الدوائر الحكومية في المملكة المتحدة)

خلصت الدراسة إلى أن معظم المستجيبين أكدوا وثمنوا الدور الإيجابي الذي تلعبه المعلومات في صناعة القرارات وبخاصة تلك المعلومات المستقاة من نظم المعلومات الداخلية في الدوائر الحكومية، كما أكدت الدراسة على قيمة المعلومات كونها مستمرة ودقيقة وتوفر الوقت والمال، وأن القرارات التي تتخذها الدوائر الحكومية تعتمد بشكل مكثف ومبنية على مزيج معقد من المتطلبات وأن التنوع في مصادر المعلومات يعكس هذا التعقيد.

ثانياً: الدراسات التي تناولت تحسين الأداء الإداري

أولاً: الدراسات الفلسطينية:

1. دراسة (الطهراوي، 2010)

عنوان الدراسة: (دور استراتيجيات تنمية الموارد البشرية في تطوير الأداء المؤسساتي في المنظمات غير الحكومية في غزة)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور استراتيجيات تنمية الموارد البشرية في تطوير الأداء المؤسساتي في المنظمات غير الحكومية في محافظات غزة، وتكون مجتمع الدراسة من (117) منظمة غير حكومية، واختار الباحث عينة طبقية عشوائية بلغت (240) موظف ما بين (مدير عام، مدير فرع، منسق مشروع، منسق وحدة) وقام الباحث بتصميم استبانة خاصة لجمع البيانات وخلصت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: وجود إدارات متخصصة لإدارة الموارد البشرية بنسبة 67%، وأن المنظمات غير الحكومية توفر موارد مالية لتطوير قدرات موظفيها داخلياً وخارجياً، وأنها تساعدهم في تطوير مستواهم التعليمي والأكاديمي، وكذلك وجود نظام تقييم أداء قائم على أساس المكافأة.

2. دراسة (عمار، 2009)

عنوان الدراسة: (مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي من خلال التعرف على مدى توفر متطلبات نجاحها من الإمكانات المالية والتقنية والبشرية ومدى التزام ودعم الإدارة العليا كما وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين أداء العاملين في الوكالة، وقد تم جمع البيانات من المصادر الثانوية من خلال الكتب والمراجع والمجلات والدوريات

ومواقع الانترنت ومن المصادر الأولية من خلال توزيع استبانة على عينة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة مكونة من 225 استبانة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود معرفة لدى العاملين بالوكالة بالإدارة الالكترونية ومتطلبات نجاحها بالإضافة إلى توفر المتطلبات والمستلزمات المالية والتقنية والبشرية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية كما وأظهرت الدراسة وجود التزام ودعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الالكترونية، وحرصها دائما على مواكبة المستجدات التقنية وحرصها على تهيئة الموظفين نفسيا ومعنويا لاستخدام الإدارة الالكترونية، كما وأظهرت الدراسة تأييد الأفراد لتطبيقات الإدارة الالكترونية من الناحية الأمنية، وأظهرت أن استخدام الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة، وذلك من خلال سرعة أنجاز العمل رفع الإنتاجية، سرعة ودقة إيصال التعليمات، وتوفير وقت وجهد الموظفين.

3. دراسة (عواد، 2005)

عنوان الدراسة: (تقييم نظام قياس الأداء الوظيفي للعاملين في السلطة الوطنية في قطاع غزة)

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى صلاحية أساليب تقييم الأداء لقياس الأداء الفعلي للموظفين العاملين في السلطة الوطنية الفلسطينية، شمل البحث على بيانات أولية عن طريق استطلاع آراء العاملين في السلطة الوطنية من خلال استبانه تم توزيعها على عينة عشوائية منهم بحجم (520) موظف من مختلف مؤسسات السلطة، وقد أظهرت نتائج البحث وجود ضعف عام في النظام، وعدم الجدية والالتزام من قبل الجهات الإشرافية العليا في السلطة لتطبيق نظام فعال، ومن ثم تحليل نتائجه للاستفادة منها في إصلاح، وتطوير النظم الإدارية، والمهنية المختلفة، ووجد الموظفين لديهم انطباع سلبي حول النظام نتيجة لعدم وجود تخطيط وظيفي واضح يضع توقعات الأداء والأهداف للمجموعات والأفراد لكي يتم تحقيق أهداف المنظمة، وغياب بطاقات الوصف الوظيفي لمعظم الوظائف، ووجد أن هناك خلل في وضع وتوصيف المعايير التي تستند إليها التقييم، ولعل من أبرزها ترك المهام الوظيفية للرئيس المباشر لتحديدها مما يودى إلى الارتجالية وعدم الموضوعية، ونقص بالاهتمام بنتائج التحليل والتغذية الراجعة مما يفسد الجهد والفائدة من عمليات التقييم.

ثانياً: الدراسات العربية السابقة:

1. دراسة (قاري، 2005)

عنوان الدراسة: (المحاور الأساسية لثقافة المنظمة وعلاقتها بالأداء" دراسة ميدانية على المنظمات العامة بمدينة جدة – المملكة العربية السعودية)

هدفت هذه الدراسة للتعرف على المحاور الأساسية للثقافة التنظيمية المتمثلة في إحساس الفرد بأهميته التنظيمية ورغبة الفرد في ترتيب أولويات العمل، والرؤية التنظيمية الواضحة، والالتزام التنظيمي وإحساس الفرد بالعدالة التنظيمية وعلاقتها بمستوى كفاءة الأداء في المنظمات العامة، بغرض الوصول إلى نتائج تفيد في وضع توصيات تسهم في معالجة بعض نقاط ضعف الأداء في المنظمات العامة، وقد تم اختيار (4)منظمات كمجتمع لهذه الدراسة، وقد أوضحت الدراسة أن الأبعاد الأساسية للثقافة التنظيمية لها أثر إيجابي على مستوى كفاءة الأداء، وذلك من خلال آراء

العاملين في هذه المنظمات، إضافة إلى ذلك فإن الدراسة كشفت عن أن وجود عدالة تنظيمية والتزام تنظيمي ووضوح الرؤية التنظيمية، وأهمية دور الفرد في المنظمة وقيام الأفراد بترتيب أعمالهم حسب الأولوية، وتشجيع من الإدارة في كل منظمة يساعد في رفع مستوى كفاءة الأداء بالمنظمات، وتوصف المنظمة التي يسود فيها ذلك بأنها ذات ثقافة تنظيمية إيجابية، وخلصت الدراسة إلى توصيات من أهمها، الاهتمام بالثقافة التنظيمية بالمنظمات العامة باعتبارها مكونا فكريا له أثره مثل المكونات المادية، فهناك ضرورة بالمكونات المعنوية الفكرية وأيضا ضرورة العمل على تغيير الثقافة التنظيمية السلبية أو الضعيفة، وضرورة عمل دراسات مكثفة للتعرف بعمق على الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمات العامة.

2. دراسة (الفرحان، 2003)

عنوان الدراسة: (الثقافة التنظيمية والتطوير الإداري في مؤسسات القطاع العام الأردني– دراسة تحليلية)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الثقافة التنظيمية والتطوير الإداري في مؤسسات القطاع العام الأردني، ودراسة العلاقة بينهما، ومعرفة تأثير حجم المؤسسة على هذه العلاقات، وتبين من خلال الدراسة أن أبعاد الثقافة التنظيمية والتطوير الإداري بأبعاده مجتمعة ومنفردة، مع وجود علاقة معنوية داخلية بين أبعاد الثقافة التنظيمية وكذلك بين أبعاد التطوير الإداري، إن جميع العلاقات السابقة تختلف باختلاف أحجام المؤسسات.

وأظهرت النتائج أن الثقافة التنظيمية السائدة تميل إلى البيروقراطية "النظم والأدوار" وأن مستوى مجالات التطوير الإداري متوسط، وتوصلت نتائج الدراسة أيضاً إلى وجود علاقة قوية بين الثقافة التنظيمية والتطوير الإداري، وأن عملية التطوير الإداري في ظل غياب الثقافة التنظيمية تكون غير ممكنة. وخلصت الدراسة في توصياتها، تؤكد على ضرورة تحسين مستويات الثقافة التنظيمية بشكل عام، والتركيز على الأبعاد ذات المستويات المنخفضة نسبياً كقيم الدعم والتشجيع، قدمت الباحثة في توصياتها ضرورة الاهتمام في تحسين واقع أبعاد التطوير الإداري بشكل عام ومجالات تنمية القوى البشرية بشكل خاص، وأشارت أيضا إلى ضرورة مراعاة العلاقات القوية بين أبعاد التطوير الإداري.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Abdel-Kader& Wadongo , 2011)

عنوان الدراسة: (إدارة الأداء في المنظمات غير الحكومية : شواهد من كينيا)

الهدف من الدراسة هو استكشاف أداء ممارسات إدارة الأداء الخاصة بالمؤسسات الغير الحكومية في كينيا عن طريق استخدام إدارة الأداء وإطار التحكم المقدم من قبل (فيريرا واوتلي، 2009)، فهذه الدراسة استخدمت طريقة بحث نوعية (ذات علاقة بالكيفية) تتضمن ثلاثية مصادر المعلومات وطرق جمع المعلومات لزيادة صحة وفعالية الدراسة، جمع المعلومات اشتمل على شبه مقابلة، ومناقشات مجموعات مركزة، الباحثين اتبعوا تحليل هيكلية (ريتشي وسبنسر، 1994) لتحليل البيانات النوعية باستخدام برنامج (NVIVO)، العملية اشتملت على

خمس مراحل أساسية هي: الألفة والتعود، تحديد الإطار الموضوعي، الفهرسة، الجداول البيانية، وضع الخرائط والتفسير، في ملخص للمخرجات التمهيدية كشفت أن المؤسسات الغير حكومية في كينيا تشتمل على مؤسسات المجتمعية ، ومؤسسات العمل الاجتماعي والتطوعي والخيري، تعريف ومجال المؤسسات الغير الحكومية في كينيا قد توسع في تضمين أنظمة إدارة الأداء المستخدمة في هذا القطاع، على الرغم من أن المؤسسات الغير حكومية في كينيا أظهرت أداء متعدد الأبعاد، إلا إنهم يشددون على الإجراءات لتحقيق الأهداف مما انعكس على كفاءة إدارة الأداء.

المؤسسات الغير حكومية لديها قيم جوهرية وعوامل نجاح أساسية تضمنتها في عملية التخطيط الاستراتيجي الرسمي، المخرجات تضمنت كل من باحثين إدارة الأداء والممارسين له، كذلك الدراسة برهنت على أن إدارة الأداء والإطار التحكم (فيريرا وأوتلي، 2009) هما من أهم الأدوات التي يمكن أن يستخدمها الباحثين لاستكشاف ممارسات إدارة الأداء بين العديد من المؤسسات الغير حكومية.

2. دراسة (Noe A. 1996)

عنوان الدراسة: (هل إدارة المسار الوظيفي له علاقة بتطوير الموظفين وتحسين أدائهم؟)

هدفت الدراسة إلى اكتشاف متطلبات المسار الوظيفي وأهدافه أيضا، وكيفية استخدام استراتيجيات المسار الوظيفي للوصول إلى تحقيق هذه الأهداف للمسار الوظيفي، حيث تناولت الدراسة العلاقة بين عناصر إدارة المسار الوظيفي المختلفة وسلوك الموظفين وتطوير أدائهم، وتوصلت الدراسة إلى أن موقف الإدارة من التطوير وأهداف المسار الوظيفي فسرت التغيير الكبير في رغبة الموظفين في المشاركة في أنشطة التطوير والسلوك التطويري، ووضعت الدراسة نموذجا يوضح العلاقة بين تطوير المسار الوظيفي للموظفين وأدائهم، وهذا النموذج يساعد في التغلب علي المشاكل المتعلقة في العلاقات الأساسية التي تعود علي العوامل الاجتماعية والسلوكية.

ثالثاً: الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الاداري

أولاً: الدراسات الفلسطينية:

1. دراسة (رمضان، 2009)

عنوان الدراسة: (اثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء "دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم – محافظات قطاع غزة)

تهدف الدراسة إلى معرفة اثر نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء في وزارة التربية والتعليم – محافظات غزة، ومن خلال مراجعة الإسهامات العلمية في هذا المجال تم صياغة نموذج الدراسة حيث تكونت عينة الدراسة من 230 موظف يعملون في الوظائف الإشرافية وكانت نسبة الاستجابة 81 % ، وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائية (SPSS) في التحليل الإحصائي، وتم استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة ، وقد تم التأكد من ثبات الاستبانة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، كما تم التأكد من صدق الاستبانة باستخدام معامل سبيرمان، وقد أظهر تحليل النتائج

وتفسيرها وجود أثر لنظم مساندة القرارات على تطوير الأداء تمثل في وجود وعي وإدراك لدى الإدارة العليا بالنسبة لاستخدام نظم مساندة القرارات بدرجة جيدة، وتوفر الإمكانات المادية والفنية لاستخدام نظم مساندة القرارات في وزارة التربية والتعليم بدرجة متوسطة ، مع وجود إمكانات بشرية بدرجة جيدة ، وتوفر مستوى تنظيمي جيد لاستخدام نظم مساندة القرارات ، كما أظهرت الدراسة تنوع نظم المعلومات التي تدعم القرارات بدرجة جيدة مع قلة أنواع نظم مساندة القرارات، أما بالنسبة للبرامج التدريبية فهي أيضا متوفرة بدرجة متوسطة.

2. دراسة (عرفات، 2007)

عنوان الدراسة: (معوقات نظم دعم القرار في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية – غزة)

هدفت الدراسة إلى تقييم المتطلبات الإدارية نحو الاستخدام الأمثل لنظم دعم القرار في وزارات السلطة الفلسطينية - غزة من وجهة نظر المديرين، وتكون مجتمع الدراسة من وزارتين من أكبر الوزارات العاملة في قطاع غزة (وزارة التربية والتعليم ووزارة الصحة) وتم استخدام الاستبانه كأداة لجمع بيانات الدراسة، وكانت أهم النتائج أن هناك حاجة لتحسين الإدراك فيما يتعلق بالمجالات الإدارية الرئيسية في مؤسسات القطاع الحكومي في قطاع غزة (الموارد البشرية – الهيكل التنظيمي والإداري – إدارة العمليات المتعلقة بالعمل – السيطرة على التغيير – الانضباط وعدم ملائمة نظام الموارد البشرية في مؤسسات القطاع الحكومي في قطاع غزه) فيما يتعلق بتسهيل الاستخدام الأمثل لنظام دعم القرار والهيكل الإداري في مؤسسات القطاع الحكومي ملائم بشكل مقبول، وفيما يتعلق بتسهيل الاستخدام الأمثل لنظم دعم القرار و نظام إدارة العمليات الخاصة بالعمل ,السيطرة على التغيير في مؤسسات القطاع الحكومي ملائم بشكل مقبول، فيما يتعلق بتسهيل الاستخدام الأمثل لنظم دعم القرار والانضباط في مؤسسات القطاع الحكومي ملائم بشكل مقبول، وإن هناك فروق في اتجاهات المديرين نحو تقييم المتطلبات الإدارية نحو الاستخدام الأمثل لنظم دعم القرار فيما يتعلق بالعمر والخبرة والمؤهل في مؤسسات القطاع الحكومي ملائم بشكل مقبول فيما يتعلق بتسهيل الاستخدام الأمثل لنظم دعم القرار.

ثانياً: الدراسات العربية:

1. دراسة (السعودي، 2006)

عنوان الدراسة: (اثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانه لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم (369) عضواً، وقد تم استخدام لتحليل البيانات واستخدمت الأساليب الإحصائية (SPSS) الرزمة الإحصائية للعلو م الاجتماعية الوصفية لمعرفة تصورات أفراد العينة لأبعاد نظم المعلومات والأداء الوظيفي، وتحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وأثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وتحليل التباين

الأحادي. وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها أن تصورات المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظام المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة ،إن تصورات المبحوثين تجاه الأداء الوظيفي جاءت بدرجة متوسطة ، وجود أثر المستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية في الأداء الوظيفي ، وأظهرت الدراسة وجود فرو ق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر ، المؤهل العلمي ، الخبرة، والمستوى الوظيفي)

2. دراسة (الجداية، 2006)

عنوان الدراسة: (مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات وأثره على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في الشركات الصناعية الأردنية و تحليل العلاقة بين هذه الأدوات و الأداء التنظيمي وقد قام الباحث بتطوير استبانة تتعلق بمتغيرات الدراسة و توزيعها على مديري الإدارة العليا في46 شركة صناعية مساهمة عامة والبالغ عددهم 153 مدير، وكان من أهم نتائج هذه الدراسة أن غالبية الشركات الصناعية الأردنية يوجد لديها قسم للحاسب الآلي وأن غالبية المدراء في هذه الشركات يستخدمون الحاسب الآلي في أداء أعمالهم و لو بشكل جزئي وأن نسبة متوسطة من هؤلاء المدراء أجهزتهم مرتبطة بالانترنت وأن غالبية هذه الشركات لا يتوفر فيها الربط الداخلي لأجهزة الحاسب الآلي بين الأفراد و بين دوائر وأقسام الشركة، كما أشارت نتائج الدراسة إلى تدني درجة استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات (الانترنت والانترانت EDI) في عمليات تبادل المعلومات بين فرق العمل والإدارة، كما وبينت الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية بين مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الكلي للأعمال وأيضاً بين مستوى استخدام الانترنت والعمل بروح الفريق الواحد.

3. دراسة (البشابشة، 2005)

عنوان الدراسة: (أثر جودة المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني)

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة نظم المعلومات ا لإدارية في مؤسسة الضمان الاجتماعي ومستوى الأداء الوظيفي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تطوير استبانة مكونة من (28) فقرة وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المكونة في التحليل الإحصائي من (300) موظف، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود أثر هام لجودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين نظم المعلومات بأبعادها المختلفة والأداء الوظيفي، وجود أثر كبير للمستلزمات البرمجية على الأداء الوظيفي، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين تعزى (للعمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي).

4. دراسة (فتح الرحمن، 2004)

عنوان الدراسة: (نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الإداري)

تختص هذه الدراسة بالتوثيق المعرفي لمجال المعلومات بالمنشآت السودانية، ومعرفة أسباب تخلف هذا المجال، ومن أهم نتائج الدراسة: توفر إدارة خاصة بنظم المعلومات الإدارية في مؤسسات القطاع العام، ونجد أن الوزارات الحكومية تتوافر فيها مثل هذه الإدارات ولكن ليس بالصورة المطلوبة مقارنة بمؤسسة حكومية يساهم فيها أفراد آخرون ، أي أنها تعمل بالمساهمة بين القطاع العام والخاص معا تتوافر في مؤسسات القطاع العام أجهزة حاسوب كافية لتلبية احتياجات المديرين من المعلومات وذلك من خلال عمل تلك الأجهزة بنظم المعلومات الإدارية وهى مستغلة بالصورة الصحيحة وذلك من خلال استغلالها في برنامج التدريب الخاص بها، ونجد بالوزارات الحكومية أن أجهزة الحاسوب غير متوافرة بالعدد الكافي بل يمكن القول بوجود نقص فيها وإن وجدت فهي لأغراض الطباعة فقط مما انعكس على عنصر التدريب فيها، هنالك زيادة في التدريب في المؤسسات الحكومية في مجال استخدام الحاسوب ومجال نظم المعلومات واقتناعهم بأهمية وضرورة هذا التدريب على عكس مثيلاتها من الوزارات الحكومية حيث نجدها تعاني من نقص عنصر التدريب بها على الرغم من اقتناعهم بأهميته وجود أنظمة معلومات متكاملة في المؤسسات الحكومية مع عدم وجودها بالوزارات الحكومية، ومن أهم توصيات الدراسة : ضرورة إنشاء وتصميم نظام معلومات إداري بالوزارات الحكومية يقوم بتوفير احتياجات المديرين من المعلومات في الوقت المناسب ويساعد على القيام بالعمليات الإدارية على أكمل وجه وهذا يتطلب الآتي توفر أجهزة حاسوب كافيه تساعد في تلبية احتياجات النظام من المعلومات الاهتمام بجانب تدريب العاملين وخاصة بإدارة النظام حيث يعتبر الأساس للانطلاق والتطور ومواكبة كل ما هو جديد، وذلك عبر برامج التدريب داخل وخارج الوزارة .وضرورة توفر الكوادر المؤهلة من ذوى الخبرة والمعرفة بالنظام.

5. دراسة (الفوزان، 2004)

عنوان الدراسة: (نظم المعلومات الحديثة وأثرها على أداء العاملين)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات على أداء العاملين في مصلحة الجمارك في الرياض، وكذلك التعرف على المعوقات المؤثرة على استخدام أنظمة المعلومات الحديثة بالمصلحة وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي اعتمد على الاستبانة كأداة للدراسة ، وكانت العينة عشوائية منتظمة وعددها 211 موظفاً من العاملين في إدارة نظم المعلومات الإدارية بمصلحة الجمارك ومن أهم نتائج الدراسة :وجود مميزات عديدة لاستخدام نظم المعلومات الحديثة في أعمال مصلحة الجمارك منها الدقة، تحسين الأداء، تقليل تكاليف التشغيل . وجود معوقات إدارية ومالية تواجه استخدام نظم المعلومات الحديثة، منها : عدم المرونة الإدارية، قلة كفاية وخبرة العاملين بالمصلحة لنظم المعلومات الحديثة ، وجود معوقات تشغيلية وفنية تساهم في صعوبة استخدام نظم المعلومات الحديثة أهمها: عيوب الأنظمة المستخدمة وعدم مواكبتها للتطورات السريعة في مجال الحاسب، وكثرة أعطال الأجهزة.

6. دراسة (الشواف والزلزلة، 2000)

عنوان الدراسة: (تأثير وظائف نظم المعلومات التكنولوجية في ممارسات الإدارتين العليا والوسطى بالمنظمة – دراسة مطبقة على المنظمات الكويتية)

هدفت الدراسة إلى قياس مدى مساهمة وظائف نظم المعلومات في تطوير كفاءة ممارسات الإدارتين العليا و الوسطى و فعاليتها في المنظمات الحكومية الكويتية بأنواعها المختلفة ، وأُجريت الدراسة على عينة مكونة من 27 جهة حكومية توجد لديها وحدات نظم معلومات تحت مسميات مختلفة في هياكلها التنظيمية ، وكان حجم العينة بما يعادل 69 % من مجتمع الدراسة الأصلي، وتوصلت الدراسة إلى أن البنية الأساسية لوسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة حالياً في العمل متقدمة تقنيا في نسبة كبيرة من المنظمات الحكومية الكويتية، كما وأن هناك درجة من التوافق بين وجهات النظر المختلفة للجهات المشاركة في الدراسة التي يمكن استخدامها كمؤشر بأن خدمات وظائف المعلومات تؤثر نوعاً ما وبدرجات متفاوتة في تحسين كفاءة الأداء الكلي للعمل و فعاليته في المنظمة الحكومية الكويتية ، وأوصت الدراسة بضرورة الاستفادة القصوى من الطاقات والإمكانات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات الحديثة للعمل، والعمل على تحديد العوامل التي تؤثر على كفاءة أداء وظائف نظم المعلومات و فعاليتها في العمل ، وتشخيص الواقع الحالي لظاهرة استخدام الكمبيوتر من قبل المستفيد نفسه في أدائه لأعماله المعتمدة على الكمبيوتر وتحديد الفوائد والمخاطر المترتبة على انتشار هذه الظاهرة على بيئة الإدارة الكويتية.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (supattra Boonmak, 2007)

عنوان الدراسة: (أثر نظم المعلومات الادارية ونظم المعلومات على كفاءة العمل الاداري)

هدفت الدراسة لقياس اثر نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة ادارة الشركة وعلى استراتيجية الاعمال فيها، وقد اعتمدت الدراسة على اسلوب الاستبانة لاستقصاء اراء (170) مدير تنفيذي من مؤسسات مختلفة في تايلند، وقد استخدم الباحث في الاستبانة عدة ادوات منها الاحصاء الوصفي والارتباط والانحدار المتعدد لتقييم المعلومات المستقصاه، وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج اهمها ان نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة وكفاءة ادائها وتحسن العمل الاستراتيجي فيها، وانه كلما كان الاعتماد على نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات كلما زادت كفاءة المنظمة وزادت فعاليتها وكلما تحسنت ثقافة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الاداء وفعاليته.

2. دراسة (Chang& King, 2005)

عنوان الدراسة: (قياس كفاءة أداء نظم المعلومات بطاقة تقييم وظيفية)

هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج لقياس أداء نظم المعلومات بالاعتماد على نماذج المدخلات والمخرجات لوظائف نظم المعلومات المستخدمة لدعم كفاءة العمليات الوظيفية وتحسين أداء المؤسسات، والنموذج أو الأداة المقترحة في هذا البحث تحتوي على ثلاث مخرجات واتجاهات للتقييم وهي: كفاءة النظام المتمثلة في: (سهولة استخدامه، واستجابته السريعة .... الخ) فاعلية المعلومات المتمثلة في: (جودة المعلومات في التصميم والاستعمال والقيمة) وكفاءة الخدمة المتمثلة في: (جميع الأنشطة التي تمتد بداية من تطوير النظام وحتى استخدامه في الدعم والاستشارة) وأثرها على أداء العاملين، وللتأكد من فاعلية النموذج تم تطبيقه على 346 مستخدم للنظام في 149 مؤسسة مختلفة تم اختيارها بطريقة عشوائية، باستخدام استبانات وزعت على العاملين لهذا النظام، ولقياس هذه الاتجاهات الثلاثة كل اتجاه على حده حيث تم التأكد من فاعلية النموذج وتأثيره الايجابي على فاعلية المنظمات وتحسين كفاءة العمليات فيها.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة التي تناولت نظم المعلومات الادارية في تحسين الاداء الاداري قام الباحث بتجميع العديد من الدراسات التي تساعد في الدراسة التي يقوم فيها ومن هذه الدراسات دراسة (الحلبي، 2010) التي درست نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على اللامركزية دراسة تطبيقية على وزارة المالية في قطاع غزة، أما دراسة (العمري، 2009) فقد درست أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، بينما دراسة (أبو عمر، 2009) فقد بينت فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات – دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين، ودراسة (أبو سبت، 2005) بينت تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، ودراسة (غنيم، 2004) اوضحت نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة بفلسطين، ودراسة (الشرفا، 2004)، فقد بينت تقييم نظم المعلومات المستخدمة في وزارة الصحة بقطاع غزة، ودراسة (الشنتف، 2000) بينت دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات دراسة ميدانية على البنوك التجارية العاملة بقطاع غزة، ودراسة (الحيالي وال مراد، 2009) بينت مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ودورها في الإبداع والتميز – دراسة استطلاعية في المصارف الحكومية والأهلية في مدينة الموصل، ودراسة (الشلبي وبني حمدان، 2009) بينت أثر تقانة المعلومات في الإبداع المنظمي لشركة توليد الكهرباء المركزية – دراسة حالة، ودراسة (المري، 2009) التي بينت دور التقنية الحديثة في رفع كفاءة أداء العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة السعودية، ودراسة (بدح، 2007) بينت أثر حوسبة العمل على الأداء في مستشفى الجراحة العصبية بدبي، ودراسة (سكر، 2004) التي اوضحت استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات في قطاع الأعمال، ودراسة (كرولو، 2005) التي هدفت الى معرفة عوامل نجاح نظم المعلومات الإدارية، و دراسة (وينترمان وسميث وابل، 2004) التي اوضحت أثر المعلومات على صناعة القرارات في الدوائر الحكومية في المملكة المتحدة، ودراسة (الطهراوي، 2010) التي هدفت الى معرفة دور استراتيجيات تنمية الموارد البشرية في تطوير الأداء المؤسساتي في المنظمات غير الحكومية في غزة، ودراسة (عمار، 2009) فقد بينت مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، ودراسة (عواد، 2005) أوضحت أهمية تقييم نظام قياس الأداء الوظيفي للعاملين في السلطة الوطنية في قطاع غزة، ودراسة قاري، 2005) بينت المحاور الأساسية لثقافة المنظمة وعلاقتها بالأداء" دراسة ميدانية على المنظمات العامة بمدينة جدة – المملكة العربية السعودية، ودراسة (الفرحان، 2003) بينت الثقافة التنظيمية والتطوير الإداري في مؤسسات القطاع العام الأردني " دراسة تحليلية ودراسة (Abdel-Kader& Wadongo, 2011) أوضحت شواهد من كينيا عن إدارة الأداء في المنظمات غير الحكومية، ودراسة (Noe A., 1996)، أوضحت علاقة إدارة المسار الوظيفي له بتطوير الموظفين وتحسين أدائهم؟"، ودراسة (رمضان، 2009) فقد بينت اثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء" دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم – محافظات قطاع غزة"، ودراسة (عرفات، 2007) فقد بينت

معوقات نظم دعم القرار في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية – غزة"، ودراسة (السعودي، 2006) التي أوضحت اثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي، و دراسة (الجداية، 2006) بينت مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأثره على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة، وبينت دراسة (البشابشة، 2005) أثر جودة المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، دراسة (فتح الرحمن، 2004) بينت نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الإداري، ودراسة (الفوزان، 2004) بينت نظم المعلومات الحديثة وأثرها على أداء العاملين، ودراسة (الشواف والزلزلة، 2000) فقد بينت تأثير وظائف نظم المعلومات التكنولوجية في ممارسات الإدارتين العليا والوسطى بالمنظمة – دراسة مطبقة على المنظمات الكويتية، ودراسة (Chang & King, 2005) بينت قياس كفاءة أداء نظم المعلومات" بطاقة تقييم وظيفية"

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديد محاور الدراسة.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة والأساليب الإحصائية المتبعة في هذه الدراسات، والكيفية التي تمت فيها تحليل البيانات في هذه الدراسات.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في عرض الإطار النظري .
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تكوين الاستبانة .
- استفاد الباحث من المراجع والكتب التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة لتوفير الوقت والجهد.

ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات الأخرى:

1. أن علاقة نظم المعلومات الادارية بتحسين الاداء الاداري في المنظمات غير الحكومية بحاجة إلى المزيد من الدراسة وبتعمق.
2. ركزت هذه الدراسة على نظم المعلومات الادارية في المنظمات غير الحكومية.
3. ركزت هذه الدراسة على تحسين الاداء الاداري للعاملين في المنظمات غير الحكومية.
4. هذه الدراسة هي الأولى على حد علم الباحث التي درست علاقة نظم المعلومات الادارية بتحسين الاداء الاداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وستكون نقطة انطلاق لدراسات مستقبلية في نفس المجال (نظم المعلومات الادارية وتحسين الاداء الاداري) في أماكن مختلفة بقطاع غزة.
5. عينة الدراسة للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة والتي عمرها الزمني أكثر من (6) والبالغ عددها (384) منظمة، وذلك حسب وزارة الداخلية الفلسطينية بقطاع غزة.

جدول رقم (1): يربط بين محاور الدراسة والدراسات السابقة

محاور الدراسة	الدراسات السابقة
المحور الأول **نظم المعلومات الإدارية**	دراسة (الحلبي،2010)، دراسة (الحيالي وال مراد، 2009)، دراسة (الشلبي وبني حمدان،2009)، دراسة (العمري، 2009)، دراسة (أبو عمر، 2009)، دراسة (المري، 2009) ، دراسة (بدح، 2007) ، دراسة (أبو سبت،2005)، دراسة (غنيم، 2004)، دراسة (الشرفا،2004)، دراسة (سكر، 2004)، دراسة (الشنتف،2000)، دراسة (كرولو، 2005)، دراسة (وينترمان وسميث وابل، 2004)
المحور الثاني **تحسين الأداء الإداري**	دراسة (الطهراوي، 2010)، دراسة (عمار، 2009)، دراسة (قاري، 2005)، دراسة (الفرحان، 2003)، دراسة (عواد، 2005)، دراسة (Wadongo , 2011 ، Abdel-Kader)، دراسة (Noe A., 1996)
المحور الثالث **نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري**	دراسة (عرفات، 2007)، دراسة (رمضان، 2009)، دراسة (السعودي، 2006)، دراسة (الجداية، 2006)، دراسة (الفوزان، 2004)، دراسة (البشابشة، 2005)، دراسة (فتح الرحمن، 2004)، دراسة (الشواف والزلزلة، 2000)، دراسة (William King, 2005 & Chang)، (supattra Boonmak, 2007)

جرد بواسطة الباحث

الفصل الرابع

نتائج التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات

المبحث الأول: الإطــار المنــهجي
المبحث الثاني: اختبار ومناقشة الفرضيات

المبحث الأول: الإطار المنهجي

يتناول هذا المبحث وصفاً لمنهج الدراسة الذي استخدمه الباحث، ويرصد حدود الدراسة، ويعين مجتمع الدراسة وكيفية اختيار العينة، وخصائص أفراد العينة في ضوء سماتهم الديموغرافية، ثم يستعرض أدوات الدراسة المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة، والإجراءات التي قام بها الباحث للتأكد من مداها الظاهري والبنائي وكذلك للتأكد من ثباتها، كما يتضمن وصفا للإجراءات التي قام بها الباحث في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا يوضح كيفية تطبيق الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

أولاً/ منهج الدراسة

أسلوب الدارسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم واقع "علاقة نظم المعلومات الادارية في تحسين الاداء الإداري "دراسة بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة" ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسين للمعلومات:

1. **المصادر الثانوية:** حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
2. **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض، وتم إعدادها بالاعتماد على عدد من استبانات الأبحاث السابقة وذلك بعد تعديلها بما يتوافق مع موضوع الدراسة، ومن ثم تحكيمها من قبل عدد من المختصين، وذلك للحصول على البيانات والمعلومات الضرورية لاختبار الفرضيات.

ثانياً/ مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المنظمات غير الحكومية العاملة والمرخصة والعاملة في قطاع غزة، والتي تتمثل بالمدراء المثبتين على كادر المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، والبالغ عددها حتى ديسمبر 2012 (854) منظمة غير حكومية في قطاع غزة، وذلك حسب تسجيل الجمعيات بوزارة الداخلية، ولقد استثنى الباحث (506) منظمة منحت ترخيصاً للعمل في الست سنوات الأخيرة لحداثة هذه الجمعيات، وعدم مرور وقت كافي على أنظمتها التكنولوجية والإدارية والمالية، وبالتالي لا تصلح لشمولها في مجتمع الدراسة، وبذلك يصبح عدد المنظمات مجتمع الدراسة (348) منظمة غير حكومية.

ثالثاً/ عينة الدراسة:

قام الباحث بتطبيق الدراسة على عينة طبقية عشوائية في المنظمات غير الحكومية، حيث تم اختيار (15 %) من مجتمع الدراسة وهم (المدراء التنفيذيين، مدراء البرامج، دوائر تكنولوجيا المعلومات)، وبلغ العدد (172) مبحوث، وتم توزيع عدد (30) استبانة على عينة مختارة من مجتمع الدراسة (Pilot Study) لاختبار الاتساق الداخلي وثبات الاستبانة، وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة للاختبار، تم توزيع عدد (172) استبانة على عينة الدراسة، وتم استرداد عدد (152) استبانة من أصل (172) استبانة تم توزيعها، وكانت نسبة الاسترداد (88.3%)

جدول رقم (2): توزيع المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة

البيان	العدد	النسبة	ملاحظات
المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة حتى عام 2012	854 منظمة	% 100	
منظمات حصلت على ترخيص منذ عام 2006	506 منظمة	% 59	
منظمات حصلت على ترخيص قبل عام 2006	348	% 41	تمثل مجتمع الدراسة
عينة الدراسة	348	%15	172= 3×57.6

رابعاً/ أدوات الدراسة:

الاستبانة: قام الباحث بإعداد استبانة بعد اطلاعه على العديد من الدراسات السابقة في نظم المعلومات الادارية ودراسات في تحسين الاداء الإداري، وفق نموذج الاستبيان المغلق والذي يتطلب من المبحوثين تحديد استجاباتهم إزاء العبارات المختلفة المتضمنة بمحاور أداة الدراسة وفق تدرج (ليكرت) الخماسي.

تتكون استبانة الدارسة من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: عبارة عن السمات الشخصية عن المبحوثين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)

القسم الثاني: وهو مجالات الدراسة وتتكون الاستبانة من (86) فقرة موزعة على (7) محاور هي:

المحور الأول: تحسين الأداء ويتكون من (21) فقره.

المحور الثاني: الاختصاصيون الفنيون ويتكون من (9) فقرات.

المحور الثالث: المستخدمين ويتكون من (6) فقرات.

المحور الرابع: الأجهزة ويتكون من (8) فقرات.

المحور الخامس: البرمجيات ويتكون من (19) فقرة.

المحور السادس: الشبكات ويتكون من (16) فقرة.

المحور السابع: قواعد البيانات ويتكون من (7) فقرات.

مقياس (ليكرت) لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان:

جدول رقم (3): يوضح درجات مقياس (ليكرت)

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	لا رأي	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

خامساً: إجراءات الدراسة الميدانية

يتناول هذا الجزء وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعتها الباحث في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة (الإستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

سادساً: صدق وثبات الأداة:

1. **صدق المحكمين:** تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على 15 من أساتذة جامعيين متخصصين في الادارة ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الاستبانة، ومدى انتماء الفقرات إلى كل بعد من الأبعاد، وكذلك وضوح صياغاتها اللغوية، وبعد لك تم الاخذ بآراء المحكمين وتم تعديل الاستبانة حتى حصلنا عليها في صورتها النهائية.

2. **صدق الاتساق الداخلي:** جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (30) مبحوث من خارج عينة الدراسة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

- **الأساليب الإحصائية:**

قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 17.0)، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. إحصاءات وصفية منها (النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي) يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي بهدف معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف متغيرات الدراسة.
2. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
3. معامل ارتباط سبيرمان (Person Correlation Coefficient): للتحقق من صدق الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة .
4. معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation Coefficient): لقياس درجة الارتباط. يستخدم هذا الاختبار لدراسة العلاقة بين المتغيرات.
5. اختبار (T- Test): لمعرفة ما إذا كان هناك فروق في أبعاد الدراسة بالنسبة لمتغير نوع الجنس.
6. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لكشف الفروق بين أبعاد الدراسة بالنسبة للمتغيرات الديمغرافية في الدراسة.

1- صدق الاستبانة:

معاملات الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول: تحسين الأداء والدرجة الكلية لفقراته كما هو مبين بالجدول رقم (4):

الجدول رقم (4): معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور الأول: "تحسين الأداء" مع الدرجة الكلية للبعد

م.	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	اعتقد أن مجلس الإدارة يقوم بالإشراف وتحديد السياسة للمؤسسة	0.42	دالة عند 0.01
2.	تعتبر الطريقة التي يتم بها اتخاذ القرارات في المؤسسة علمية	0.66	دالة عند 0.01
3.	تتمتع القيادات الادارية في المؤسسة بالكفاءة الادارية.	0.59	دالة عند 0.01
4.	يتم اشراك العاملين في وضع الخطط للمؤسسة	0.58	دالة عند 0.01
5.	مبنى المؤسسة يكفي لممارسة انشطتها.	0.53	دالة عند 0.01
6.	المؤسسة لديها من المعدات ما يدعم أنشطتها	0.54	دالة عند 0.01
7.	تتوفر المعدات والأدوات اللازمة لأداء عملي	0.60	دالة عند 0.01
8.	اشعر بالإنجاز لاستخدامي الأدوات والأجهزة للعمل بقسمي	0.57	دالة عند 0.01
9.	المؤسسة تقوم بمراجعة وتعديل الإجراءات الفنية والإدارية بشكل دوري	0.62	دالة عند 0.01
10.	الهيكلية الإدارية للمؤسسة مناسبة مع طبيعة الانشطة التي تقوم بها.	0.69	دالة عند 0.01
11.	يوجد في المؤسسة تنسيق بين الوظائف المختلفة	0.64	دالة عند 0.01
12.	يوجد دليل في المؤسسة يحدد الوصف الوظيفي لكل موظف.	0.59	دالة عند 0.01
13.	يتم تقييم أداء الموظفين بشكل دوري	0.51	دالة عند 0.01
14.	تقييم الأداء الخاص بي يساعدني على تحسين أداء عملي	0.45	دالة عند 0.01
15.	تقدم المؤسسة حوافز للموظفين	0.71	دالة عند 0.01
16.	الفرص المتاحة لي لتحسين مهاراتي ومعرفتي الخاصة بالعمل مرضية.	0.65	دالة عند 0.01
17.	اشتركت في دورات تدريبية تساعدني على تحسين أدائي	0.47	دالة عند 0.01
18.	يوجد رسالة للمؤسسة مكتوبة ومتاح الاطلاع عليها لجميع العاملين	0.50	دالة عند 0.01
19.	يتم تشجيع الموظفين للتعبير عن رأيهم بحرية	0.66	دالة عند 0.01
20.	يمكن القول ان المعدل الحالي للأجور مناسب	0.62	دالة عند 0.01
21.	نظام العمل في المؤسسة يتيح فرصة للترقية	0.61	دالة عند 0.01

* الارتباط دال إحصائيًا عند مستوي دلالة (α=0.01)

يبين الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته، دالة عند مستوى دلالة (0.01)، ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (0.42-0.71)، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني: الاختصاصيون الفنيون والدرجة الكلية لفقراته كما هو مبين بالجدول رقم (5):

الجدول رقم (5): معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور الثاني: الاختصاصيون الفنيون مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.1	يوجد في مؤسستكم قسم تكنولوجيا المعلومات.	0.78	دالة عند 0.01
.2	يتحمل قسم تكنولوجيا المعلومات مسئولية تأمين الأجهزة.	0.84	دالة عند 0.01
.3	يتحمل قسم تكنولوجيا المعلومات مسئولية معدات تخزين البيانات.	0.89	دالة عند 0.01
.4	يحتوي قسم تكنولوجيا المعلومات على محللي البيانات.	0.84	دالة عند 0.05
.5	يحتوي قسم تكنولوجيا المعلومات على اختصاصي الشبكات.	0.91	دالة عند 0.01
.6	حصل المبرمجون على تأهيل عالي في لغات البرمجة.	0.83	دالة عند 0.01
.7	يوجد مدير في قسم البرمجيات أو أكثر.	0.82	دالة عند 0.01
.8	يوجد سياسة واضحة لقسم تكنولوجيا المعلومات.	0.84	دالة عند 0.01
.9	يشارك مدراء قسم تكنولوجيا المعلومات في وضع سياسات المؤسسة.	0.67	دالة عند 0.01

* الارتباط دال إحصائيًا عند مستوي دلالة (α=0.01)

يبين الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته، دالة عند مستوى دلالة (0.01)، ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (0.67-0.91)، وبذلك تعتبر فقرات البعد الثاني صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

الاتساق الداخلي لأداة الدراسة لفقرات المحور الثالث: المستخدمين والدرجة الكلية لفقراته كما هو مبين بالجدول رقم (6):

الجدول رقم (6): معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور الثالث: "المستخدمين" مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.1	يوجد تنوع كاف في التخصصات للعاملين في المنظمة.	0.74	دالة عند 0.01
.2	العاملون في النظم لديهم خبرات إدارية تتناسب والمهام المنوطة بهم	0.84	دالة عند 0.01
.3	تلمس أن العاملين في النظم لديهم خبرات فنية تتناسب والمهام المنوطة بهم	0.90	دالة عند 0.01
.4	العاملون في النظم الحالية لهم القدرة على التكيف مع متطلبات العمل	0.75	دالة عند 0.01
.5	تشعر بان الاستجابة لمتطلبات المستفيدين من قبل العاملين في النظم عالية	0.80	دالة عند 0.01
.6	الاستجابة للصيانة والإرشاد للمستفيدين من قبل العاملين في النظم عالية	0.81	دالة عند 0.01

* الارتباط دال إحصائيًا عند مستوي دلالة (α=0.01)

يبين الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته، دالة عند مستوى دلالة (0.01)، ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (0.74-0.90)، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

الاتساق الداخلي لأداة الدراسة لفقرات المحور الرابع: الأجهزة والدرجة الكلية لفقراته:

الجدول رقم (7): معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور الرابع: "الأجهزة "مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.1	يعتمد نظم المعلومات الإداري الحالي بشكل أساسي على الحاسوب	0.58	دالة عند 0.01
.2	الأجهزة المستخدمة حاليا تتناسب وطبيعة العمل	0.74	دالة عند 0.01
.3	الأجهزة المستخدمة حاليا توفر القدرة اللازمة للتشغيل.	0.79	دالة عند 0.01
.4	تعتبر الأجهزة المستخدمة حاليا من أفضل وأحدث تكنولوجيا متوفرة	0.83	دالة عند 0.01
.5	القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة مناسبة وتؤدي أغراض الحفظ بكفاءة.	0.83	دالة عند 0.01
.6	تتميز الأجهزة المستخدمة بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخدامها.	0.79	دالة عند 0.01
.7	تعتبر وحدات الإدخال بمكوناتها كافية وتساعدك في عمليات الإدخال بكفاءة	0.76	دالة عند 0.01
.8	تعتبر وحدات الإخراج بمكوناتها كافية وتساعدك في عمليات الإخراج بكفاءة	0.81	دالة عند 0.01

* الارتباط دال إحصائيًا عند مستوي دلالة (α=0.01)

يبين الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته، دالة عند مستوى دلالة (0.01)، ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (0.58-0.83) ، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

الاتساق الداخلي لأداة الدراسة لفقرات المحور الخامس: البرمجيات والدرجة الكلية لفقراته:

الجدول رقم (8): معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور الخامس: "البرمجيات" مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.1	تتميز البرامج المستخدمة بتمكين أكثر من مستفيد بالتعامل مع البرامج	0.76	دالة عند 0.01
.2	تمكن البرامج المستخدمة من التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي النظم.	0.76	دالة عند 0.01
.3	تستطيع البرامج المستخدمة عمل تحليل للبيانات.	0.63	دالة عند 0.01
.4	تستطيع البرامج المستخدمة عمل تبويب للبيانات.	0.74	دالة عند 0.01
.5	تستطيع البرامج المستخدمة عمل تلخيص للبيانات.	0.70	دالة عند 0.01
.6	تستطيع البرامج المستخدمة عمل استخراج المعلومات.	0.74	دالة عند 0.01
.7	تساعد البرمجيات المستخدمة في التقليل من استخدام الورق	0.60	دالة عند 0.01
.8	تمكنك البرمجيات المستخدمة من استخدام البريد الإلكتروني	0.52	دالة عند 0.01
.9	تشعر بأن برامج الأنظمة الحالية تضاهي أحدث البرامج المستخدمة	0.72	دالة عند 0.01

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.10	تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في المنظمة.	0.78	دالة عند 0.01
.11	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في المنظمة.	0.80	دالة عند 0.01
.12	تتوافق البرمجيات مع الشبكة المستخدمة في العمل لدى المنظمة.	0.76	دالة عند 0.01
.13	تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة التي يتم استخدامها في المنظمة.	0.70	دالة عند 0.01
.14	البرمجيات المستخدمة تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها المنظمة.	0.79	دالة عند 0.01
.15	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام.	0.72	دالة عند 0.01
.16	يتوفر لي جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي احتاجها في أداء عملي.	0.72	دالة عند 0.01
.17	توفر البرامج المعلومات بالكمية والدقة المناسبتين.	0.79	دالة عند 0.01
.18	تساعد البرامج المستخدمة على استرجاع المعلومات بسرعة.	0.63	دالة عند 0.01
.19	توجد رقابة على البرامج المستخدمة بهدف ضمان سلامة التشغيل الالكتروني للبيانات.	0.54	دالة عند 0.01

* الارتباط دال إحصائيًا عند مستوي دلالة (α=0.01)

يبين الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته، دالة عند مستوى دلالة (0.01)، ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (0.52−0.80) ، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

الاتساق الداخلي لأداة الدراسة فقرات المحور السادس: الشبكات والدرجة الكلية لفقراته:

الجدول رقم (9): معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور السادس: "الشبكات" مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.1	يوجد شبكة تربط فروع المؤسسة.	0.51	دالة عند 0.01
.2	يوجد شبكة فعالة داخل مبنى المؤسسة.	0.52	دالة عند 0.01
.3	يوجد شبكة اتصالات هاتفية.	0.60	دالة عند 0.01
.4	يوجد شبكة حاسوب داخلية.	0.71	دالة عند 0.01
.5	يتم صيانة الشبكة بشكل دوري.	0.70	دالة عند 0.01
.6	يقوم موظف أو أكثر بمتابعة شبكة الاتصالات.	0.59	دالة عند 0.01
.7	لا يعاني المستخدمون مشاكل متكررة مع الشبكة.	0.53	دالة عند 0.01
.8	الشبكة محمية من الاختراق والعبث بالمعلومات.	0.75	دالة عند 0.01
.9	المستخدمون مؤهلون بشكل جيد لاستخدام الشبكة.	0.76	دالة عند 0.01
.10	يمكن تطوير الشبكة بشكل مرن من ناحية فنية.	0.74	دالة عند 0.01
.11	تمتاز الشبكة داخل المؤسسة بالسرعة العالية.	0.81	دالة عند 0.01
.12	تستخدم الشبكة مكونات مادية حديثة وفعالة.	0.82	دالة عند 0.01

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.13	يمكن التحكم بإدارة الشبكة من قبل المستخدمون النهائيون كل حسب مكانته الوظيفية في المؤسسة.	0.80	دالة عند 0.01
.14	تعرضت الشبكة للاختراق في وقت سابق	0.11	دالة عند 0.01
.15	تشعر أن الشبكة تقلل الوقت والجهد المطلوبين لتنفيذ الأعمال.	0.49	دالة عند 0.01
.16	يوجد اتصال بين الشبكة الداخلية وشبكة الانترنت.	0.53	دالة عند 0.01

* الارتباط دال إحصائيًا عند مستوي دلالة (α=0.01)

يبين الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته، دالة عند مستوى دلالة (0.01)، ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (0.49–0.82) ، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

الاتساق الداخلي لأداة الدراسة فقرات المحور السابع: قواعد البيانات والدرجة الكلية لفقراته:

الجدول رقم (10): معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور السابع: "قواعد البيانات" مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.1	هناك نظم حماية محكم لقاعدة البيانات بحيث تمنع غير المخولين الدخول للنظم	0.84	دالة عند 0.01
.2	تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على التخزين	0.88	دالة عند 0.01
.3	تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على استرجاع البيانات	0.88	دالة عند 0.01
.4	تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على الإضافة والتعديل	0.87	دالة عند 0.01
.5	يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مركزية في الحصول على المعلومات المناسبة	0.85	دالة عند 0.01
.6	تراعي قواعد البيانات المستخدمة في النظم عدم تكرار البيانات المخزنة	0.82	دالة عند 0.01
.7	قواعد البيانات المستخدمة تساعد في التعرف على المشكلة وإيجاد الحلول	0.78	دالة عند 0.01

* الارتباط دال إحصائيًا عند مستوي دلالة (α=0.01)

يبين الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته، دالة عند مستوى دلالة (0.01)، ومعاملات الارتباط محصورة بين المدى (0.78–0.88) ، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأبعاد قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة والجدول (11) يوضح ذلك.

الجدول رقم (11): مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى للاستبانة وكذلك مع الدرجة الكلية

الأبعاد	المجموع	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	البعد الخامس	البعد السادس	البعد السابع
البعد الأول: تحسين الأداء	0.73	1.00						
البعد الثاني: الاختصاصيون الفنيون	0.75	0.41	1.00					
البعد الثالث: المستخدمين	0.72	0.61	0.53	1.00				
البعد الرابع: الأجهزة	0.75	0.49	0.44	0.47	1.00			
البعد الخامس: البرمجيات	0.88	0.52	0.54	0.58	0.72	1.00		
البعد السادس: الشبكات	0.82	0.39	0.59	0.44	0.55	0.69	1.00	
البعد السابع: قواعد البيانات	0.70	0.33	0.50	0.40	0.41	0.56	0.67	1.00

يتضح من الجدول السابق أن جميع الأبعاد ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

2-ثبات الاستبانة Reliability:

أجرى الباحث خطوات التأكد من ثبات الاستبانة وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

أ- طريقة التجزئة النصفية Split-Half method :

تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول لكل بعد من الأبعاد الاستبانة وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل طول البعد باستخدام معادلة سبيرمان براون (Spearman-Brown) والجدول (12) يوضح ذلك:

بما أن الاستمارة لديها سبعة أبعاد، بلغ معامل الارتباط للبعد الاول (تحسين الأداء) 0.92، وبعد استخدام معادلة سبيرمان – براون المعدلة أصبح معامل الثبات (0.96)، ومعامل الارتباط للبعد الثاني (الاختصاصيون الفنيون) يساوي 0.95 ، وبعد استخدام معادلة سبيرمان – براون المعدلة أصبح معامل الثبات (0.97)، ومعامل الارتباط للبعد الثالث (المستخدمين) يساوي 0.96 ، وبعد استخدام معادلة سبيرمان – براون المعدلة أصبح معامل الثبات (0.98) ، ومعامل الارتباط للبعد الرابع (الأجهزة) يساوي 0.95، وبعد استخدام معادلة سبيرمان – براون المعدلة أصبح معامل الثبات (0.97)، ومعامل الارتباط للبعد الخامس (البرمجيات) يساوي 0.95 ، وبعد استخدام معادلة سبيرمان – براون المعدلة أصبح معامل الثبات (0.97)، ومعامل الارتباط للبعد السادس (الشبكات) يساوي 0.94 ، وبعد استخدام معادلة سبيرمان – براون المعدلة أصبح معامل الثبات (0.97)، ومعامل الارتباط للبعد السابع (قواعد البيانات) يساوي 0.95 ، وبعد استخدام معادلة سبيرمان – براون المعدلة أصبح معامل الثبات

(0.97)، وبالنسبة لمعامل الارتباط للدرجة الكلية فقد بلغ 0.93، وبعد استخدام معادلة سبيرمان – براون المعدلة أصبح معامل الثبات (0.96).

الجدول رقم (12): معاملات الارتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد الاستبانة قبل التعديل ومعامل الارتباط بعد التعديل

البعد	عدد الفقرات	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل
البعد الأول: تحسين الأداء	21	0.92	0.96
البعد الثاني: الاختصاصيون الفنيون	9	0.95	0.97
البعد الثالث: المستخدمين	6	0.96	0.98
البعد الرابع: الأجهزة	8	0.95	0.97
البعد الخامس: البرمجيات	19	0.95	0.97
البعد السادس: الشبكات	16	0.94	0.97
البعد السابع: قواعد البيانات	7	0.95	0.97
الدرجة الكلية	**86**	**0.93**	**0.96**

*** تم استخدام معادلة جتمان لان النصفين غير متساويين.**

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات كلها أعلى من (0.96) وهي معاملات ثبات عالية وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة، لجمع البيانات و للإجابة على فروض وتساؤلات الدراسة.

ب- طريقة ألفا كرونباخ:

استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات الاستبانة، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك للاستبانة ككل ، وبعد تطبيق المقياس تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، حيث وجد أن قيمة ألفا كرونباخ للدرجة الكلية يساوي 0.75 وهذا دليل كافي على أن المقياس تتمتع بمعامل ثبات مرتفع.

وبما أن المقياس لديه سبعة أبعاد، فقد بلغ معامل الفا كرونباخ للبعد الأول (تحسين الأداء) يساوي 0.75، ومعامل ألفا كرونباخ للبعد الثاني (الاختصاصيون الفنيون) يساوي 0.79 ، ومعامل ألفا كرونباخ للبعد الثالث (المستخدمين) يساوي 0.80، ومعامل الفا كرونباخ للبعد الرابع الأجهزة يساوي 0.78، وبلغ معامل ألفا كرونباخ للبعد الخامس (البرمجيات) يساوي 0.76، ومعامل ألفا كرونباخ للبعد السادس (الشبكات) يساوي 0.75، ومعامل ألفا كرونباخ للبعد السابع (قواعد البيانات) يساوي (0.80) والجدول (13) يوضح ذلك:

الجدول رقم (13): معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الاستبانة

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول: تحسين الأداء	21	0.75
البعد الثاني: الاختصاصيون الفنيون	9	0.79
البعد الثالث: المستخدمين	6	0.80
البعد الرابع: الأجهزة	8	0.78
البعد الخامس: البرمجيات	19	0.76
البعد السادس: الشبكات	16	0.75
البعد السابع: قواعد البيانات	7	0.80
الدرجة الكلية	**86**	**0.75**

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات للدرجة الكلية (0.75) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم تتبع توزيع إحصائي معين؟

للتحقق من أن البيانات تتبع توزيع إحصائي معين أم أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، قام الباحث باستخدام اختبار كلمرجوف سمرنوف Kolmogorov-Smirnov-Z لمعرفة هل البيانات تتبع توزيع طبيعي أم لا، والنتائج المتعلقة بذلك موضحة من خلال الجدول التالي:

جدول (14) يوضح نتائج اختبار كلمرجوف سمرنوف لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (الأبعاد السبعة)

الأبعاد	اختبار كلمرجوف سمرنوف	P-value
البعد الأول: تحسين الأداء	1.01	//0.209
البعد الثاني: الاختصاصيون الفنيون	1.2	//0.209
البعد الثالث: المستخدمين	1.0	//0.256
البعد الرابع: الأجهزة	1.3	//0.075
البعد الخامس: البرمجيات	1.1	//0.209
البعد السادس: الشبكات	0.9	//0.411
البعد السابع: قواعد البيانات	1.2	//0.411

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

تبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق أن جميع أبعاد الاستبانة السبعة تتبع التوزيع الطبيعي لأن قيمة (P-value) أكبر من 0.05 ، وبناء على ذلك فان يتوجب على الباحث استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة، لأنه من شروط استخدام هذه الاختبارات هو أن البيانات يجب أن تتبع التوزيع الطبيعي، بعكس الاختبارات اللامعليمة التي لا يتوجب على إستخدامها إتباع البيانات التوزيع الطبيعي.

المبحث الثاني

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

أولاً/ الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية:

بلغت عينة الدراسة الكلية 152 من المدراء في المنظمات غير الحكومية، وفيما يلي توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية، ويتضح ذلك من خلال التالي:

جدول (15): يوضح الخصائص الديموغرافية للمدراء في المنظمات غير الحكومية

نوع الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	97	63.8
أنثى	55	36.2
الفئات العمرية	العدد	النسبة المئوية %
اقل من 22 عام	4	2.6
من 23 – 30 عام	58	38.2
من 31 – 35 عام	36	23.7
من 36 – 45 عام	28	18.4
46 عام فأكثر	26	17.1
المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
ثانوية عامة فما دون	0	0
دبلوم متوسط	19	12.5
بكالوريوس	94	61.8
ماجستير	39	25.7
دكتوراه	0	0
المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
مدير تنفيذي	49	32.2
مدير برنامج	52	34.2
مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات	51	33.6
سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية %
5 سنوات فاقل	54	35.5
(6–10) سنوات	48	31.6
11 سنة فأكثر	50	32.9

- يتضح من الجدول السابق أن 63.8 % من افراد العينة هم من الذكور، بينما 36.2 % من الإناث.
- يتضح من الجدول السابق أن 38.2 % من افراد العينة أعمارهم تتراوح من 23 – 30 عام ، بينما 23.7 % منهم اعمارهم تتراوح من 31 – 35 عام، و 18.4 % منهم تتراوح اعمارهم من 36 – 45 عام، و 17.1 % منهم اعمارهم 46 عام فأكثر، و 2.6 % منهم اقل من 22 عام.
- يتضح من الجدول السابق أن 61.8 % من افراد العينة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما 25.7 % منهم مؤهلهم ماجستير، و (12.5 %) منهم دبلوم متوسط.

- يتضح من الجدول السابق أن 34.2 % من افراد مسماهم الوظيفي مدير برنامج، بينما 33.6 % منهم مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات، و (32.2 %) منهم مدير تنفيذي.
- يتضح من الجدول السابق أن 35.5 % من افراد سنوات الخدمة لديهم 5 سنوات فاقل، بينما 32.9 % منهم سنوات الخدمة لديهم 11 سنة فأكثر، و 31.6 % منهم سنوات الخدمة لديهم 11 سنة فأكثر.

ثانياً: نتائج الدراسة

أ. تحسين الاداء

تم إيجاد النسبة المئوية والمتوسط الحسابي لفقرة المحور الأول (تحسين الأداء)، ثم إيجاد قيمة اختبار **T- Test** لكل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور حول درجة الحياد وتساوي (3)، كما في الجدول رقم (16):

جدول رقم (16): نتائج اختبار T- Test والنسب المئوية والأهمية النسبية لفقرات (تحسين الأداء)

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا راي	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الوزن النسبي %	قيمة T	الترتيب
.1	اعتقد أن مجلس الإدارة يقوم بالإشراف وتحديد السياسة للمؤسسة	35.5	59.9	2.6	2.0	-	4.3	85.8	3.9**	1
.2	تعتبر الطريقة التي يتم بها اتخاذ القرارات في المؤسسة علمية	11.2	69.1	10.5	8.6	0.7	3.8	76.3	2.9**	15
.3	تتمتع القيادات الادارية في المؤسسة بالكفاءة الادارية.	32.9	57.9	6.6	2.0	0.7	4.2	84.1	3.2**	3
.4	يتم اشراك العاملين في وضع الخطط للمؤسسة	27.6	42.1	14.5	13.8	2.0	3.8	75.9	2.3**	16
.5	مبنى المؤسسة يكفي لممارسة انشطتها.	34.2	40.8	3.9	17.1	3.9	3.8	76.8	2.1**	14
.6	المؤسسة لديها من المعدات ما يدعم أنشطتها	28.9	55.9	3.9	8.6	2.6	4.0	80.0	2.6**	9
.7	تتوفر المعدات والأدوات اللازمة لأداء عملي	34.9	51.3	7.2	6.6	-	4.1	82.9	3.7**	6
.8	اشعر بالإنجاز لاستخدامي الأدوات والأجهزة للعمل بقسمي	33.6	55.3	7.9	3.3	-	4.2	83.8	3.2**	5
.9	المؤسسة تقوم بمراجعة وتعديل الإجراءات الفنية والإدارية بشكل دوري	19.1	59.2	12.5	9.2	-	3.9	77.6	3.9**	12
.10	الهيكلية الإدارية للمؤسسة مناسبة مع طبيعة الانشطة التي تقوم بها.	24.3	52.0	11.8	9.9	2.0	3.9	77.4	3.1**	13
.11	يوجد في المؤسسة تنسيق بين الوظائف المختلفة	26.3	61.8	5.9	4.6	1.3	4.1	81.4	3.6**	8
.12	يوجد دليل في المؤسسة يحدد الوصف الوظيفي لكل موظف.	30.9	46.1	10.5	9.9	2.6	3.9	78.6	3.1**	11
.13	يتم تقييم أداء الموظفين بشكل دوري	21.1	53.3	11.2	11.2	3.3	3.8	75.5	2.3**	17
.14	تقييم الأداء الخاص بي يساعدني على تحسين أداء عملي	38.8	47.4	9.9	2.6	1.3	4.2	83.9	3.7**	4
.15	تقدم المؤسسة حوافز للموظفين	6.6	34.9	22.4	26.3	9.9	3.0	60.4	0.42//	21
.16	الفرص المتاحة لي لتحسين مهاراتي ومعرفتي الخاصة بالعمل مرضية.	15.1	56.6	9.2	18.4	0.7	3.7	73.4	3.0**	18
.17	اشتركت في دورات تدريبية تساعدني على تحسين أدائي	32.9	53.3	6.6	6.6	0.7	4.1	82.2	3.5**	7
.18	يوجد رسالة للمؤسسة مكتوبة ومتاح الاطلاع عليها لجميع العاملين	40.8	46.7	6.6	5.3	0.7	4.2	84.3	3.8**	2
.19	يتم تشجيع الموظفين للتعبير عن رأيهم بحرية	28.9	52.6	9.2	7.9	1.3	4.0	80.0	3.9**	10
.20	يمكن القول ان المعدل الحالي للأجور مناسب	12.5	39.5	16.4	24.3	7.2	3.3	65.1	1.5**	19
.21	نظام العمل في المؤسسة يتيح فرصة للترقية	9.9	36.2	20.4	27.0	6.6	3.2	63.2	0.61//	20
	المحور الاول	**26.5**	**51.6**	**9.5**	**10.2**	**2.2**	**3.7**	**77.6**	**3.8****	

** دالة عند 0.01 * دالة عند 0.05 // غير دالة

من الجدول رقم (16) يمكن استخلاص ما يلي

أن أعلى فقرتين كانتا:

- احتلت الفقرة الاولى "اعتقد أن مجلس الإدارة يقوم بالإشراف وتحديد السياسة للمؤسسة" المرتبة الاولى فقد بلغ المتوسط الحسابي 4.3 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 85.8 % والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقة من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أن مجلس الإدارة يقومون بالإشراف وتحديد السياسة للمؤسسة.
- احتلت الفقرة الثامنة عشر "يوجد رسالة للمؤسسة مكتوبة ومتاح الاطلاع عليها لجميع العاملين" المرتبة الثانية فقد بلغ المتوسط الحسابي 4.2 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 84.3 % والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أنه يوجد رسالة للمؤسسة مكتوبة ومتاح الاطلاع عليها لجميع العاملين.

وأن أدنى فقرتين كانتا:

- احتلت الفقرة الواحد والعشرون "نظام العمل في المؤسسة يتيح فرصة للترقية "المرتبة العشرين فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.2 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 63.2 % والقيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهريا عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك حياد من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، أي ان أفراد العينة لا يستطيعون تحديد أو الحكم على أن نظام العمل في المؤسسة يتيح فرصة للترقية.
- احتلت الفقرة الخامسة عشر "تقدم المؤسسة حوافز للموظفين "المرتبة الواحد والعشرون فقد بلغ المتوسط الحسابي 3 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 60.4 % والقيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهريا عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك حياد من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة لا يستطيعون تحديد أو الحكم على أن المؤسسة تقدم حوافز للموظفين.

بشكل عام يمكن القول بان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول (تحسين الاداء) تساوي (3.7)، والوزن النسبي يساوي (77.6%) وهو أعلى من 60%،مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن تحسين الاداء

يعتبر نتيجة مهمة لاستخدام نظم المعلومات الادارية داخل المنظمات غير الحكومية، في قطاع غزة ويعزو الباحث هذه النتيجة الى ان تحسين الاداء يعتبر نتيجة من نتائج استخدام نظم المعلومات الادارية في المنظمات غير الحكومية، لان بالفعل استخدام نظم المعلومات هي من اهم مقومات تحسين الاداء داخل المنظمات غير الحكومية والحكومية والقطاع الخاص، ونلاحظ خلال الفترة الحالية والسابقة ان معظم المنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص والشركات والمؤسسات الحكومية دفعت تكاليف كثيرة مقابل تدريب العاملين على استخدام نظم المعلومات ويعتبر فارق في نجاح منظمة او فشلها في مدى قدرتها على المنافسة في سرعة خدمة المستفيدين باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو عمر، 2009)، دراسة (البشابشة، 2005)، ودراسة (الطهراوي، 2010)، والتي أظهرت أنه يوجد لدى المصارف العاملة في فلسطين نظم معلومات إدارية محوسبة فعالة بدرجة جيدة جدا وملائمة للمستويات الإدارية وتتمتع بحماية جيدة للمعلومات، وأن المنظمات غير الحكومية توفر موارد مالية لتطوير قدرات موظفيها داخلياً وخارجياً، وأنها تساعدهم في تطوير مستواهم التعليمي والأكاديمي، وكذلك وجود نظام تقييم أداء قائم على أساس المكافأة، ووجود أثر هام لجودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي، ويختلف مع دراسة (المري، 2009) التي اظهرت أن المعوقات المهمة التي تحول دون استخدام للتقنية الحديثة بدرجة عالية هي : قلة الدورات التدريبية في مجال استخدام التقنيات الحديثة، وعدم توافر خطة عمل تسهم في تأكيد أهمية التقنية الحديثة، وعدم مناسبة الدورات التدريبية لتفعيل استخدام التقنيات الحديثة، ودراسة (عواد، 2005) التي اظهرت وجود ضعف عام في النظام، وعدم الجدية والالتزام من قبل الجهات الإشراقية العليا في السلطة لتطبيق نظام فعال، ومن ثم تحليل نتائجه للاستفادة منها في إصلاح، وتطوير النظم الإدارية، والمهنية المختلفة، ووجد الموظفين لديهم انطباع سلبي حول النظام نتيجة لعدم وجود تخطيط وظيفي واضح يضع توقعات الأداء والأهداف للمجموعات والأفراد لكي يتم تحقيق أهداف المنظمة، وغياب بطاقات الوصف الوظيفي لمعظم الوظائف، ووجد أن هناك خلل في وضع وتوصيف المعايير التي تستند إليها التقييم، ولعل من أبرزها ترك المهام الوظيفية للرئيس المباشر لتحديدها مما يودى إلى الارتجالية وعدم الموضوعية، ونقص بالاهتمام بنتائج التحليل والتغذية الراجعة مما يفسد الجهد والفائدة من عمليات التقييم.

ب. نظم المعلومات الادارية

- الاختصاصيون الفنيون

تم إيجاد النسبة المئوية والمتوسط الحسابي للفقرة الاولى من محور نظم المعلومات الادارية (الاختصاصيون الفنيون)، ثم إيجاد قيمة اختبار **T- Test** لكل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور حول درجة الحياد وتساوي (3)، والنتائج موضحة من خلال الجدول رقم (17):

جدول رقم (17): نتائج اختبار T- Test والنسب المئوية والأهمية النسبية لفقرة (الاختصاصيون الفنيون)

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا راي	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الوزن النسبي	قيمة T	الترتيب
.1	يوجد في مؤسستكم قسم تكنولوجيا المعلومات.	19.7	38.2	11.2	24.3	6.6	3.4	68.0	2.8**	2
.2	يتحمل قسم تكنولوجيا المعلومات مسئولية تأمين الأجهزة.	21.1	34.2	12.5	24.3	7.9	3.4	67.2	2.4**	3
.3	يتحمل قسم تكنولوجيا المعلومات مسئولية معدات تخزين البيانات.	21.7	36.2	13.2	21.1	7.9	3.4	68.6	3.9**	1
.4	يحتوي قسم تكنولوجيا المعلومات على محللي البيانات.	12.5	31.6	19.1	27.6	9.2	3.1	62.1	0.77//	5
.5	يحتوي قسم تكنولوجيا المعلومات على اختصاصي الشبكات.	14.5	31.6	17.8	25.7	10.5	3.1	62.8	0.83//	4
.6	حصل المبرمجون على تأهيل عالي في لغات البرمجة.	11.8	25.0	23.7	27.6	11.8	3.0	59.5	0.63//	7
.7	يوجد مدير في قسم البرمجيات أو أكثر.	7.2	24.3	24.3	30.9	13.2	2.8	56.3	1.9**	9
.8	يوجد سياسة واضحة لقسم تكنولوجيا المعلومات.	13.8	27.0	23.7	23.7	11.8	3.1	61.4	0.78//	6
.9	يشارك مدراء قسم تكنولوجيا المعلومات في وضع سياسات المؤسسة.	7.9	30.3	23.7	25.0	13.2	2.9	58.9	0.57//	8
	المحور الثاني	**25**	**30.9**	**6.6**	**27**	**10.5**	**3.1**	**62.8**	**0.88//**	

** دالة عند 0.01 * دالة عند 0.05 // غير دالة

من الجدول رقم (17) يمكن استخلاص ما يلي

أن أعلى فقرتين كانتا:

- احتلت الفقرة الثالثة "يتحمل قسم تكنولوجيا المعلومات مسئولية معدات تخزين البيانات" المرتبة الاولى فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.4 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 68.6 % والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي أن أفراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أن قسم تكنولوجيا المعلومات يتحمل مسئولية معدات تخزين البيانات.
- احتلت الفقرة الاولى "يوجد في مؤسستكم قسم تكنولوجيا المعلومات" المرتبة الثانية فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.4 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 68 % والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي أن أفراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أنه يوجد في المؤسسة قسم تكنولوجيا المعلومات.

وأن أدنى فقرتين كانتا:

- احتلت الفقرة التاسعة "يشارك مدراء قسم تكنولوجيا المعلومات في وضع سياسات المؤسسة" المرتبة الثامنة فقد بلغ المتوسط الحسابي 2.9 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 58.9% والقيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من 0.05، لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهريا عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك

حياد من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي أن افراد العينة لا يستطيعون تحديد أو الحكم على أن مدراء قسم تكنولوجيا المعلومات يشاركون في وضع سياسات المؤسسة.

- احتلت الفقرة السابعة "يوجد مدير في قسم البرمجيات أو أكثر " المرتبة التاسعة فقد بلغ المتوسط الحسابي 2.8 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 56.3% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة لا يستطيعون تحديد أو الحكم على أنه يوجد مدير في قسم البرمجيات أو أكثر.

بشكل عام يمكن القول بان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (الاختصاصيون الفنيون) تساوي (3.1)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الوزن النسبي يساوي (62.8 %) وهو أعلى من 60%، مما يعني بأن الاختصاصيون الفنيون يعتبروا أحد عناصر نظم المعلومات الادارية التي تساهم في تحسين الاداء الاداري في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة ولكن بشكل متوسط، وهذا يؤكد فعلا ان المنظمات غير الحكومية يجب ان تهتم اكثر في تدريب وتطور قدرات الاختصاصيون ليتمكنوا فعلياً الارتقاء بأنفسهم وبمنظماتهم، وهذا يتفق مع دراسة كل من (المري، 2009) و (أبو سبت، 2005) التي بينت أن هناك تنوع في تخصصات العاملين في نظم دعم القرار وأن لديهم كفاءة وخبرات إدارية وفنية تتناسب بشكل كبير مع الأعمال المنوطة إليهم، وأن البرامج المستخدمة تساعد على التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي النظام.

- **المستخدمين**

تم إيجاد النسبة المئوية والمتوسط الحسابي للفقرة الثانية من محور نظم المعلومات الادارية (المستخدمين)، ثم إيجاد قيمة اختبار **T- Test** لكل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور حول درجة الحياد وتساوي (3)، والنتائج موضحة من خلال الجدول رقم (18):

جدول رقم (18): نتائج اختبار T- Test والنسب المئوية والأهمية النسبية لفقرة (المستخدمين)

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا راي	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الوزن النسبي %	قيمة T	الترتيب
.1	يوجد تنوع كاف في التخصصات للعاملين في المنظمة.	26.3	57.9	9.9	5.3	0.7	4.0	80.8	3.5**	1
.2	العاملون في النظم لديهم خبرات إدارية تتناسب والمهام المنوطة بهم	15.8	65.8	13.2	4.6	0.7	3.9	78.3	3.4**	3
.3	تلمس أن العاملين في النظم لديهم خبرات فنية تتناسب والمهام المنوطة بهم	15.1	61.8	15.1	7.2	0.7	3.8	76.7	3.8**	4
.4	العاملون في النظم الحالية لهم القدرة على التكيف مع متطلبات العمل	17.8	67.1	11.2	3.9	-	4.0	79.7	3.1**	2
.5	تشعر بان الاستجابة لمتطلبات المستفيدين من قبل العاملين في النظم عالية	15.8	58.6	19.1	5.9	0.7	3.8	76.6	3.7**	5
.6	الاستجابة للصيانة والإرشاد للمستفيدين من قبل العاملين في النظم عالية	15.1	60.5	16.4	6.6	1.3	3.8	76.3	3.6**	6
	المحور الثالث	**61.8**	**28.9**	**1.3**	**7.9**	**0**	**3.9**	**78.1**	**3.5****	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.05)

من الجدول رقم (18) يمكن استخلاص ما يلي

أن أعلى فقرتين كانتا:

- احتلت الفقرة الاولى "يوجد تنوع كاف في التخصصات للعاملين في المنظمة" المرتبة الاولى فقد بلغ المتوسط الحسابي 4 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 80.8% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أنه يوجد تنوع في التخصصات للعاملين في المنظمة.
- احتلت الفقرة الرابعة "العاملون في النظم الحالية لهم القدرة على التكيف مع متطلبات العمل" المرتبة الثانية فقد بلغ المتوسط الحسابي 4 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 79.7% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أن العاملون في النظم الحالية لهم القدرة على التكيف مع متطلبات العمل.

وأن أدنى فقرتين كانتا:

- احتلت الفقرة الخامسة "تشعر بان الاستجابة لمتطلبات المستفيدين من قبل العاملين في النظم عالية "المرتبة الخامسة فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.8 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 76.6% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أن الاستجابة لمتطلبات المستفيدين من قبل العاملين في النظم عالية.
- احتلت الفقرة السادسة "الاستجابة للصيانة والإرشاد للمستفيدين من قبل العاملين في النظم عالية " المرتبة السادسة فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.8 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 76.3% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أن الاستجابة للصيانة والإرشاد للمستفيدين من قبل العاملين في النظم عالية.

بشكل عام المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (المستخدمين) تساوي (3.9)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الوزن النسبي يساوي (78.1%) وهو أعلى من 60%، مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن المستخدمين يعتبروا أحد عناصر نظم المعلومات الادارية التي تساهم في تحسين الاداء الاداري في المنظمات

غير الحكومية في قطاع غزة، وهذا يؤكد فعلاً ان المنظمات غير الحكومية يجب ان تهتم اكثر في تدريب وتطور قدرات المستخدمين لانهم يتعاملوا مع نظم المعلومات الادارية، وتطوير قدراتهم في استخدام نظم المعلومات يعتبر من أهم مقومات تحسين الاداء داخل المنظمات غير الحكومية، ونلاحظ ان معظم المنظمات غير الحكومية دفعت تكاليف كثيرة مقابل تدريب المستخدمين على استخدام نظم المعلومات، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو سبت، 2005) والتي أظهرت أن هناك تنوع في تخصصات العاملين في نظم دعم القرار وأن لديهم كفاءة وخبرات إدارية وفنية تتناسب بشكل كبير مع الأعمال المنوطة إليهم، وأن البرامج المستخدمة تساعد على التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي النظام، وكذلك دراسة (الشرفا، 2004) التي بينت ان (74%) من المستخدمين لأنظمة المعلومات المحوسبة لديهم توجهات إيجابية حول تلك الأنظمة وأن تلك التوجهات كانت متقاربة بين جميع الأنظمة التي شملتها الدراسة، وهذا يختلف مع دراسة (غنيم، 2004) التي بينت ضعف قدرة نظام المعلومات على تغطية جوانب العمل ، وعدم وجود خطط واضحة لعمل نظام المعلومات الإداري المحوسب يمثل معوقا أساسيا يعيق بشكل جوهري عملية تطبيق وتطوير نظم المعلومات الإدارية في البلديات.

- الأجهزة

تم إيجاد النسبة المئوية والمتوسط الحسابي للفقرة الثالثة من محور نظم المعلومات الادارية (الأجهزة)، ثم إيجاد قيمة اختبار **T- Test** لكل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور حول درجة الحياد وتساوي (3)، والنتائج موضحة من خلال الجدول رقم (19):

جدول رقم (19): نتائج اختبار T- Test والنسب المئوية والأهمية النسبية لفقرة (الأجهزة)

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا راي	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الوزن النسبي	قيمة T	الترتيب
.1	يعتمد نظم المعلومات الإداري الحالي بشكل أساسي على الحاسوب	36.2	50.0	7.2	5.3	1.3	4.1	82.9	3.5**	**2**
.2	الأجهزة المستخدمة حاليا تتناسب وطبيعة العمل	36.8	51.3	7.2	3.9	0.7	4.2	83.9	3.9**	**1**
.3	الأجهزة المستخدمة حاليا توفر القدرة اللازمة للتشغيل.	33.6	47.4	11.2	6.6	1.3	4.1	81.1	3.01**	**3**
.4	تعتبر الأجهزة المستخدمة حاليا من أفضل وأحدث تكنولوجيا متوفرة	23.0	40.8	16.4	17.1	2.6	3.6	72.9	2.2**	**8**
.5	القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة مناسبة وتؤدي أغراض الحفظ بكفاءة.	22.4	55.3	11.8	10.5	-	3.9	77.9	3.7**	**6**
.6	تتميز الأجهزة المستخدمة بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخدامها.	21.1	57.2	10.5	9.9	1.3	3.9	77.4	3.4**	**7**
.7	تعتبر وحدات الإدخال بمكوناتها كافية وتساعدك في عمليات الإدخال بكفاءة	18.4	62.5	11.8	6.6	0.7	3.9	78.3	3.2**	**5**
.8	تعتبر وحدات الإخراج بمكوناتها كافية وتساعدك في عمليات الإخراج بكفاءة	19.1	60.5	13.8	6.6	-	3.9	78.4	3.3**	**4**
.9	**المحور الرابع**	**58.6**	**30.3**	**5.3**	**4.6**	**1.3**	**3.9**	**79.1**	**3.2****	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.05)

من الجدول رقم (19) يمكن استخلاص ما يلي

أن أعلى فقرتين كانتا:

- احتلت الفقرة الثانية "الأجهزة المستخدمة حاليا تتناسب وطبيعة العمل "المرتبة الاولى فقد بلغ المتوسط الحسابي 4.2 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 83.9% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أن الأجهزة المستخدمة حاليا تتناسب وطبيعة العمل.
- احتلت الفقرة الاولى "يعتمد نظم المعلومات الإداري الحالي بشكل أساسي على الحاسوب "المرتبة الثانية فقد بلغ المتوسط الحسابي 4.1 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 82.9% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أن نظم المعلومات الإداري الحالي يعتمد بشكل أساسي على الحاسوب.

وأن أدنى فقرتين كانتا:

- احتلت الفقرة السادسة "تتميز الأجهزة المستخدمة بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخدامها " المرتبة السابعة فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.9 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 77.4% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أن الأجهزة المستخدمة تتميز بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخدامها.
- احتلت الفقرة الرابعة "تعتبر الأجهزة المستخدمة حاليا من أفضل وأحدث تكنولوجيا متوفرة " المرتبة الثامنة فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.6 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي72.9% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أن الأجهزة المستخدمة حاليا تعتبر من أفضل وأحدث تكنولوجيا متوفرة.

بشكل عام يمكن القول بان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (الاجهزة) تساوي (3.9)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الوزن النسبي يساوي (79.1%) وهو أعلى من 60%، مما يعني أن أفراد عينة

الدراسة يرون بأن الاجهزة يعتبر أحد عناصر نظم المعلومات الادارية التي تساهم في تحسين الاداء الاداري في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو سبت، 2005)، ودراسة (الشرفا، 2004)، والتي أظهرت أن نظام المعلومات الإداري الحالي في الجامعات الفلسطينية يعتمد بشكل أساسي على الحاسوب، وأن الأجهزة المستخدمة في الجامعات حديثة وذات كفاءة عالية.

وهذا يختلف مع دراسة (غنيم، 2004) التي بينت ضعف قدرة نظام المعلومات على تغطية جوانب العمل بما في ذلك الإمكانات المادية.

- **البرمجيات**

تم إيجاد النسبة المئوية والمتوسط الحسابي للفقرة الرابع من محور نظم المعلومات الادارية (البرمجيات)، ثم إيجاد قيمة اختبار **T- Test** لكل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور حول درجة الحياد وتساوي (3)، والنتائج موضحة من خلال الجدول رقم (20):

جدول رقم (20): نتائج اختبار T- Test والنسب المئوية والأهمية النسبية لفقرة (البرمجيات)

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا راي	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الوزن النسبي	قيمة T	الترتيب
.1	تتميز البرامج المستخدمة بتمكين أكثر من مستفيد بالتعامل مع البرامج	19.1	55.9	16.4	8.6	-	3.9	77.1	3.7**	6
.2	تمكن البرامج المستخدمة من التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي النظم.	15.8	61.8	14.5	7.9	-	3.9	77.1	3.03**	5
.3	تستطيع البرامج المستخدمة عمل تحليل للبيانات.	9.2	52.6	20.4	14.5	3.3	3.5	70.0	2.6**	19
.4	تستطيع البرامج المستخدمة عمل تبويب للبيانات.	13.8	52.0	19.7	11.2	3.3	3.6	72.4	2.5**	16
.5	تستطيع البرامج المستخدمة عمل تلخيص للبيانات.	14.5	50.7	17.8	13.8	3.3	3.6	71.8	2.2**	17
.6	تستطيع البرامج المستخدمة عمل استخراج المعلومات.	19.7	55.3	15.8	8.6	0.7	3.8	77.0	3.5**	7
.7	تساعد البرمجيات المستخدمة في التقليل من استخدام الورق	21.7	52.0	15.1	10.5	0.7	3.8	76.7	3.2**	8
.8	تمكنك البرمجيات المستخدمة من استخدام البريد الإلكتروني	29.6	52.6	13.2	4.6	-	4.1	81.4	3.7**	1
.9	تشعر بأن برامج الأنظمة الحالية تضاهي أحدث البرامج المستخدمة	15.1	44.7	17.8	21.1	1.3	3.5	70.3	2.5**	18
.10	تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في المنظمة.	19.7	55.3	15.1	8.6	1.3	3.8	76.7	2.3**	9
.11	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في المنظمة.	15.8	52.0	16.4	15.1	0.7	3.7	73.4	3.1**	15
.12	تتوافق البرمجيات مع الشبكة المستخدمة في العمل لدى المنظمة.	17.1	57.9	13.2	9.9	2.0	3.8	75.7	3.9**	11
.13	تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة التي يتم استخدامها في المنظمة.	15.8	62.5	15.1	5.3	1.3	3.9	77.2	3.9**	4
.14	البرمجيات المستخدمة تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها المنظمة.	17.8	53.3	17.1	10.5	1.3	3.8	75.1	3.7**	12
.15	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام.	22.4	59.2	12.5	5.3	0.7	4.0	79.5	3.3**	2
.16	يتوفر لي جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي احتاجها في أداء عملي.	17.8	60.5	16.4	3.9	1.3	3.9	77.9	3.06**	3
.17	توفر البرامج المعلومات بالكمية والدقة المناسبتين.	13.8	61.2	15.8	9.2	-	3.8	75.9	3.7**	10

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا راي	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الوزن النسبي	قيمة T	الترتيب
.18	تساعد البرامج المستخدمة على استرجاع المعلومات بسرعة.	11.2	56.6	21.7	10.5	-	3.7	73.7	3.9**	13
.19	توجد رقابة على البرامج المستخدمة بهدف ضمان سلامة التشغيل الالكتروني للبيانات.	15.1	51.3	19.7	13.2	0.7	3.7	73.4	2.3**	14
	المحور الخامس	**49.3**	**33.6**	**5.9**	**9.9**	**1.4**	**3.8**	**75.4**	**3.6****	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.05)

من الجدول رقم (20) يمكن استخلاص ما يلي

أن أعلى فقرتين كانتا:

- احتلت الفقرة الثامنة "تمكنك البرمجيات المستخدمة من استخدام البريد الإلكتروني" المرتبة الاولى فقد بلغ المتوسط الحسابي 4.1 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 81.4% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة (α = 0.05) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أني البرمجيات المستخدمة تمكن من استخدام البريد الإلكتروني.
- احتلت الفقرة الخامسة عشر "تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام" المرتبة الثانية فقد بلغ المتوسط الحسابي 4 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 79.5% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة (α = 0.05) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أن برامج وتطبيقات الحاسوب تتميز بسهولة الاستخدام

وأن أدنى فقرتين كانتا:

- احتلت الفقرة التاسعة "تشعر بأن برامج الأنظمة الحالية تضاهي أحدث البرامج المستخدمة" المرتبة الثامنة عشر فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.5 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 70.3% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة (α = 0.05) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أنه تشعر بأن برامج الأنظمة الحالية تضاهي أحدث البرامج المستخدمة.
- احتلت الفقرة الثالثة "تستطيع البرامج المستخدمة عمل تحليل للبيانات" المرتبة التاسعة عشر فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.5 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 70% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك

تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أن البرامج المستخدمة تستطيع عمل تحليل للبيانات.

يمكن القول بان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (البرمجيات) تساوي (3.8)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الوزن النسبي يساوي (75.4 %) وهو أعلى من 60 %، مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن البرمجيات تعتبر أحد عناصر نظم المعلومات الادارية التي تساهم في تحسين الاداء الاداري في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو سبت، 2005) والتي أظهرت أن البرامج المستخدمة تساعد على التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي النظام.

هذا يختلف مع دراسة (غنيم، 2004) التي بينت ضعف قدرة نظام المعلومات على تغطية جوانب العمل.

- **الشبكات**

تم إيجاد النسبة المئوية والمتوسط الحسابي للفقرة الخامسة من محور نظم المعلومات الادارية (الشبكات)، ثم إيجاد قيمة اختبار **T- Test** لكل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور حول درجة الحياد وتساوي (3)، والنتائج موضحة من خلال الجدول رقم (21):

جدول رقم (21): نتائج اختبار T- Test والنسب المئوية والأهمية النسبية لفقرة (الشبكات)

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا راي	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الوزن النسبي	قيمة T	الترتيب
.1	يوجد شبكة تربط فروع المؤسسة.	15.8	34.9	15.8	25.7	7.9	3.3	65.0	2.6**	15
.2	يوجد شبكة فعالة داخل مبنى المؤسسة.	25.7	52.0	10.5	8.6	3.3	3.9	77.6	3.9**	3
.3	يوجد شبكة اتصالات هاتفية.	31.6	52.6	5.9	8.6	1.3	4.0	80.9	3.02**	2
.4	يوجد شبكة حاسوب داخلية.	32.2	49.3	11.2	6.6	0.7	4.1	81.2	3.2**	1
.5	يتم صيانة الشبكة بشكل دوري.	23.7	47.4	14.5	11.8	2.6	3.8	75.5	3.3**	6
.6	يقوم موظف أو أكثر بمتابعة شبكة الاتصالات.	15.8	54.6	15.8	10.5	3.3	3.7	73.8	2.9**	9
.7	لا يعاني المستخدمون مشاكل متكررة مع الشبكة.	13.2	43.4	19.7	19.7	3.9	3.4	68.4	2.5**	14
.8	الشبكة محمية من الاختراق والعبث بالمعلومات.	14.5	42.8	23.7	16.4	2.6	3.5	70.0	2.4**	12
.9	المستخدمون مؤهلون بشكل جيد لاستخدام الشبكة.	17.1	54.6	16.4	9.9	2.0	3.8	75.0	3.6**	7
.10	يمكن تطوير الشبكة بشكل مرن من ناحية فنية.	16.4	55.3	15.8	11.2	1.3	3.7	74.9	2.7**	8
.11	تمتاز الشبكة داخل المؤسسة بالسرعة العالية.	13.2	48.0	19.1	18.4	1.3	3.5	70.7	2.9**	11
.12	تستخدم الشبكة مكونات مادية حديثة وفعالة.	10.5	47.4	24.3	15.8	2.0	3.5	69.7	2.6**	13
.13	يمكن التحكم بإدارة الشبكة من قبل المستخدمون النهائيون كل حسب مكانته الوظيفية في المؤسسة.	11.2	53.9	20.4	12.5	2.0	3.6	72.0	2.7**	10
.14	تعرضت الشبكة للاختراق في وقت سابق	8.6	23.0	25.0	27.0	16.4	2.8	56.1	1.83**	16
.15	تشعر أن الشبكة تقلل الوقت والجهد المطلوبين لتنفيذ الأعمال.	17.8	59.2	16.4	4.6	2.0	3.9	77.2	3.6**	5

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا راي	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الوزن النسبي	قيمة T	الترتيب
.16	يوجد اتصال بين الشبكة الداخلية وشبكة الانترنت.	21.7	50.7	21.7	5.3	0.7	3.9	77.5	3.7**	4
	المحور السادس	**32.9**	**48**	**4.6**	**13.2**	**1.4**	**3.6**	**72.8**	**3.5****	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.05)

من الجدول رقم (21) يمكن استخلاص ما يلي

أن أعلى فقرتين كانتا:

- احتلت الفقرة الرابعة "يوجد شبكة حاسوب داخلية" المرتبة الاولى فقد بلغ المتوسط الحسابي 4.1 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 81.2% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة (α = 0.05) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أنه يوجد شبكة حاسوب داخلية.
- احتلت الفقرة الثالثة "يوجد شبكة اتصالات هاتفية" المرتبة الثانية فقد بلغ المتوسط الحسابي 4 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 80.9% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة (α = 0.05) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أنه يوجد شبكة اتصالات هاتفية.

وأن أدنى فقرتين كانتا:

- احتلت الفقرة الاولى "يوجد شبكة تربط فروع المؤسسة" المرتبة الخامسة عشر فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.3 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 65% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة (α = 0.05) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أنه يوجد شبكة تربط فروع المؤسسة.
- احتلت الفقرة الرابعة عشر "تعرضت الشبكة للاختراق في وقت سابق" المرتبة السادسة عشر فقد بلغ المتوسط الحسابي 2.8 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 56.1% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة (α = 0.05) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم أن الشبكة تعرضت للاختراق في وقت سابق.

يمكن القول بان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (الشبكات) تساوي (3.6)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الوزن النسبي يساوي (72.8 %) وهو أعلى من 60%، مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن الشبكات تعتبر أحد عناصر نظم المعلومات الادارية التي تساهم في تحسين الاداء الاداري في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو سبت، 2005) والتي أظهرت أن نظام المعلومات الإداري الحالي في الجامعات الفلسطينية يعتمد بشكل أساسي على الحاسوب، وأن الأجهزة المستخدمة في الجامعات حديثة وذات كفاءة عالية، وأن هناك تنوع في تخصصات العاملين في نظم دعم القرار وأن لديهم كفاءة وخبرات إدارية وفنية تتناسب بشكل كبير مع الأعمال المنوطة إليهم، وأن البرامج المستخدمة تساعد على التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي النظام.

هذا يختلف مع دراسة (غنيم، 2004) التي بينت ضعف قدرة نظام المعلومات في البلديات.

- **قواعد البيانات**

تم إيجاد النسبة المئوية والمتوسط الحسابي للفقرة السادسة من محور نظم المعلومات الادارية (قواعد البيانات)، ثم إيجاد قيمة اختبار **T- Test** لكل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور حول درجة الحياد وتساوي (3)، والنتائج موضحة من خلال الجدول رقم (22):

جدول رقم (22): نتائج اختبار T- Test والنسب المئوية والأهمية النسبية لفقرات المحور السابع (قواعد البيانات)

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا راي	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الوزن النسبي	قيمة T	الترتيب
.1	هناك نظم حماية محكم لقاعدة البيانات بحيث تمنع غير المخولين الدخول للنظم	14.5	46.7	21.1	14.5	3.3	3.5	70.9	**2.7****	**5**
.2	تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على التخزين	11.8	55.9	17.8	12.5	2.0	3.6	72.6	2.9**	**2**
.3	تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على استرجاع البيانات	11.8	51.3	23.0	11.8	2.0	3.6	71.8	2.6**	**4**
.4	تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على الإضافة والتعديل	15.8	49.3	19.7	13.8	1.3	3.6	72.9	2.8**	**1**
.5	يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مركزية في الحصول على المعلومات المناسبة	11.8	53.9	19.7	11.8	2.6	3.6	72.1	2.6**	**3**
.6	تراعي قواعد البيانات المستخدمة في النظم عدم تكرار البيانات المخزنة	12.5	48.7	21.7	13.8	3.3	3.5	70.7	2.7**	**6**
.7	قواعد البيانات المستخدمة تساعد في التعرف على المشكلة وإيجاد الحلول	13.2	44.1	25.0	15.8	2.0	3.5	70.1	2.6**	**7**
	المحور السابع	**44.7**	**28.3**	**11.2**	**14.5**	**1.3**	**3.5**	**71.6**	**2.5****	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.05)

من الجدول رقم (22) يمكن استخلاص ما يلي

أن أعلى فقرتين كانتا:

- احتلت الفقرة الرابعة "تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على الإضافة والتعديل" المرتبة الاولى فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.6 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 72.9% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أنه تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على الإضافة والتعديل.
- احتلت الفقرة الثانية "تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على التخزين" المرتبة الثانية فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.6 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 72.6% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أنه تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على التخزين.

وأن أدنى فقرتين كانتا:

- احتلت الفقرة السادسة "تراعي قواعد البيانات المستخدمة في النظم عدم تكرار البيانات المخزنة" المرتبة السادسة فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.5 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 70.7% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أن قواعد البيانات المستخدمة في النظم تراعي عدم تكرار البيانات المخزنة.
- احتلت الفقرة السابعة "قواعد البيانات المستخدمة تساعد في التعرف على المشكلة وإيجاد الحلول" المرتبة السابعة فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.5 (الدرجة الكلية من 5) والوزن النسبي 70.1% والقيمة الاحتمالية (Sig) أقل من 0.05 ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) مما يدل على ان متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني ان هناك موافقه من قبل افراد العينة على هذه الفقرة، أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أن قواعد البيانات المستخدمة تساعد في التعرف على المشكلة وإيجاد الحلول.

يمكن القول بان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (قواعد البيانات) تساوي (3.5)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى والوزن النسبي يساوي (71.6 %) وهو أعلى من 60%، مما يعني أن أفراد عينة الدراسة

يرون بأن قواعد البيانات تعتبر أحد عناصر نظم المعلومات الادارية التي تساهم في تحسين الاداء الاداري في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو سبت، 2005) والتي أظهرت أن البرامج المستخدمة تساعد على التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي النظام.

هذا يختلف مع دراسة (غنيم، 2004) التي بينت ضعف قدرة نظام المعلومات على تغطية جوانب العمل ، وعدم وجود خطط واضحة لعمل نظام المعلومات الإداري المحوسب يمثل معوقاً أساسياً يعيق بشكل جوهري عملية تطبيق وتطوير نظم المعلومات الإدارية في البلديات.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لدرجات أبعاد نظم المعلومات الإدارية المستخدمة بتحسين الأداء الإداري لدى المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة:

قام الباحث بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لدرجات أبعاد نظم المعلومات الإدارية وللتعرف على أبعاد نظم المعلومات الإدارية المستخدمة بتحسين الأداء الإداري لدى المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وكانت النتائج الخاصة بذلك موضحة من خلال الجدول رقم (23):

جدول رقم (23): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لدرجات أبعاد نظم المعلومات الإدارية المستخدمة بتحسين الأداء الإداري لدى المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة

الأبعاد	عدد الفقرات	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
تحسين الأداء	21	6773	81.4	11.3	77.6	3
الاختصاصيون الفنيون	9	3915	28.2	9.3	62.8	7
المستخدمين	6	1912	23.4	3.7	78.1	2
الأجهزة	8	2487	31.6	5.5	79.1	1
البرمجيات	19	6442	71.6	12.0	75.4	4
الشبكات	16	5734	58.3	9.8	72.8	5
قواعد البيانات	7	2575	25.1	5.7	71.6	6
الدرجة الكلية	**86**	**29838**	**196.3**	**43.4**	**45.7**	

يتم حساب الوزن النسبي بقسمة الوسط الحسابي لكل بعد على الدرجة الكلية لكل بعد ثم ضرب الناتج في 100

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لأبعاد نظم المعلومات بلغ 196.3 درجة، وبانحراف معياري 43.4 درجة، فقد بلغ الوزن النسبي 45.7% ، وهذا يشير إلى أن المنظمات غير الحكومية يستخدمون نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء بدرجة متوسطة، وبما أن مقياس نظم المعلومات الإدارية لديه سبعة أبعاد، فقد ظهر بأن محور الأجهزة حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي (79.1%)، ويليه

في المرتبة الثانية محور المستخدمين بوزن نسبي (78.1%)، ثم محور تحسين الأداء حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (77.6%)، ويليه محور البرمجيات حصل على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (75.4%)، ويليه محور الشبكات حصل على المرتبة الخامسة بوزن نسبي (72.8%)، يليه محور قواعد البيانات حصل على المرتبة السادسة بوزن نسبي (71.6%)، يليه محور الاختصاصيون الفنيون حصل على المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (62.8%).

مما سبق يتضح أن وجود الاجهزة داخل المنظمات الغير حكومية مهم للغاية لأنه الاكثر تأثيرا على تحسين الاداء وهذا ما أجاب علية أفراد العينة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أهمية نظم المعلومات داخل المنظمات غير الحكومية لان له تأثير على تحسين الاداء، ولان بيئة العمل داخل المنظمات لا تستغني عن الاجهزة وتعتبر شريان الحياة الذي بدونة ستعود المنظمات غير الحكومية الى الخلف عشرات السنوات، وستستعمل الملفات الورقية وتكدس ذلك في الارشيف وصعوبة الوصول للمعلومات، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحيالي وال مراد،2009) والتي أظهرت أن هناك تأثير لمؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والمتمثلة باستخدام النظام وقناعة المستفيد في الميزة التنافسية المعبر عنها بالإبداع والتميز.

ثالثاً/ نتائج الإجابة عن فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الاولي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية في محافظات قطاع غزة.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر الاختصاصيون الفنيون وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.**

تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية السابقة باستخدام معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين درجات توفر الاختصاصيون الفنيون وتحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويتضح ذلك من خلال الجدول رقم (24):

جدول رقم (24): مصفوفة معاملات الارتباط بين الاختصاصيون الفنيون وتحسين الأداء، في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

المحور	معامل الارتباط	الدلالة
الاختصاصيون الفنيون	0.409**	**0.0001

** دالة عند 0.01 * دالة عند 0.05 // غير دالة

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق ما يلي:

يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الاختصاصيون الفنيون وبين تحسين الأداء لدى المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويرى الباحث أنه كلما زاد معدل الاختصاصيون الفنيون، كلما أدى ذلك إلى زيادة

معدل تحسين الأداء والعكس صحيح أي انه كلما زاد الاهتمام بالاختصاصيون الفنيون وتطوير قدراتهم وتدريبهم كلما ادى ذلك الى زيادة في مهاراتهم الفنية والتكنولوجية، مما يؤدي الى تحسين الأداء، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحلبي، 2010) والتي أظهرت أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر المبحوثين، ودراسة (أبو سبت،2005) التي بينت أن هناك علاقة طردية قوية بين جودة المعلومات (الدقة –الملائمة–التوقيت المناسب–الكمية) واستخدام نظم المعلومات في عملية صنع القرارات، وأن هناك تنوع في تخصصات العاملين في نظم دعم القرار وأن لديهم كفاءة وخبرات إدارية وفنية تتناسب بشكل كبير مع الأعمال المنوطة إليهم، وتتفق مع دراسة (غنيم، 2004) التي أشارت الى وجود علاقة طردية قوية بين توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين إنتاج واستخدام المعلومات اللازمة لصناعة القرار، وتتفق مع دراسة (الشلبي وبني حمدان، 2009)، التي اشارت الى ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المكونات المادية والموارد البشرية والإبداع المنظمي، وتتفق مع دراسة (بدح، 2007) التي أشارت الى وجود علاقة موجبة بين المتغيرات المستقلة (التجهيزات، البرمجيات، الاختصاصيون المناسبون، موارد البيانات) وبين الأداء في المستشفى، وتتفق مع دراسة (العمري، 2009) التي اشارت الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على أداء العاملين في شركة الاتصالات، وتختلف مع دراسة (الشنتف، 2000)، والتي أظهرت وجود ارتباط طردي ضعيف بين مكونات النظام (المعدات والبرمجيات – الاتصالات وقواعد البيانات – الأفراد والإجراءات) وعملية صنع القرارات لأنها علاقات ليست ذات دلاله إحصائية

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المستخدمين النهائيين وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية باستخدام معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين درجات المستخدمين النهائيين وتحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويتضح من خلال الجدول رقم (25):

جدول رقم (25): مصفوفة معاملات الارتباط بين المستخدمين النهائيين وتحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

المحور	معامل الارتباط	الدلالة
المستخدمين النهائيين	0.598**	**0.0001

** دالة عند 0.01 * دالة عند 0.05 // غير دالة

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق ما يلي:

– يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المستخدمين النهائيين وبين تحسين الأداء لدى المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويرى الباحث أنه كلما زاد معدل المستخدمين النهائيين، كلما أدى ذلك إلى زيادة معدل تحسين الأداء والعكس صحيح أي انه كلما زاد الاهتمام بالمستخدمين من خلال جعل البرامج التي

يستخدموها داخل المؤسسة سهلة ومريحة ومتعددة الاغراض وشاملة لكل مناحي العمل الموكل لهم، مما يؤدي الى تحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحلبي، 2010)، والتي أظهرت أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر المبحوثين، وتتفق مع دراسة (أبو سبت، 2005) التي بينت أن هناك علاقة طردية قوية بين جودة المعلومات (الدقة –الملائمة–التوقيت المناسب–الكمية) واستخدام نظم المعلومات في عملية صنع القرارات، وأن هناك تنوع في تخصصات العاملين في نظم دعم القرار وأن لديهم كفاءة وخبرات إدارية وفنية تتناسب بشكل كبير مع الأعمال المنوطة إليهم، وتتفق مع دراسة (غنيم، 2004) التي اظهرت وجود علاقة طردية قوية بين توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين إنتاج واستخدام المعلومات اللازمة لصناعة القرار، وتتفق مع دراسة (الشلبي وبني حمدان، 2009) التي بينت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المكونات المادية والموارد البشرية والإبداع المنظمي، وتتفق مع دراسة (بدح، 2007) التي اشارت الى وجود علاقة موجبة بين المتغيرات المستقلة (التجهيزات، البرمجيات، الاختصاصيون المناسبون، موارد البيانات) وبين الأداء في المستشفى، وتتفق مع دراسة (العمري، 2009) التي اظهرت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على أداء العاملين في شركة الاتصالات.

وتختلف مع دراسة (الشنتف، 2000)، والتي أظهرت وجود ارتباط طردي ضعيف بين مكونات النظام (المعدات والبرمجيات – الاتصالات وقواعد البيانات – الأفراد والإجراءات) وعملية صنع القرارات لأنها علاقات ليست ذات دلاله إحصائية

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر الأجهزة وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين درجات الأجهزة وتحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويتضح ذلك من خلال الجدول رقم (26):

جدول رقم (26): مصفوفة معاملات الارتباط بين الأجهزة وتحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة

المحور	معامل الارتباط	الدلالة
الأجهزة	0.434**	**0.0001

– يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين درجات الأجهزة وبين درجات تحسين الأداء لدى المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويرى الباحث أنه كلما زادت درجات الأجهزة، كلما أدى ذلك إلى زيادة درجات تحسين الأداء والعكس صحيح، أي انه كلما زاد الاهتمام بالأجهزة وتحديثها كلما ادى ذلك الى سرعة انجاز الاعمال بدقة ومهارة وموضوعية مما يؤدي الى تحسين الأداء، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحلبي، 2010) والتي أظهرت أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة(المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) تتمتع

بكفاءة عالية من وجهة نظر المبحوثين، وتتفق مع دراسة (أبوسبت، 2005) التي بينت أن الأجهزة المستخدمة في الجامعات حديثة وذات كفاءة عالية، وأن هناك تنوع في تخصصات العاملين في نظم دعم القرار وأن لديهم كفاءة وخبرات إدارية وفنية تتناسب بشكل كبير مع الأعمال المنوطة إليهم، وتتفق مع (غنيم، 2004) التي بينت وجود علاقة طردية قوية بين توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين إنتاج واستخدام المعلومات اللازمة لصناعة القرار، وضعف قدرة نظام المعلومات على تغطية جوانب العمل بما في ذلك الإمكانات المادية، وتتفق مع دارسة (الشلبي وبني حمدان، 2009) التي اظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المكونات المادية والموارد البشرية والإبداع المنظمي، وتتفق مع دراسة (البشابشة، 2005) التي بينت وجود أثر هام لجودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين نظم المعلومات بأبعادها المختلفة والأداء الوظيفي، وتتفق مع دراسة (العمري، 2009) التي اشارت الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على أداء العاملين في شركة الاتصالات

وتختلف مع دراسة (الشنتف، 2000)، والتي أظهرت وجود ارتباط طردي ضعيف بين مكونات النظام (المعدات والبرمجيات – الاتصالات وقواعد البيانات – الأفراد والإجراءات) وعملية صنع القرارات لأنها علاقات ليست ذات دلاله إحصائية

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر البرمجيات وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الرابعة باستخدام معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين درجات **البرمجيات** وتحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويتضح ذلك من خلال الجدول رقم (27):

جدول رقم (27): مصفوفة معاملات الارتباط بين البرمجيات ودرجات تحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة

المحور	معامل الارتباط	الدلالة
البرمجيات	0.414**	**0.0001

- يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين درجات البرمجيات وبين درجات تحسين الأداء لدى المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويرى الباحث أنه كلما زادت درجات البرمجيات، كلما أدى ذلك إلى زيادة درجات تحسين الأداء والعكس صحيح، أي انه كلما زاد الاهتمام بالبرمجيات وتحديثها وتطويرها كلما ادى ذلك الى سرعة انجاز الاعمال وتسهيل الوصول للمعلومات، مما يؤدي الى تحسين الأداء، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحلبي، 2010) ، والتي أظهرت أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر المبحوثين وتتفق مع دراسة (غنيم، 2004) التي بينت وجود علاقة طردية قوية بين توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية

المحوسبة وبين إنتاج واستخدام المعلومات اللازمة لصناعة القرار، وضعف قدر ة نظام المعلومات على تغطية جوانب العمل بما في ذلك الإمكانات المادية، وتتفق مع دراسة (بدح، 2007) التي اشارت الى وجود علاقة موجبة بين المتغيرات المستقلة (التجهيزات، البرمجيات، الاختصاصيون المناسبون، موارد البيانات) وبين الأداء في المستشفى، وتتفق مع دراسة (البشابشة، 2005) التي بينت وجود أثر هام لجودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين نظم المعلومات بأبعادها المختلفة والأداء الوظيفي، وتتفق مع دراسة (العمري، 2009) التي اشارت الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على أداء العاملين في شركة الاتصالات.

- وتختلف مع دراسة (الشنتف، 2000)، والتي أظهرت وجود ارتباط طردي ضعيف بين مكونات النظام (المعدات والبرمجيات – الاتصالات وقواعد البيانات – الأفراد والإجراءات) وعملية صنع القرارات لأنها علاقات ليست ذات دلاله إحصائية

5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر الشبكات وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الخامسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين درجات **الشبكات** وتحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويتضح ذلك من خلال الجدول رقم (28):

جدول رقم (28): مصفوفة معاملات الارتباط بين الشبكات ودرجات تحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة

المحور	معامل الارتباط	الدلالة
الشبكات	0.378**	**0.0001

- يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين درجات الشبكات، وبين درجات تحسين الأداء لدى المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة ، ويرى الباحث أنه كلما زادت درجات الشبكات، كلما أدى ذلك إلى زيادة درجات تحسين الأداء والعكس صحيح أي انه كلما زاد الاهتمام بالشبكات وتطويرها كلما ادى ذلك الى سرعة وسهولة نقل المعلومات والوصول اليها، مما يؤدي الى تحسين الأداء، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو سبت، 2005) التي اشارت الى أن هناك تنوع في تخصصات العاملين في نظم دعم القرار وأن لديهم كفاءة وخبرات إدارية وفنية تتناسب بشكل كبير مع الأعمال المنوطة إليهم، وتتفق مع دراسة (غنيم، 2004) التي أشارت الى وجود علاقة طردية قوية بين توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين إنتاج واستخدام المعلومات اللازمة لصناعة القرار، وضعف قدر ة نظام المعلومات على تغطية جوانب العمل بما في ذلك الإمكانات المادية، وتتفق مع دراسة (الشلبي وبني حمدان، 2009) التي اظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المكونات المادية والموارد البشرية والإبداع المنظمي، وتتفق مع دراسة (بدح، 2007) التي اشارت الى وجود

علاقة موجبة بين المتغيرات المستقلة (التجهيزات، البرمجيات، الاختصاصيون المناسبون، موارد البيانات) وبين الأداء في المستشفى، وتتفق مع دراسة (البشابشة، 2005) التي أظهرت وجود أثر هام لجودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين نظم المعلومات بأبعادها المختلفة والأداء الوظيفي، وتتفق مع دراسة (العمري، 2009) التي بينت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على أداء العاملين في شركة الاتصالات.

- وتختلف مع دراسة (الشنتف، 2000)، والتي أظهرت وجود ارتباط طردي ضعيف بين مكونات النظام (المعدات والبرمجيات – الاتصالات وقواعد البيانات – الأفراد والإجراءات) وعملية صنع القرارات لأنها علاقات ليست ذات دلاله إحصائية.

6. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر قواعد البيانات وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية السادسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين درجات **قواعد البيانات** وتحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويتضح ذلك من خلال الجدول رقم (29):

جدول رقم (29): مصفوفة معاملات الارتباط بين قواعد البيانات ودرجات تحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة

المحور	معامل الارتباط	الدلالة
قواعد البيانات	0.292**	**0.0001

** دالة عند 0.01 * دالة عند 0.05 // غير دالة

- يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين درجات قواعد البيانات ، وبين درجات تحسين الأداء لدى المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة ، ويرى الباحث أنه كلما زادت درجات قواعد البيانات، كلما أدى ذلك إلى زيادة درجات تحسين الأداء والعكس صحيح أي انه كلما زاد الاهتمام بقواعد البيانات وتحديثها وتطويرها كلما ادى ذلك الى سرعة الوصول للمعلومات، مما يؤدي الى تحسين الأداء، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحلبي، 2010) والتي أظهرت أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر المبحوثين، وتتفق مع دراسة (أبو سبت، 2005) التي بينت أن هناك علاقة طردية قوية بين جودة المعلومات (الدقة – الملائمة–التوقيت المناسب– الكمية) واستخدام نظم المعلومات في عملية صنع القرارات، وأن الأجهزة المستخدمة في الجامعات حديثة وذات كفاءة عالية، وأن هناك تنوع في تخصصات العاملين في نظم دعم القرار وأن لديهم كفاءة وخبرات إدارية وفنية تتناسب بشكل كبير مع الأعمال المنوطة إليهم، وتتفق مع دراسة (غنيم، 2004) التي أشارت إلى وجود علاقة طردية قوية بين توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين إنتاج واستخدام

المعلومات اللازمة لصناعة القرار، وضعف قدرة نظام المعلومات على تغطية جوانب العمل بما في ذلك الإمكانات المادية، وتتفق مع دراسة (الشلبي وبني حمدان، 2009) التي اشارت الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المكونات المادية والموارد البشرية والإبداع المنظمي، وتتفق مع دراسة (بدح، 2007) التي اظهرت وجود علاقة موجبة بين المتغيرات المستقلة (التجهيزات، البرمجيات، الاختصاصيون المناسبون، موارد البيانات) وبين الأداء في المستشفى، وتتفق مع دراسة (البشابشة، 2005) التي اشارت الى وجود أثر هام لجودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين نظم المعلومات بأبعادها المختلفة والأداء الوظيفي، وتتفق مع دراسة (العمري، 2009) التي اظهرت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على أداء العاملين في شركة الاتصالات.

- وتختلف مع دراسة (الشنتف، 2000)، والتي أظهرت وجود ارتباط طردي ضعيف بين مكونات النظام (المعدات والبرمجيات – الاتصالات وقواعد البيانات – الأفراد والإجراءات) وعملية صنع القرارات لأنها علاقات ليست ذات دلاله إحصائية (غنيم، 2004)

جميع المجالات معاً:

الفرضية الرئيسية الاولي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية في محافظات قطاع غزة.

قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين درجات **نظم المعلومات الادارية** وتحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويتضح ذلك من خلال الجدول (30):

جدول رقم (30): مصفوفة معاملات الارتباط بين نظم المعلومات الادارية ودرجات تحسين الأداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة

المحور	معامل الارتباط	الدلالة
نظم المعلومات الادارية	0.42**	**0.0001

** دالة عند 0.01 * دالة عند 0.05 // غير دالة

يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين درجات قواعد البيانات، وبين درجات تحسين الأداء لدى المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويرى الباحث أنه كلما زادت درجات قواعد البيانات، كلما أدى ذلك إلى زيادة درجات تحسين الأداء والعكس صحيح أي انه كلما زاد الاهتمام بقواعد البيانات وتحديثها وتطويرها كلما ادى ذلك الى سرعة الوصول للمعلومات، مما يؤدي الى تحسين الأداء، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحلبي، 2010) والتي أظهرت أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر المبحوثين، وتتفق مع دراسة (أبو سبت، 2005) التي بينت أن هناك علاقة طردية قوية بين جودة المعلومات (الدقة–الملائمة–التوقيت المناسب–الكمية) واستخدام نظم المعلومات في عملية صنع القرارات، وأن

الأجهزة المستخدمة في الجامعات حديثة وذات كفاءة عالية، وأن هناك تنوع في تخصصات العاملين في نظم دعم القرار وأن لديهم كفاءة وخبرات إدارية وفنية تتناسب بشكل كبير مع الأعمال المنوطة إليهم، وتتفق مع دراسة (غنيم، 2004) التي اشارت الى وجود علاقة طردية قوية بين توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين إنتاج واستخدام المعلومات اللازمة لصناعة القرار، وضعف قدر ة نظام المعلومات على تغطية جوانب العمل بما في ذلك الإمكانات المادية، وتتفق مع دراسة (الشلبي وبني حمدان، 2009) التي بينت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المكونات المادية والموارد البشرية والإبداع المنظمي، وتتفق مع دراسة (بدح،2007) التي اشارت الى وجود علاقة موجبة بين المتغيرات المستقلة (التجهيزات، البرمجيات، الاختصاصيون المناسبون، موارد البيانات) وبين الأداء في المستشفى، وتتفق مع دراسة (البشابشة، 2005) التي اظهرت وجود أثر هام لجودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين نظم المعلومات بأبعادها المختلفة والأداء الوظيفي، وتتفق مع دراسة (العمري، 2009) التي اشارت الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على أداء العاملين في شركة الاتصالات.

وتختلف مع دراسة (الشنتف، 2000)، والتي أظهرت وجود ارتباط طردي ضعيف بين مكونات النظام (المعدات والبرمجيات – الاتصالات وقواعد البيانات – الأفراد والإجراءات) وعملية صنع القرارات لأنها علاقات ليست ذات دلاله إحصائية.

الفرضية الثانية: نتائج التحقق من صحة الفرض التالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ (0.05) في استجابات المبحوثين حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية في محافظات قطاع غزة تعزى إلى للمتغيرات الديموغرافية الآتية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)

- **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث).**

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم إيجاد اختبار "ت" لعينتين مستقلين لكشف الفروق بين الذكور والإناث بالنسبة لعلاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، والنتائج المتعلقة بهذه الفرضية موضحة من خلال الجدول رقم (31):

جدول رقم (31): نتائج اختبار "T" لدراسة الفروق بين الذكور والإناث في علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة

الابعاد	ذكر (ن= 97)		أنثى (ن= 55)		قيمة "T"	مستوى الدلالة	الدلالة
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
تحسين الأداء	81.42	11.53	81.47	10.92	0.26	0.97	غير دالة
الاختصاصيون الفنيون	27.42	9.95	29.69	7.84	1.45	0.14	غير دالة
المستخدمين	23.35	3.80	23.54	3.67	0.30	0.19	غير دالة
الأجهزة	31.81	5.67	31.32	5.21	0.52	0.48	غير دالة
البرمجيات	71.18	12.31	72.38	11.58	0.58	1.19	غير دالة
الشبكات	57.97	10.38	58.81	8.89	0.51	0.61	غير دالة
قواعد البيانات	24.61	6.11	25.87	5.08	1.31	0.18	غير دالة
الدرجة الكلية	**198.23**	**45.27**	**192.89**	**40.05**	**0.72**	**0.46**	**غير دالة**

تبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين المدراء الذكور والمدراء الإناث بالنسبة لدرجات مقياس نظم المعلومات الإدارية وأبعاده في تحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويعزو الباحث ذلك الى أن متغير نوع الجنس لدى مدراء المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة ليس له تأثير على درجات علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري بسبب الوعي الكافي بعمل المنظمات وكذلك الى التجربة الطويلة للمنظمات غير الحكومية، والتي سمحت بشكل كبير لمشاركة المرأة بجانب الرجل في كافة الانشطة والاعمال والتي تطورت في كل مجالات الحياة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحلبي، 2010)، والتي أظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول " أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على اللامركزية في وزارة المالية في قطاع غزة" تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل الوظيفي، المستوى العلمي).

وتختلف مع دراسة (البشابشة، 2005) التي اشارت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين تعزى (للمتغيرات الديموغرافية)، وتختلف مع دراسة (السعودي، 2006) التي اظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، المؤهل العلمي ، الخبرة، والمستوى الوظيفي).

- **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، تعزى لمتغير الفئات العمرية.**

تم إيجاد اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لدراسة الفروقات في علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري بالنسبة للفئات العمرية ، والنتائج المتعلقة بهذه الفرضية موضحة من خلال الجدول رقم (32):

جدول رقم (32): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في درجات علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري بالنسبة للفئات العمرية (اقل من 22 عام، من 23 – 30 عام، من 31 – 35 عام، من 36 – 45 عام، 46 عام فأكثر)

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
تحسين الأداء	بين المجموعات	579.4	4.0	144.8	1.142	0.339	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	18636.1	147.0	126.8			
	المجموع	19215.5	151.0				
الاختصاصيون الفنيون	بين المجموعات	548.7	4.0	137.2	1.617	0.173	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	12469.3	147.0	84.8			
	المجموع	13018.0	151.0				
المستخدمين	بين المجموعات	118.0	4.0	29.5	2.169	0.075	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	1999.1	147.0	13.6			
	المجموع	2117.1	151.0				
الأجهزة	بين المجموعات	34.6	4.0	8.6	0.281	0.890	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	4526.5	147.0	30.8			
	المجموع	4561.1	151.0				
البرمجيات	بين المجموعات	763.3	4.0	190.8	1.330	0.262	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	21090.6	147.0	143.5			
	المجموع	21853.9	151.0				
الشبكات	بين المجموعات	448.6	4.0	112.1	1.161	0.330	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	14197.8	147.0	96.6			
	المجموع	14646.4	151.0				
قواعد البيانات	بين المجموعات	144.7	4.0	36.2	1.101	0.358	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	4829.8	147.0	32.9			
	المجموع	4974.5	151.0				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	8955.4	4.0	2238.8	1.195	0.316	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	275444.7	147.0	1873.8			
	المجموع	284400.1	151.0				

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول (32) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء تبعاً لمتغير الفئة العمرية لمدراء المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن متغير الفئات العمرية ليس له أثر جوهري على استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، فقد تبين من خلال تحليل الفئات العمرية ان حوالي 63 % من افراد العينة المدراء أعمارهم 35 عام فأكثر ويتبين ذلك ان المؤسسات لديها جيل فتي ولديه خبرات كبيرة ومتطورة وواسعة ويأتي اكتساب الخبرات من خلال المشاركة في فرق العمل داخل المنظمات ولذلك لا نجد فروق لاستخدام نظم المعلومات اذا ما قورنت بالأعمار.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحلبي، 2010)، والتي أظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول " أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على اللامركزية في وزارة المالية في قطاع غزة" تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل الوظيفي، المستوى العلمي)، وتختلف مع دراسة (البشابشة، 2005) والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين تعزى (للعمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي)، وتختلف مع دراسة (الشرفا، 2004) التي اشارت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، المؤهل العلمي، الخبرة، والمستوى الوظيفي)، ويعزو الباحث هذه النتيجة الى أن التوجه الإيجابي حول تلك الأنظمة يقل بشكل عام مع تقدم العمر لمستخدمي تلك الأنظمة بشكل مباشر.

- **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تعزى للمؤهل العلمي (ثانوية عامة فما دون، دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه)**

تم إيجاد اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لدراسة الفروقات في علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري بالنسبة للمؤهل العلمي، والنتائج المتعلقة بهذه الفرضية موضحة من خلال الجدول رقم (33):

جدول (33) نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في درجات علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري بالنسبة للمؤهل العلمي (ثانوية عامة فما دون، دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه)

الابعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
تحسين الأداء	بين المجموعات	150.7	2.0	75.4	0.589	0.556	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	19064.7	149.0	128.0			
	المجموع	19215.5	151.0				
الاختصاصيون الفنيون	بين المجموعات	413.8	2.0	206.9	2.446	0.090	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	12604.2	149.0	84.6			
	المجموع	13018.0	151.0				
المستخدمين	بين المجموعات	44.0	2.0	22.0	1.581	0.209	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	2073.1	149.0	13.9			
	المجموع	2117.1	151.0				
الأجهزة	بين المجموعات	176.8	2.0	88.4	3.005	0.05	يوجد فروق
	داخل المجموعات	4384.3	149.0	29.4			
	المجموع	4561.1	151.0				
البرمجيات	بين المجموعات	1553.6	2.0	776.8	5.701	0.004	يوجد فروق
	داخل المجموعات	20300.3	149.0	136.2			
	المجموع	21853.9	151.0				
الشبكات	بين المجموعات	352.3	2.0	176.2	1.836	0.163	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	14294.1	149.0	95.9			
	المجموع	14646.4	151.0				
قواعد البيانات	بين المجموعات	71.7	2.0	35.9	1.090	0.339	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	4902.8	149.0	32.9			
	المجموع	4974.5	151.0				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	11932.6	2.0	5966.3	3.263	0.041	يوجد فروق
	داخل المجموعات	272467.4	149.0	1828.6			
	المجموع	284400.1	151.0				

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق ما يلي:

- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لنظم المعلومات الإدارية الكلية بالنسبة للمؤهل العلمي للمدراء العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ($F= 3.2, P-value<0.05$)، ولمعرفة الفروق بين المؤهلات العلمية، تم إيجاد اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لتجانس التباين، فقد ظهر أن

المدراء الحاصلين على شهادة البكالوريوس يستخدمون نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري أكثر من المدراء الحاصلين على شهادة الماجستير، وهذه الفروق ذات دلالة إحصائية.

- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في درجات فقرة الأجهزة بالنسبة للمؤهل العلمي للمدراء العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، (F= 3.0,P-value<0.05)، ولمعرفة اتجاه الفروق بين المؤهلات العلمية، تم إيجاد اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لتجانس التباين، فقد ظهر أن المدراء الحاصلين على شهادة الماجستير يستخدمون الأجهزة في تحسين الأداء الإداري أكثر من المدراء الحاصلين على شهادة البكالوريوس، في حين لم تلاحظ أي فروق بين المؤهلات الأخرى، وهذه الفروق ذات دلالة إحصائية.
- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في درجات فقرة البرمجيات بالنسبة للمؤهل العلمي للمدراء العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، (F= 5.7,P-value<0.01)، ولمعرفة اتجاه الفروق بين المؤهلات العلمية، تم إيجاد اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لتجانس التباين، فقد ظهر أن المدراء الحاصلين على شهادة الماجستير يستخدمون البرمجيات في تحسين الأداء الإداري أكثر من المدراء الحاصلين على شهادة البكالوريوس، وهذه الفروق ذات دلالة إحصائية.

ويعزو الباحث إلى أن المبحوثين من حملة الماجستير يكونون في المواقع الإدارية العليا كما ان من يحملون شهادة الماجستير قد حصلوا على فرصة اطلاع اوسع وتعليم اكثر، ومن المؤكد ايضا انهم يحصلوا على تعزيز اكثر من المجتمع ومكان العمل فهذا يشجعهم على المشاركة والعطاء بشكل كبير.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (العمري، 2009) والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول موضوع الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، المستوى الوظيفي)، وتتفق مع دراسة (البشابشة، 2005)، التي اشارت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين تعزى (العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي)، وتتفق مع دراسة (السعودي، 2006) التي اشارت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، المؤهل العلمي، الخبرة، والمستوى الوظيفي).

وتختلف مع دراسة (الحلبي، 2010)، التي اشارت الى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول " أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على اللامركزية في وزارة المالية في قطاع غزة "تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل الوظيفي، المستوى العلمي).

- عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في درجات الخطوات الاخرى (تحسين الأداء، الاختصاصيون الفنيون، المستخدمين، الشبكات، قواعد البيانات) بالنسبة للمؤهل العلمي لمدراء المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويرى الباحث أن متغير المؤهل العلمي ليس له أثر جوهري على استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحلبي، 2010) التي أظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول " أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على اللامركزية في وزارة المالية في قطاع غزة" تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل الوظيفي، المستوى العلمي)، وتختلف مع دراسة (العمري، 2009) والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول موضوع الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، المستوى الوظيفي)، وتختلف مع دراسة (السعودي، 2006) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، المؤهل العلمي، الخبرة، والمستوى الوظيفي).

وتختلف مع دراسة (البشابشة، 2005) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين تعزى (للعمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي).

جدول رقم (34): نتائج اختبار شيفي للمقارنات البعدية في درجات نظم المعلومات الإدارية بالنسبة للمؤهل العلمي للمدراء العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة

أبعاد المنظمة	المؤهل العلمي	المتوسط	دبلوم متوسط	بكالوريوس	ماجستير
الأجهزة	دبلوم متوسط	30.7	1	0.77	0.07
	بكالوريوس	31.1		1	0.02*
	ماجستير	33.5			1
البرمجيات	دبلوم متوسط	74.5	1	0.07	0.59
	بكالوريوس	69.1		1	0.002**
	ماجستير	76.2			1
الدرجة الكلية	دبلوم متوسط	193.2		0.37	0.36
	بكالوريوس	202.8			0.01**
	ماجستير	182.2			

** دالة عند 0.01 * دالة عند 0.05 // غير دالة

- **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تعزى للمسمى الوظيفي (مدير تنفيذي، مدير برنامج، مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات)**

قبل التحقق من صحة الفرضية تم تنظيف البيانات من القيم الشاذة الموجودة في البيانات لأنها تؤثر على النتائج، فقد تم إيجاد اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لدراسة الفروقات في علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري بالنسبة للمسمى الوظيفي، والنتائج المتعلقة بهذه الفرضية موضحة من خلال الجدول رقم (35):

جدول رقم (35): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في درجات علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري بالنسبة للمسمى الوظيفي (مدير تنفيذي، مدير برنامج، مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات)

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
تحسين الأداء	بين المجموعات	289.4	2.0	144.7	1.139	0.323	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	18926.1	149.0	127.0			
	المجموع	19215.5	151.0				
الاختصاصيون الفنيون	بين المجموعات	208.8	2.0	104.4	1.215	0.300	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	12809.2	149.0	86.0			
	المجموع	13018.0	151.0				
المستخدمين	بين المجموعات	3.4	2.0	1.7	0.118	0.888	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	2113.7	149.0	14.2			
	المجموع	2117.1	151.0				
الأجهزة	بين المجموعات	20.0	2.0	10.0	0.329	0.721	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	4541.1	149.0	30.5			
	المجموع	4561.1	151.0				
البرمجيات	بين المجموعات	94.6	2.0	47.3	0.324	0.724	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	21759.2	149.0	146.0			
	المجموع	21853.9	151.0				
الشبكات	بين المجموعات	148.3	2.0	74.1	0.762	0.469	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	14498.1	149.0	97.3			
	المجموع	14646.4	151.0				
قواعد البيانات	بين المجموعات	65.7	2.0	32.9	0.998	0.371	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	4908.7	149.0	32.9			
	المجموع	4974.5	151.0				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1552.1	2.0	776.0	0.409	0.665	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	282848.0	149.0	1898.3			
	المجموع	284400.1	151.0				

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق بعدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الاداء الاداري تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي لمدراء المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويعزو الباحث ذلك الى أن متغير المسمى الوظيفي ليس له أثر جوهري على استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وكذلك لان المسمى الوظيفي قريب بين افراد عينة الدراسة فجميعهم يصنفوا من الادارة العليا للمنظمات فهذا يؤكد على أن المسمى الوظيفي لم يؤثر على استجابات المدراء بالنسبة لنظم المعلومات.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحلبي، 2010) التي اظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول " أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على اللامركزية في وزارة المالية في قطاع غزة " تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل الوظيفي، المستوى العلمي)، وتختلف مع دراسة (البشابشة، 2005) والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول موضوع الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، المستوى الوظيفي).

وتختلف مع دراسة و(العمري،2009) التي اشارت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، المؤهل العلمي، الخبرة، والمستوى الوظيفي)، وتختلف مع دراسة (السعودي، 2006) التي اشارت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين تعزى (للعمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي).

- **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تعزى لسنوات الخدمة (5 سنوات فاقل، 6 – 10 سنوات، 11 سنة فاكثر)**

قبل التحقق من صحة الفرضية تم تنظيف البيانات من القيم الشاذة الموجودة في البيانات لأنها تؤثر على النتائج، فقد تم إيجاد اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لدراسة الفروقات في علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري بالنسبة لسنوات الخدمة ، والنتائج المتعلقة بهذه الفرضية موضحة من خلال الجدول رقم (36):

جدول رقم (36): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في درجات علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري بالنسبة لسنوات الخدمة (5 سنوات فاقل، 6 – 10 سنوات، 11 سنة فاكثر)

الابعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
تحسين الأداء	بين المجموعات	769.3	2.0	384.6	3.107	0.048	يوجد فروق
	داخل المجموعات	18446.2	149.0	123.8			
	المجموع	19215.5	151.0				
الاختصاصيون الفنيون	بين المجموعات	945.6	2.0	472.8	5.835	0.004	يوجد فروق
	داخل المجموعات	12072.4	149.0	81.0			
	المجموع	13018.0	151.0				
المستخدمين	بين المجموعات	67.1	2.0	33.6	2.440	0.091	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	2049.9	149.0	13.8			
	المجموع	2117.1	151.0				
الأجهزة	بين المجموعات	66.9	2.0	33.5	1.110	0.332	عدم وجود

الابعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
	داخل المجموعات	4494.2	149.0	30.2			فروق
	المجموع	4561.1	151.0				
البرمجيات	بين المجموعات	732.7	2.0	366.4	2.585	0.079	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	21121.1	149.0	141.8			
	المجموع	21853.9	151.0				
الشبكات	بين المجموعات	384.5	2.0	192.2	2.008	0.138	عدم وجود فروق
	داخل المجموعات	14261.9	149.0	95.7			
	المجموع	14646.4	151.0				
قواعد البيانات	بين المجموعات	240.1	2.0	120.1	3.779	0.025	يوجد فروق
	داخل المجموعات	4734.3	149.0	31.8			
	المجموع	4974.5	151.0				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	17867.4	2.0	8933.7	4.994	0.008	يوجد فروق
	داخل المجموعات	266532.6	149.0	1788.8			
	المجموع	284400.1	151.0				

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق ما يلي:

- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في درجات نظم المعلومات الإدارية الكلية بالنسبة لسنوات الخدمة للمدراء العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ($F= 4.9, P-value<0.01$)، ولمعرفة الفروق بين سنوات الخدمة العملية، تم إيجاد اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لتجانس التباين، فقد ظهر أن المدراء ذوي سنوات الخدمة العملية (5 سنوات فأقل) يستخدمون نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري أكثر من المدراء ذوي سنوات الخدمة العملية التالية (6-10 سنوات) وذوي سنوات الخدمة 11 سنة فأكثر، في حين لم تلاحظ أي فروق بين سنوات الخدمة العملية الأخرى، وهذه الفروق ذات دلالة إحصائية.
- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في درجات محور تحسين الأداء بالنسبة لسنوات الخدمة للمدراء العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ($F= 3.1, P-value<0.05$)، ولمعرفة الفروق بين سنوات الخدمة العملية ، تم إيجاد اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لتجانس التباين، فقد ظهر أن المدراء ذوي سنوات الخدمة العملية (6-10 سنوات) يستخدمون تحسين الأداء الإداري أكثر من المدراء ذوي سنوات الخدمة العملية (5 سنوات فأقل) سنوات الخدمة العملية، في حين لم تلاحظ أي فروق بين سنوات الخدمة العملية الأخرى ، وهذه الفروق ذات دلالة إحصائية.
- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في درجات الاختصاصيون الفنيون بالنسبة لسنوات الخدمة للمدراء العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ($F= 5.8, P-value<0.01$)، ولمعرفة الفروق بين سنوات الخدمة العملية، تم إيجاد اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لتجانس التباين، فقد ظهر أن المدراء ذوي

سنوات الخدمة العملية (11 سنة فأكثر) يستخدمون الاختصاصيون الفنيون في تحسين الأداء الإداري أكثر من المدراء ذوي سنوات الخدمة العملية التالية (ذوي 5 سنوات فأقل، 6–10 سنوات)، في حين لم تلاحظ أي فروق بين سنوات الخدمة العملية الأخرى، وهذه الفروق ذات دلالة إحصائية.

- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في درجات قواعد البيانات بالنسبة لسنوات الخدمة للمدراء العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، (F= 3.7,P–value<0.01)، ولمعرفة الفروق بين المؤهلات العلمية، تم إيجاد اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لتجانس التباين، فقد ظهر أن المدراء ذوي سنوات الخدمة العملية (11 سنة فأكثر) يستخدمون قواعد البيانات في تحسين الأداء الإداري أكثر من المدراء ذوي سنوات الخدمة العملية التالية (ذوي 5 سنوات فأقل، 6–10 سنوات) ، في حين لم تلاحظ أي فروق بين سنوات الخدمة العملية الأخرى، وهذه الفروق ذات دلالة إحصائية.

يعزو الباحث سبب الاختلاف إلى أن المدراء من لهم سنوات خدمة أكثر من (11) سنة هم ذوى خبرة وتجربة واسعة وهم على اطلاع على حقيقة الأمور في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (العمري، 2009) والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول موضوع الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، المستوى الوظيفي)، وتتفق مع دراسة (السعودي، 2006) التي اشارت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، المؤهل العلمي، الخبرة، والمستوى الوظيفي)، وتختلف مع دراسة (الحلبي، 2010) التي اظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على اللامركزية في وزارة المالية في قطاع غزة" تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل الوظيفي، المستوى العلمي).

– عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في درجات أبعاد نظم المعلومات الإدارية الاخرى (الأجهزة، البرمجيات، المستخدمين، الشبكات) بالنسبة لسنوات الخدمة لمدراء المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويرى الباحث أن متغير سنوات الخدمة العملية ليس له أثر جوهري على استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحلبي، 2010) التي اظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على اللامركزية في وزارة المالية في قطاع غزة" تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل الوظيفي، المستوى العلمي)، وتختلف مع دراسة (العمري، 2009) والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول موضوع الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، المستوى الوظيفي، وتختلف مع دراسة (السعودي، 2006) التي أشارت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، المؤهل العلمي ، الخبرة، والمستوى الوظيفي).

جدول رقم (37): نتائج اختيار شيفي للمقارنات البعدية في درجات نظم المعلومات الإدارية بالنسبة لسنوات الخدمة العملية للمدراء العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة

الابعاد	سنوات الخدمة	المتوسط	5 سنوات فاقل	10 - 6سنوات	11 سنه فأكثر
تحسين الأداء	5 سنوات فاقل	78.4	1	0.02*	0.06
	10 - 6 سنوات	83.5		1	0.70
	11 سنه فأكثر	82.7			1
الاختصاصيون الفنيون	5 سنوات فاقل	25.0	1	0.02*	0.01**
	10 - 6 سنوات	29.1		1	0.30
	11 سنه فأكثر	30.9			1
قواعد البيانات	5 سنوات فاقل	23.4	1	0.02*	0.01**
	10 - 6 سنوات	25.9		1	0.84
	11 سنه فأكثر	26.1			1
الدرجة الكلية	5 سنوات فاقل	210.7	1	0.01**	0.004**
	10 - 6 سنوات	190.7		1	0.59
	11 سنه فأكثر	186.2			1

** دالة عند 0.01 * دالة عند 0.05 // غير دالة

ملخص نتائج الإجابة عن فرضيات الدراسة:

جدول رقم (38): ملخص الإجابة عن فرضيات الدراسة لعلاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري

المتغيرات الديمغرافية	يوجد فروق	لا يوجد فروق
الجنس		تحسين الأداء، الاختصاصيون الفنيون، المستخدمين، الاجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، الدرجة الكلية
الفئة العمرية		تحسين الأداء، الاختصاصيون الفنيون، المستخدمين، الاجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، الدرجة الكلية
المؤهل العلمي	الاجهزة، البرمجيات، الدرجة الكلية	تحسين الأداء، الاختصاصيون الفنيون، المستخدمين، الشبكات، قواعد البيانات
المسمى الوظيفي		تحسين الأداء، الاختصاصيون الفنيون، المستخدمين، الاجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، الدرجة الكلية
سنوات الخدمة	تحسين الأداء، الاختصاصيون الفنيون، قواعد البيانات، الدرجة الكلية	المستخدمين، الاجهزة، البرمجيات، الشبكات

الفصل الخامس

أولاً: نتـــائـج الدراسة

ثانياً: توصيات الدراسة

أولاً/ نتائج الدراسة:

1. بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري تبعاً لمتغير المؤهل العلمي وذلك للدرجة الكلية لنظم المعلومات الادارية ولفقرتي (الاجهزة والبرمجيات).
2. اظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري تبعاً لمتغير سنوات الخدمة وذلك للدرجة الكلية لنظم المعلومات الادارية ولفقرات (تحسين الأداء، الاختصاصيون الفنيون، قواعد البيانات).
3. أوضحت النتائج وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية (الاختصاصيون الفنيون، المستخدمين النهائيين، الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات) وتحسين الأداء الإداري من وجهة نظر المدراء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وهذا يدل على أنه كلما تم زيادة في درجات نظم المعلومات الإدارية، اصبح هناك تحسن في الاداء الاداري عند الموظفين.
4. أشارت النتائج الى أن مجلس الإدارة يقوم بالإشراف وتحديد السياسة للمؤسسة، ويوجد رسالة للمؤسسة مكتوبة ومتاح الاطلاع عليها لجميع العاملين أي ان افراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أن مجلس الإدارة يقومون بالإشراف وتحديد السياسة للمؤسسة وأنه يوجد رسالة للمؤسسة مكتوبة ومتاح الاطلاع عليها لجميع العاملين.
5. كشفت النتائج إلى أن قسم تكنولوجيا المعلومات يتحمل مسئولية معدات تخزين البيانات، وهناك موافقه من قبل المدراء على أن افراد العينة يستطيعون تحديد والحكم على أنه يوجد في المؤسسة قسم تكنولوجيا المعلومات.
6. بينت النتائج أن نظام العمل في المؤسسة لا يتيح فرصة كبيرة للترقية، ولا يستطيع المدراء تحديد أو الحكم على أن المؤسسة تقدم حوافز للموظفين.
7. وضحت النتائج أنه يوجد تنوع كاف في التخصصات للعاملين في المنظمة، وأن العاملون في النظم الحالية لهم القدرة على التكيف مع متطلبات العمل.
8. وضحت النتائج أن الاستجابة من قبل العاملين في النظم عالية، وأن الاستجابة للصيانة من قبل العاملين في النظم عالية.
9. تحمل الاختصاصيون الفنيون مسئولية معدات تخزين البيانات الأكثر تأثيرا على تحسين الأداء الإداري.
10. بينت النتائج أن الأجهزة هي أكثر نظم المعلومات التي تعمل على تحسين الاداء الاداري، يليها المستخدمين الذين يستخدمون نظم المعلومات، يلي ذلك تحسين الاداء، ثم البرمجيات، بينما كانت الاقل تأثيرا على نظم المعلومات الاختصاصيون الفنيون، و قواعد البيانات.

11. يوجد سياسة واضحة لقسم تكنولوجيا المعلومات، وان أفراد العينة لا يستطيعون تحديد على أنه يوجد مدير في قسم البرمجيات أو أكثر.

12. أشارت النتائج الى أن الأجهزة المستخدمة حاليا تتناسب وطبيعة العمل، وأن نظم المعلومات الإداري الحالي يعتمد بشكل أساسي على الحاسوب.

13. بينت النتائج إلى أن الأجهزة المستخدمة تتميز بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخدامها، وأن الأجهزة المستخدمة حاليا تعتبر من أفضل وأحدث التكنولوجيا المتوفرة.

14. أوضحت النتائج أن البرمجيات المستخدمة تمكن من استخدام البريد الإلكتروني، وأن برامج وتطبيقات الحاسوب تتميز بسهولة الاستخدام.

15. أشارت النتائج بأن برامج الأنظمة الحالية تضاهي أحدث البرامج المستخدمة، وأن البرامج المستخدمة تستطيع عمل تحليل للبيانات.

16. بينت النتائج أنه يوجد شبكة حاسوب داخلية، وأنه يوجد شبكة اتصالات هاتفية.

17. خلصت النتائج الى أنه يوجد شبكة تربط فروع المنظمة، وأن الشبكة تعرضت للاختراق في وقت سابق.

18. أوضحت النتائج أن إدارة وتشغيل قواعد البيانات تتميز بالقدرة الفائقة على الإضافة والتعديل، وأن إدارة وتشغيل قواعد البيانات تتميز بالقدرة الفائقة على التخزين.

19. أشارت النتائج أن قواعد البيانات المستخدمة في النظم تراعي عدم تكرار البيانات المخزنة، وأن قواعد البيانات المستخدمة تساعد في التعرف على المشكلة وإيجاد الحلول.

ثانياً: توصيات الدراسة:

بناءً على النتائج السابقة يقترح الباحث مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تؤدي إلى التحسين الاداري من خلال نظم المعلومات في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة وهي كما يلي:

1. التأكيد على أنه لكي تتمكن المنظمات غير الحكومية من تحسين أدائها يجب اعطاء حوافز للموظفين واتاحة الفرص المتساوية للترقية.
2. التأكيد على أهمية وجود قسم لتكنولوجيا المعلومات، وتعيين موظفين مختصين في هذا الجانب، ومشاركتهم في وضع السياسات العامة للمنظمة.
3. انه من الضروري للمنظمات غير الحكومية في قطاع غزة لتحسين ادائها أن نقوم بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بصورة عامة، ونظم المعلومات الادارية بصورة خاصة.
4. زيادة الاهتمام بالإمكانات المادية والفنية لنظم المعلومات الادارية من خلال مواكبة الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة والعمل على تدريب الموظفين على استخدام تلك النظم.

5. زيادة الاهتمام بالإمكانات البشرية لنظم المعلومات الادارية "الاختصاصيون الفنيون والمستخدمون النهائيون" من خلال تنوع تخصصات العاملين في مجال نظم المعلومات الادارية، حيث يؤدي الى تأثير واضح على عملية تحسين الاداء في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
6. تمكين الموارد البشرية في المنظمات غير الحكومية من خلال منحها حرية التصرف، والمشاركة في صنع القرارات المتعلقة ببناء قدرات تكنولوجيا المعلومات.
7. استثمار تقنيات المعلومات المتوفرة لدى المنظمات غير الحكومية في بناء قدرات التكامل، وغيرها من قدرات تكنولوجيا المعلومات بهدف تمكينها من تحسين الاداء باستمرار لعملياتها.
8. توضيح أهمية أن تقوم المنظمات بتبني أسلوب نظم المعلومات الادارية لما له من فوائد في تحسين الاداء الإداري في المنظمات وخصوصا في خفض تكاليف الوقت والجهد وما يترتب عليه من ميزات.
9. التأكيد على ضرورة أن تعمل السياسات الإدارية الموجودة في المنظمات غير الحكومية على توجيه نظم المعلومات الادارية نحو تحسين الأداء.

ثالثاً: مقترحات لدراسات مستقبلية:

بعد الانتهاء من هذه الدراسة، وعلى ضوء ما تقدم من نتائج تم اقتراح إجراء الدراسات المستقبلية الآتية:

1. دراسة بعنوان معوقات استخدام نظم المعلومات الادارية في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
2. دراسة بعنوان معوقات تحسين الاداء الاداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
3. دراسة بعنوان أثر استخدام نظم المعلومات الادارية على مخرجات العملية الادارية.

المراجع

الآيات القرآنية:

- (سورة المجادلة، الآية 11).
- (سورة الزمر، الآية 9)

أولا- المراجع العربية:

- **الكتب:**

- أبو شيخة، نادر (2005): **إدارة الموارد البشرية**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ابو قحف، عبد السلام (2005): **إدارة الأعمال: مدخل بناء المهارات**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- أبو مغايض، يحيي بن محمد (2004): **الحكومة الالكترونية**: ثورة على العمل الإداري التقليدي، د.ن، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- إدريس، ثابت (2007): **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن (2003): **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- إدريس، عبد الرحمن ثابت (2005): **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، ، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- التكريتي، سعد والعلاق، بشير (2002): **الأعمال الالكترونية**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- جامعة القدس المفتوحة (2007): **أنظمة المعلومات الإدارية**، مطبعة جامعة القدس المفتوحة، الأردن.
- حامد، فداء محمود، (2012): **الإدارة الالكترونية**، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الاردن.
- حزام، عبد الله سعيد (2004): **الأساليب العلمية في التخطيط والرقابة وتقويم الأداء**، الجزء الأول، الطبعة الأولى، دار جامعة عدن للطباعة والنشر، عدن، اليمن.
- الحسنية، سليم (2002): **نظم المعلومات الإدارية**، ط 2، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حمود، خضير والخرشة، ياسين (2007): **إدارة الموارد البشرية**، دار المسيرة للنشر والطباعة، الأردن.
- درة، عبد الباري (2003): **تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

– الدوري، زكريا (2005): **الإدارة الاستراتيجية: مفاهيم وعمليات وحالات دراسية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.
– السالمي، علاء (2006): **الإدارة الالكترونية**، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
– السالمي، علاء (2008): **أتمتة المكاتب المتقدمة**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
– السالمي، علاء والدباغ، رياض (2001): **تقنيات المعلومات الإدارية**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
– شاويش، مصطفى (2005): **إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد**، الطبعة الثالثة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
– شاويش، مصطفى (2005): **إدارة الموارد البشرية**، دار الشروق، عمان، الأردن.
– الشرمان، زياد محمد (2004): **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية**–MIS دار صفاء للنشر، عمان، الاردن.
– شكر، عبد الغفار، وموروـ محمد (2003): **المجتمع الأهلي ودوره في بناء الديمقراطية**، دار الفكر، الطبعة الاولي، دمشق –سورية.
– الصبيحي، أحمد(2000): **مستقبل المجتمع المدني في الوطن العربي**، مركز دراسات الوحدة العربية، ط1 بيروت –لبنان .
– العاني، مزهر شعبان، جواد، شوقي ناجي، حجازي، هيثم علي، (2012): **ذكاء الأعمال وتكنولوجيا المعلومات**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
– العبادي، هاشم فوزي، والعارضي، جليل كاظم (2012): **نظم إدارة المعلومات – منظور استراتيجي**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
– عبد الباقي، صلاح (2000): **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية للنشر والطباعة، القاهرة، مصر.
– العدلوني، أكرم (2006): **العمل المؤسسي**، قرطبة للإنتاج الفني، السعودية.
– القطامين، أحمد (1996): **التخطيط الاستراتيجي والإدارة الإستراتجية**، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان –الأردن.
– قندلجي، عامر إبراهيم والجنابي، علاء الدين (2005): **نظم المعلومات الإدارية**، دار المسيره للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان، الأردن.
– قندلجي، عامر ابراهيم، السامرائي، ايمان فاضل (2002): **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
– قندلجي، عامر، الجنابي، علاء الدين (2009): **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة التاسعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
– الكساسبة ، وصفي عبد الكريم (2011): **تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

– اللامي، غسان قاسم داوود، والبيتاني، أميرة شكرولي (2010): **تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان – الأردن.
– لطفي، أمين أحمد (2005): **مواجهة وتدقيق نظم المعلومات**، الدار الجامعية، القاهرة، مصر.
– ليلة، علي (2007): **المجتمع المدني العربي قضايا المواطنة وحقوق الإنسان**، مكتبة الأنجلو مصرية، ط1، مصر.
– مخيمر، عبد العزيز جميل، وجودة، عبد المحسن عبد المحسن، وفوزي، ناجي محمد، وعبد القادر، عبد القادر محمد، ومحمد، سعد عبد الحميد (2000): **قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية**، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
– المغربي، عبد الحميد (2006): **الإدارة: الأصول العلمية والتوجهات المستقبلية لمدير القرن الحادي والعشرين**، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر.
– المغربي، عبد الحميد (2002) : **نظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ**، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر.
– النجار، فايز(2007): **نظم المعلومات الإدارية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.
– النجار، فايز جمعة صالح، (2005): **نظم المعلومات الإدارية**، دار الحامد للنشر والتوزيع عمان، الأردن.
– النشاشيبي، رنا، حجازي، يحيي (2006): **الدور الوطني والاجتماعي لمؤسسات العمل الأهلي في فلسطين**، المركز الفلسطيني للإرشاد، رام الله، فلسطين.
– نصر الله، حنا (2002): **إدارة الموارد البشرية**، دار زهران للنشر والطباعة، الأردن.
– النعيمي، محمد (2009): **إدارة ا لجودة المعاصرة** :مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
– الهيتي، خالد (2003): **إدارة الموارد البشرية**، دار وائل للنشر، الطبعة الاولى، عمان، الأردن.
– ياسين، سعد (2005): **الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، الإدارة العامة للطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
– ياسين، سعد (2006): **نظم دعم القرارات**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
– ياسين، سعد(2006): **نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

- **الرسائل العلمية:**

– أبو سبت، صبري (2005): **دور نظم المعلومات الادارية في صنع القرارت الادارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة**، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- أبو عمر، هاني (2009): **فاعلية نظم المعلومات الادارية المحوسبة وأثرها في ادارة الازمات دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- بدح، منال رياض (2007): **أثر حوسبة العمل على الأداء – دراسة حالة مستشفى الجراحة العصبية والعمود الفقري – دبي**، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الاردن.
- الحلبي، ضياء الحق (2010): **نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على اللامركزية دراسة تطبيقية على وزارة المالية في قطاع غزة**، رسالة ماجستير(غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- رمضان، فدوى (2009): **اثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء**، دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم – محافظات قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية–غزة– فلسطين.
- الريبق، محمد (2004): **العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- سكر، ياسر ابراهيم (1999): **استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار في قطاع الأعمال**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة ميدل، بالتعاون مع المعهد الإقليمي لتكنولوجيا المعلومات، القاهرة، مصر.
- السويلم، سامي (2003): **مجالات استخدام تقويم الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية**، دراسة مسحية على العاملين في الأجهزة الأمنية في مطار الملك خالد الدولي، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، المملكة العربية السعودية.
- الشرفا، علاء (2004): **تقييم نظم المعلومات المستخدمة في وزارة الصحة بقطاع غزة**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة القدس، غزة، فلسطين.
- الشنتف، **يوسف** (2000): **دور نظم المعلومات المحوسبة في عملية صنع القرارات دراسة تطبيقية علي المصارف التجارية بقطاع غزة**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الملكة أروى للعلوم الأكاديمية، اليمن.
- الشويخ، عاطف (2007) : **واقع التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية–غزة– فلسطين.
- الطهراوي، عبدالمنعم (2010): **دور استراتيجيات تنمية الموارد البشرية في تطوير الأداء المؤسساتي في المنظمات غير الحكومية في غزة**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، فلسطين.
- العايدي، محمد (2007): **انعكاس تأهيل قيادات المنظمات الأهلية على فاعليتها** (دراسة ميدانية بقطاع غزة) ، دراسة دكتوراه (غير منشورة)، قسم الدراسات الاجتماعية، جامعة الدول العربية، مصر.

- العثمان، محمد (2003): **تفويض السلطة وأثره على كفاية الأداء**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعوم الأمنية، الرياض– المملكة العربية السعودية.
- عرفات، محمد (2007): **معوقات نظم دعم القرار في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية** – قطاع غزة رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، فلسطين.
- عكاشة، أسعد (2008): **الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عمار، محمد جمال (2009): **مدى امكانية تطبيق الادارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين** بمكتب غزة الاقليمي ودورها في تحسين اداء العاملين، رسالة ماجستير (غير منشورة) ،الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- العمري، أيمن (2009): **أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية**، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عواد، طارق (2005): **تقييم نظام قياس الأداء الوظيفي للعاملين في السلطة الوطنية في قطاع غزة**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- غنيم، ماهر أحمد (2004): **دور نظم المعلومات الادارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة بفلسطين**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- فتح الرحمن، على (2004): **نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الإداري**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الفوزان، راشد (2003): **نظم المعلومات الحديثة وأثرها على أداء العاملين**، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- قاري، بلقيس عبد الرحيم(2005): **المحاور الأساسية لثقافة المنظمة وعلاقتها بالأداء**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.
- القرشي، نجوان عبد الوهاب محمد (2011): **أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين، دراسة ميدانية لعينة من العاملين في شركة (واي) للهاتف النقال**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة عدن
- المانع، محمد (2006): **تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- مبارك، حمد الله موسى (2004)، **تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الاستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء:** دراسة تحليلية لشركات التامين الأردنية، أطروحة دكتوراة (غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان الأردن.

- المري، ياسر سالم (2009): **دور التقنية الحديثة في رفع كفاءة أداء العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة السعودية**، دراسة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

- **الدوريات:**

- البشابشة ، سامر (2005): **أثر جودة المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني**، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، عمان، العدد الأول، مجلد 10
- الجداية، محمد (2006): **مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأثره على الاداء التنظيمي**، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 4، العدد 2.
- السعودي ،أحمد (2006): **اثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي**، دراسة ميدانية، دراسات ، المجلد 33، العدد 1
- الشواف، عبد الرضا والزلزلة، يوسف(2000): **تأثير وظائف نظم المعلومات في ممارسات الإدارتين العليا والوسطى بالمنظمة**، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 7
- الفرحان، أمل (2003): **الثقافة التنظيمية والتطوير الإداري في مؤسسات القطاع العام الأردني**، دراسة تحليلية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية /المجلد السادس.
- قنديل، أماني(2002): **المجتمع المدني العالمي**، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية، مصر.
- الكسادي، عادل (2003): **الدور التنموي للجمعيات التطوعية في الإمارات**، مجلة الشؤون العامة،24.
- مرجان، السيد (2005): **دور الإدارة العامة الالكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية**، مجلة البحوث الفقهية والقانونية، جامعة القاهرة، العدد20.
- هوانة، وليد عبد اللطيف (1998): **تقويم الأداء بين الذاتية والموضوعية**، المجلة العامة، العدد64.
- الهيتي، صلاح الدين والربيحات، آمنة(2005): **أثر التهديدات الأمنية في أمن المعلومات في ضوء تطبيق الحكومة الالكترونية**، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة – جامعة القاهرة، عدد 2005.
- الهيتي، نوزاد (2006): **المنظمات غير الحكومية في دول مجلس التعاون الخليجي – الواقع الراهن والتحديات المستقبلية**، خبير المتابعة وتقييم الأداء مجلس التخطيط .قطر/الدوحة، مجلة الجندول.

- **الندوات والمؤتمرات:**

- أبو حجير، إياد (2009): **دور المنظمات غير الحكومية في السلم الاجتماعي**، ورقة عمل مقدمة إلى ورشة عمل حول دور المنظمات الأهلية في تنمية المجتمع الفلسطيني، المركز الفلسطيني لحل النزاعات، غزة.
- أبو حلاوة، كريم (2007): **أهمية المنظمات الأهلية العربية في التنمية**، المركز الدولي للأبحاث والدراسات.

- أبو رمضان، محسن (2010): **آليات العمل الأهلي الفلسطيني – تحليل الدور والفعالية**، ورقة عمل مقدمة من خلال مؤتمر العمل الأهلي في فلسطين آليات ومتغيرات، نظمته مؤسسة الضمير لحقوق الانسان، غزة.
- أبو علبة، عبلة (2003): **المنظمات الأهلية الفلسطينية**، ورقة عمل مقدمة لفعاليات مؤتمر باريس للجمعيات الخيرية والإنسانية، المكتب الدولي للجمعيات الإنسانية والخيرية.
- الحيالي، د. احمد مؤيد عطية، ال مراد، د. نجله يونس محمد (2009): كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل، ورقة عمل بعنوان: **مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ودورها في الإبداع والتميز – دراسة استطلاعية في المصارف الحكومية والأهلية في مدينة الموصل**، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة تحت عنوان "إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة" 27 – 29 نيسان 2009، الأردن.
- السلمي، على (2006): **الإدارة الجديدة، حصاد سنوات التطور والتجديد**، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السنوي الثامن (مستقبل الإدارة العربية في عالم المعرفة والتقنية العالية)، الإسماعيلية من (6 إلى 8 ديسمبر 2006)، فندق ميركيور.
- الشلبي، فراس وبني حمدان، خالد (2009): ورقة عمل بعنوان **(اثر تقانة المعلومات في الإبداع المنظمي شركة توليد الكهرباء المركزية – دراسة حالة)**، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة تحت عنوان "إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة" 27 – 29 نيسان 2009، الاردن.
- عبد الهادي، عزات (2004): **رؤية أوسع لدور المنظمات الأهلية الفلسطينية في عملية التنمية** " ورقة مفاهيم، مركز بيسان للبحوث والإنماء، رام الله، فلسطين.
- محيسن، تيسير (2009): **دور منظمات المجتمع المدني الفلسطيني في الوقت الراهن – رؤية تحليلية**، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر حال المجتمع المدني في فلسطين – مركز دراسات المجتمع المدني غزة، فلسطين.
- مرصد، الهيئة الفلسطينية لحماية حقوق اللاجئين (2003): **دور المرأة الفلسطينية في الهيئات والمنظمات الغير حكومية**، ورقة عمل مقدمة لمركز الدراسات(أمان).
- المشهراوي، أحمد (2009): **التطوير الإداري لمؤسسات العمل الأهلي**، دراسة مقدمة لمؤتمر واقع المنظمات الأهلية: أفاق وتحديات، غزة، فلسطين.

▪ المطبوعات:

- سرحان، رولا (2006): **حدود تدخل مؤسسات العمل الأهلي في العملية الإنتاجية والانتخابات التشريعية الفلسطينية**، وكالة وفا 2006/12/25.

- وزارة الداخلية الفلسطينية (2012): **دائرة الشئون العامة، قسم المنظمات الأهلية**، قطاع غزة.
- يونس، عصام (2011): **نشرة فلسطين**، العدد9 ، السنة الأولى.

- **المقابلات:**

- أبو خليفة، محمود (2012): **مقابلة مع مدير جمعية الوداد للتأهيل المجتمعي بقطاع غزة**، المكان: مقر جمعية الوداد بمدينة غزة، الزمان: الخميس 2012/2/2م، الساعة التاسعة صباحاً.
- الشوا، أمجد (2012): **مقابلة مع مدير شبكة المنظمات الأهلية بقطاع غزة**، المكان: مقر شبكة المنظمات الأهلية بمدينة غزة، الزمان: الخميس 2012/2/12م، الساعة العاشرة صباحاً.
- صيام، أمال (2012): **مقابلة مع مديرة مركز شئون المرأة بقطاع غزة**، المكان: مقر المركز بمدينة غزة، الزمان: الخميس 2012/2/2م، الساعة العاشرة والنصف صباحاً.

ثانياً: المراجع الأجنبية (International Studies)

- Abdel-Kader, M. G and Wadongo B (2011): **Performance Management in NGOs**: Evidence from Kenya.

- Alinio, B (2008): **"Philippine local government officials**

- Ben Assuli,O., Leshno, M., and Shabati,I. (2009): **The impact of Medical capital, anddecentralization in Thailand"** Northern Illinois

- Carrado, C.J. and Bradforal D. J, (2002): **Fundamentals of Investment Valuation and Management,** McGraw – Hill**.**

- Chang, J and king W. (2005): **Measuring the Performance of Information Systems**: A Functional Scorecard", Journal of Management Information Systems, Vol. 22, No. 1.

Department , Tel-Aviv University, Israel.

- Dickson, G.and Desancits, C. (2001): I**nformation Technology and the future Enterprise**, New models for Manger. Prentice- hall.

- Euripidis, L and Ioakim S (2005): **The impact of information systems investment and anagementon business Performance in GREECE,** University of the Aegean.

- French, W,L.(2003): **Human Resources Management fifth edition Boston**, New York: Houghton Mifflin Company.

Information on Decision making Process in Emergency

- Laudon, K C. and Laudon, J P. (2002): **Management information systems** 7th ed. new jersey: prentice - hall international inc.

- Laudon, K. and Laudon, J. (2006): **Management Information Systems**: Managing the Digital Firm, 9th edition, Prentice Hall, New Jersey.

- O'brin, J, A (2002): Management Information system : Managing information Technology in the E-Business Enterprise, boston :Irwin:Mc Graw-hill Comppaneis, Inc.

− Peterson, W. , Gijsbers, G. and Wilks, M. (2003): **An organizational performance for Agricultural research organizations**, ISNAR.

− Raymond A. N. (1996): **Is Career Management Related to Employee Development and Performance**, Journal of Organizational Behavior, Vol. 17, No. 2.

− Supattra, B. (2007): **The Influence Of Management Information System and Information Technology on Management Performance and Satisfaction,** 7th global conference on Business and Economics.

− Truban, E. (2003): **Introduction to Information Technology**, 2nd edition, John Wiley & Sons, Singapore.
University , United States – Illinois.

- **ثالثاً: المواقع الالكترونية**

− http://www.medadcenter.com/Encyclopedia/show.aspx?Id 20.5.2012)

− http://www.ibh.me/conferences/abla.htm , 20.5.2012

الملاحـــق

ملحق رقم (1): الاستبانة في صورتها النهائية

جـــامـعـــة الأزهـــــــر . غـــــــزة
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
كليـــة الاقتصـــاد والعلـــوم الإداريـــة
قـــســـم إدارة الأعـــمـــــــــــال

استبانة

علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري

"دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة"

تهدف هذه الاستبانة إلى دراسة علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري "دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة"

وذلك بهدف إتمام انجاز رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بجامعة الأزهر بغزة.

نأمل قراءة ما ورد في هذه الاستبانة من فقرات بدقة وموضوعية، والإجابة عما جاء فيها وذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظرك.

إن تعاونك في تعبئة الاستبانة، بالتأكيد سينجح هذا البحث، علما بان المعلومات الواردة في هذه الاستبانة هي لأغراض البحث العلمي فقط .

وتقبلوا فائق الاحترام

الباحث

أيمن محمد أحمد أبو كريم

أولا: البيانات الشخصية

1-	الجنس	☐ ذكر	☐ أنثى
2-	العمر	☐ اقل من 22 عام ☐ من 31 – 35 عام ☐ 46 عام فأكثر	☐ من 23 – 30 عام ☐ من 36 – 45 عام
3-	المؤهل العلمي	☐ ثانوية عامة فما دون ☐ بكالوريوس ☐ دكتوراه	☐ دبلوم متوسط ☐ ماجستير
4-	المسمى الوظيفي	☐ مدير تنفيذي ☐ مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات	☐ مدير برنامج ☐ أخرى " حدد" .....
5-	سنوات الخدمة	☐ 5 سنوات فاقل ☐ 11 سنة فأكثر	☐ (6-10) سنوات

ثانيا: محاور الدراسة

يرجى وضع إشارة (X) في الخانة التي تقابل الإجابة المناسبة من وجهة نظرك

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا رأي	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: تحسين الأداء						
.1	اعتقد أن مجلس الإدارة يقوم بالإشراف وتحديد السياسة للمؤسسة					
.2	تعتبر الطريقة التي يتم بها اتخاذ القرارات في المؤسسة علمية					
.3	تتمتع القيادات الادارية في المؤسسة بالكفاءة الادارية.					
.4	يتم اشراك العاملين في وضع الخطط للمؤسسة					
.5	مبنى المؤسسة يكفي لممارسة انشطتها.					
.6	المؤسسة لديها من المعدات ما يدعم أنشطتها					
.7	تتوفر المعدات والأدوات اللازمة لأداء عملي					
.8	اشعر بالإنجاز لاستخدامي الأدوات والأجهزة للعمل بقسمي					
.9	المؤسسة تقوم بمراجعة وتعديل الإجراءات الفنية والإدارية بشكل دوري					
.10	الهيكلية الإدارية للمؤسسة مناسبة مع طبيعة الانشطة التي تقوم بها.					
.11	يوجد في المؤسسة تنسيق بين الوظائف المختلفة					
.12	يوجد دليل في المؤسسة يحدد الوصف الوظيفي لكل موظف.					
.13	يتم تقييم أداء الموظفين بشكل دوري					
.14	تقييم الأداء الخاص بي يساعدني على تحسين أداء عملي					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا رأي	غير موافق	غير موافق بشدة
.15	تقدم المؤسسة حوافز للموظفين					
.16	الفرص المتاحة لي لتحسين مهاراتي ومعرفتي الخاصة بالعمل مرضية.					
.17	اشتركت في دورات تدريبية تساعدني على تحسين أدائي					
.18	يوجد رسالة للمؤسسة مكتوبة ومتاح الاطلاع عليها لجميع العاملين					
.19	يتم تشجيع الموظفين للتعبير عن رأيهم بحرية					
.20	يمكن القول ان المعدل الحالي للأجور مناسب					
.21	نظام العمل في المؤسسة يتيح فرصة للترقية					
المحور الثاني: الاختصاصيون الفنيون						
.1	يوجد في مؤسستكم قسم تكنولوجيا المعلومات.					
.2	يتحمل قسم تكنولوجيا المعلومات مسئولية تأمين الأجهزة.					
.3	يتحمل قسم تكنولوجيا المعلومات مسئولية معدات تخزين البيانات.					
.4	يحتوي قسم تكنولوجيا المعلومات على محللي البيانات.					
.5	يحتوي قسم تكنولوجيا المعلومات على اختصاصي الشبكات.					
.6	حصل المبرمجون على تأهيل عالي في لغات البرمجة.					
.7	يوجد مدير في قسم البرمجيات أو أكثر.					
.8	يوجد سياسة واضحة لقسم تكنولوجيا المعلومات.					
.9	يشارك مدراء قسم تكنولوجيا المعلومات في وضع سياسات المؤسسة.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا رأي	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الثالث: المستخدمين						
.1	يوجد تنوع كاف في التخصصات للعاملين في المنظمة.					
.2	العاملون في النظم لديهم خبرات إدارية تتناسب والمهام المنوطة بهم					
.3	تلمس أن العاملين في النظم لديهم خبرات فنية تتناسب والمهام المنوطة بهم					
.4	العاملون في النظم الحالية لهم القدرة على التكيف مع متطلبات العمل					
.5	تشعر بان الاستجابة لمتطلبات المستفيدين من قبل العاملين في النظم عالية					
.6	الاستجابة للصيانة والإرشاد للمستفيدين من قبل العاملين في النظم عالية					
المحور الرابع: الأجهزة						
.1	يعتمد نظم المعلومات الإداري الحالي بشكل أساسي على الحاسوب					
.2	الأجهزة المستخدمة حاليا تتناسب وطبيعة العمل					
.3	الأجهزة المستخدمة حاليا توفر القدرة اللازمة للتشغيل.					
.4	تعتبر الأجهزة المستخدمة حاليا من أفضل وأحدث تكنولوجيا متوفرة					
.5	القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة مناسبة وتؤدي أغراض الحفظ بكفاءة.					
.6	تتميز الأجهزة المستخدمة بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخدامها.					
.7	تعتبر وحدات الإدخال بمكوناتها كافية وتساعدك في عمليات الإدخال بكفاءة					
.8	تعتبر وحدات الإخراج بمكوناتها كافية وتساعدك في عمليات الإخراج بكفاءة					
المحور الخامس: البرمجيات						

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا رأي	غير موافق	غير موافق بشدة
.1	تتميز البرامج المستخدمة بتمكين أكثر من مستفيد بالتعامل مع البرامج					
.2	تمكن البرامج المستخدمة من التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي النظم.					
.3	تستطيع البرامج المستخدمة عمل تحليل للبيانات.					
.4	تستطيع البرامج المستخدمة عمل تبويب للبيانات.					
.5	تستطيع البرامج المستخدمة عمل تلخيص للبيانات.					
.6	تستطيع البرامج المستخدمة عمل استخراج المعلومات.					
.7	تساعد البرمجيات المستخدمة في التقليل من استخدام الورق					
.8	تمكنك البرمجيات المستخدمة من استخدام البريد الإلكتروني					
.9	تشعر بأن برامج الأنظمة الحالية تضاهي أحدث البرامج المستخدمة					
.10	تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في المنظمة.					
.11	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في المنظمة.					
.12	تتوافق البرمجيات مع الشبكة المستخدمة في العمل لدى المنظمة.					
.13	تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة التي يتم استخدامها في المنظمة.					
.14	البرمجيات المستخدمة تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها المنظمة.					
.15	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام.					
.16	يتوفر لي جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي احتاجها في أداء عملي.					
.17	توفر البرامج المعلومات بالكمية والدقة المناسبتين.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا رأي	غير موافق	غير موافق بشدة
18.	تساعد البرامج المستخدمة على استرجاع المعلومات بسرعة.					
19.	توجد رقابة على البرامج المستخدمة بهدف ضمان سلامة التشغيل الالكتروني للبيانات.					
	المحور السادس: الشبكات					
1.	يوجد شبكة تربط فروع المؤسسة.					
2.	يوجد شبكة فعالة داخل مبنى المؤسسة.					
3.	يوجد شبكة اتصالات هاتفية.					
4.	يوجد شبكة حاسوب داخلية.					
5.	يتم صيانة الشبكة بشكل دوري.					
6.	يقوم موظف أو أكثر بمتابعة شبكة الاتصالات.					
7.	لا يعاني المستخدمون مشاكل متكررة مع الشبكة.					
8.	الشبكة محمية من الاختراق والعبث بالمعلومات.					
9.	المستخدمون مؤهلون بشكل جيد لاستخدام الشبكة.					
10.	يمكن تطوير الشبكة بشكل مرن من ناحية فنية.					
11.	تمتاز الشبكة داخل المؤسسة بالسرعة العالية.					
12.	تستخدم الشبكة مكونات مادية حديثة وفعالة.					
13.	يمكن التحكم بإدارة الشبكة من قبل المستخدمون النهائيون كل حسب مكانته الوظيفية في المؤسسة.					
14.	تعرضت الشبكة للاختراق في وقت سابق					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا رأي	غير موافق	غير موافق بشدة
.15	تشعر أن الشبكة تقلل الوقت والجهد المطلوبين لتنفيذ الأعمال.					
.16	يوجد اتصال بين الشبكة الداخلية وشبكة الانترنت.					
المحور السابع: قواعد البيانات						
.1	هناك نظم حماية محكم لقاعدة البيانات بحيث تمنع غير المخولين الدخول للنظم					
.2	تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على التخزين					
.3	تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على استرجاع البيانات					
.4	تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على الإضافة والتعديل					
.5	يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مركزية في الحصول على المعلومات المناسبة					
.6	تراعي قواعد البيانات المستخدمة في النظم عدم تكرار البيانات المخزنة					
.7	قواعد البيانات المستخدمة تساعد في التعرف على المشكلة وإيجاد الحلول					

ملحق رقم (2): قائمة محكمي الاستبانة

م	اسم المحكم	المسمى الوظيفي
.1	أ.د. ماجد الفرا	عميد كلية التجارة – عضو الهيئة التدريسية بالجامعة الإسلامية – غزة.
.2	د. جلال شبات	عضو الهيئة التدريسية بجامعة القدس المفتوحة – غزة.
.3	د. خليل حجاج	عضو الهيئة التدريسية في قسم إدارة الأعمال– كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر– غزة.
.4	د. رشدي وادي	عضو الهيئة التدريسية بقسم إدارة الأعمال – كلية التجارة في الجامعة الإسلامية – غزة.
.5	د. سامي أبو الروس	عضو الهيئة التدريسية – كلية التجارة في الجامعة الإسلامية – غزة.
.6	د. سامي ابو ناصر	عضو الهيئة التدريسية – كلية الهندسة وتكنولوجيا المعلومات بجامعة الأزهر– غزة.
.7	د. شادي التلباني	عضو الهيئة التدريسية – كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر– غزة.
.8	د. عبد الله الهبيل	رئيس قسم الإحصاء – عضو الهيئة التدريسية بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر – غزة.
.9	د. محمد أبو الجبين	عضو الهيئة التدريسية – جامعة القدس المفتوحة – غزة.
.10	د. محمد فارس	عضو الهيئة التدريسية – قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الأزهر – غزة.
.11	د. مروان الأغا	رئيس قسم ادارة الاعمال – عضو الهيئة التدريسية بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر – غزة.
.12	د. مؤمن الحنجوري	نائب عميد كلية الدراسات العليا والبحث العلمي – عضو الهيئة التدريسية بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر– غزة.
.13	د. وائل ثابت	عضو الهيئة التدريسية – كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر – غزة.
.14	د. وفيق الأغا	عضو الهيئة التدريسية – كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر– غزة.
.15	د. ياسر الشرفا	عضو الهيئة التدريسية – كلية التجارة في الجامعة الإسلامية – غزة.

ملحق رقم (4): قائمة بأسماء منظمات عينة الدراسة

م	اسم المنظمة	العنوان
.1	جمعية جباليا للتأهيل	الشمال
.2	جمعية تطوير بيت لاهيا	الشمال
.3	مؤسسة الثقافة والفكر الحر	خانيونس
.4	جمعية المستقبل للثقافة والتنمية	رفح
.5	تمكين المرأة والعائلة /جباليا	الشمال
.6	جمعية الحق في الحياة	الشمال
.7	جمعية العطاء	الشمال
.8	جمعية بيتنا	الشمال
.9	جمعية غسان كنفاني	الشمال
.10	مركز الميزان لحقوق الانسان	الشمال
.11	الاغاثة الطبية	غزة
.12	الجمعية الوطنية لتأهيل والقانون	غزة
.13	المركز الفلسطيني لحقوق الانسان	غزة
.14	المركز الفلسطيني للديمقراطية وحل النزاعات	غزة
.15	برنامج غزة للصحة النفسية	غزة
.16	جمعية اتحاد الكنائس	غزة
.17	جمعية اصدقاء المريض الخيرية	غزة
.18	جمعية ابداع للدراسات والابحاث	غزة
.19	جمعية الخريجات الجامعيات	غزة
.20	جمعية الشابات المسلمات	غزة
.21	جمعية الشبان المسيحية	غزة
.22	جمعية المرأة العاملة	غزة
.23	مركز الدراسات التربوية	غزة
.24	جمعية بيالارا	غزة
.25	جمعية تامر	غزة

م	اسم المنظمة	العنوان
.26	جمعية صوت المجتمع	غزة
.27	جمعية عطاء غزة	غزة
.28	جمعية أجيال	غزة
.29	شبكة المنظمات الاهلية	غزة
.30	لجان العمل الزراعي	غزة
.31	لجان العمل الصحي	غزة
.32	مؤسسة انقاذ الطفل – فلسطين	غزة
.33	مؤسسة فلسطين للصم والبكم	غزة
.34	مؤسسة معا	غزة
.35	مركز إدارة الأزمات	غزة
.36	مركز الضمير	غزة
.37	مركز دراسات التنمية	غزة
.38	معهد الامل للأيتام	غزة
.39	معهد كنعان التربوي	غزة
.40	جمعية الوفاء الخيرية	غزة
.41	الجمعية الوطنية للتأهيل المعاقين بقطاع غزة	غزة
.42	جمعية أرض الانسان الفلسطينية الخيرية	غزة
.43	جمعية انقاذ المستقبل الشبابي	غزة
.44	جمعية الوداد للتأهيل المجتمعي	غزة
.45	الاغاثة الاسلامية	غزة
.46	مركز شئون المرأة	غزة
.47	الجمعية الفلسطينية للتنمية والاعمار (بادر)	غزة
.48	جمعية الاتحاد العام للمراكز الثقافية	غزة
.49	مركز العلم والنور	الوسطي
.50	تمكين المرأة والعائلة / النصيرات	الوسطي
.51	جمعية المغازي للتأهيل المجتمعي	الوسطي

م	اسم المنظمة	العنوان
.52	جمعية تطوير المرأة الفلسطينية	الوسطي
.53	جمعية نور المعرفة	الوسطي
.54	مركز المغازي الثقافي	الوسطي
.55	جمعية رعاية الطالب	الوسطي