

دراسة بحثية

## دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى العاملين في دائرة الموارد البشرية في حكومة الفجيرة - دولة الإمارات العربية المتحدة

الدكتور/ فراس مهدي صالح

جامعة العلوم الإبداعية - الإمارات

البريد الإلكتروني : firas30mm@yahoo.com

الدكتورة / سندس عبد العزيز حمودي

جامعة فيلادلفيا الخاصة - الأردن

البريد الإلكتروني : sundushamodi@yahoo.com

### المخلص

يهدف البحث الحالي الى التعرف على مستوى العلاقة بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى العاملين في دائرة الموارد البشرية في حكومة الفجيرة / دولة الإمارات العربية المتحدة. وقد تم تحديد مجتمع البحث الحالي بجميع العاملين في دائرة الموارد البشرية بحكومة الفجيرة ومن كلا الجنسين، وبمختلف مستوياتهم الوظيفية، والبالغ عددهم (84) فرداً، وقد تم أخذ عينة من هذا المجتمع عددها (60) فرداً وتمثل ما نسبته (71%) من مجتمع البحث الكلي. ولغرض جمع البيانات استخدم باحثان (استبانة) كأداة لبحثه قام بإعدادها وبناء فقراتها، تضمنت (109) فقرات موزعة على أربعة أبعاد هي بعد جودة نظام المعلومات، وبعد جودة المعلومة، وبعد جودة الخدمة، وبعد تكنولوجيا المعلومات بجانبها المادي والبرمجي . وفي ضوء

التحليل الإحصائي كانت أهم النتائج التي توصل إليها الباحثان هي وجود علاقة كبيرة جدا بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في دائرة الموارد البشرية. وجود علاقة كبيرة جدا بين جودة النظام ، جودة الخدمة ، جودة المعلومات ، تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية.

الكلمات المفتاحية : نظم المعلومات ، القرارات الادارية ، تكنولوجيا المعلومات ، جودة الخدمة

---

## ABSTRACT

---

The current research aimed at identifying the level of relationship between information technology, and making administrative decisions among those who work at the Human Resources Department at Emirate of Fujairah. Therefore, the society of the current research is all the people who work at the department of Human Resources at Emirate of Fujairah from both gender (males and females) with their multi-level jobs. Their number is (86) and (60) of them are taken as a sample which represent (71) of the total research society. To collect data, the researcher used a questionnaire as an instrument for his research. The researcher prepared it and wrote its items which contained (109) items distributed on (4) sides which are: quality of information technology, information quality, service quality, information technology (Software – Hardware). According to the previous findings, the researcher observes that the following results: There is a significantly high relationship between information systems and making administrative decisions at the Human Resources Department. There is a significantly high relationship between system quality, service quality, information quality, Information technology and making administrative decisions.

**Keyword:** Information Systems, Administrative Decisions, Information Technology, Quality Services.

---

## 1-المقدمة:

يشهد العالم كثيراً من المتغيرات في مختلف المجالات المعاصرة بمختلف مستوياتها ومجالاتها السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعلمية، مما أثر كثيراً في أسلوب الحياة التي تعيشها تلك الدول ومجتمعاتها المختلفة، إذ شهد العالم ثورة علمية وتكنولوجية هائلة، صاحبها إنجازات علمية غير مسبوقه

أثرت في حياة الإنسان والمجتمع، من خلال زيادة الإنتاج وتحسين الكفاءة والفعالية في العمليات الإنتاجية، وهذا أدى بدوره إلى تعميق الارتباط بين العلم والإنتاج وزيادة دور الاكتشافات العلمية في تطوير تقنيات الإنتاج والانتقال بها إلى مستويات عليا ساهمت بشكل أو بآخر في قدرة الإنسان على استثمار موارد الطبيعة استثماراً غير مسبوق. ولقد زاد التركيز على استخدام نظم المعلومات لتفادي معظم المشاكل القائمة، وباستخدام نظم تشغيل التعاملات كأول مكون لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة التي تعد حوسبة أولية للملفات الموجودة في المكاتب، ثم تتابع استخدام الأنواع الأخرى. ويمكن القول إن نظم المعلومات الإدارية ترتبط ارتباطاً وثيقاً مع صنع القرارات الإدارية، وهذا ما تتفق عليه الأدبيات الإدارية (جرادات وآخرون، 2009، 75). ومادامت نظم المعلومات تحظى بمثل هذه الأهمية، ولدورها الكبير في عملية اتخاذ القرارات، كان لابد لمنظمات العمل المختلفة أن تسعى إلى تطويرها والأخذ بمفاهيمها الحديثة وتطويرها ما هو موجود منها في الوقت الحالي. ولأن دائرة الموارد البشرية بحكومة الفجيرة من المؤسسات المعنية باتخاذ القرارات في مجالات العمل المختلفة، وعلى أساس هذه القرارات يتم تطور وتطوير العمل في الدوائر التابعة لها، لذا كان لابد من التعرف على دور نظم المعلومات في عملية صنع القرارات واتخاذها، ومعرفة ما لهذه النظم من دور مساعد في مثل هذه العملية، وهذا ما سيكشف عنه البحث الحالي من خلال الهدف الذي تبناه.

## 2-مشكلة البحث:

لقد أكدت الكثير من الدراسات، ومنها دراسة (جرادات وآخرون، 2009)، ودراسة (مناصرية، 2004)، ودراسة (الإبراهيم، 2010)، ودراسة (القرشي، 2007)، و(الفراج، 2010)، على أن ضعف استخدام نظم المعلومات في عملية صنع القرارات الإدارية واتخاذها في منظمات العمل كافة، يمكن أن يؤدي إلى ضعف كفاءة هذه المنظمات وقلة قدرتها على عملية صنع أي قرار رشيد أو اتخاذها وفقاً للخطوات العلمية الصحيحة، ومن ثم قصورها في

تحقيق الأهداف التي انشأت من أجلها. لذلك فإن هذه النظم وبنائها أصبح جزءاً هاماً من عمل هذه المنظمات في سعيها نحو التطور والتقدم في عملها اليومي وفي وصولها إلى قرارات مبنية على أسس علمية بعيدة عن العشوائية والارتجال (جرادات وآخرون ، 2009 ، 75).

لقد أدى ضعف تفعيل هذه النظم وتطبيقها بصورة صحيحة فيما يخص عملية صنع القرار إلى ضعف قدرة منظمات العمل على التماشي مع هذه التطورات التكنولوجية الحديثة. لذلك يمكن التعرف على الأسباب التي تعيق المعلومات في الإسهام بتدعيم الأسس العلمية السليمة في اتخاذ القرارات من خلال الدراسة والبحث النظري والميداني. وانطلاقاً من ذلك، يمكن ان تبلور مشكلة البحث الحالي في

ما هو دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى العاملين في دائرة الموارد البشرية بحكومة الفجيرة؟ ما هو الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في عملية إتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر العاملين في دائرة الموارد البشرية بحكومة الفجيرة؟

### 3-أهمية البحث:

نظراً لتطور التكنولوجيا وما جاءت الذي شهدته السنوات الأخيرة من عصرنا الحالي وما جاءت به من تقنية الانترنت والتجارة الالكترونية التي كان لها أبلغ الأثر في عملية تغيير أسلوب إدارة العمل، لذلك أصبح من الضروري على كل موظف أن يدرك الأهمية الكبيرة لهذه النظم وما يرتبط بها من تكنولوجيا ، ليس فقط في مجال تخصصه بل في المنظمات كلها وعلى المستوى المرتبط بخارج المنظمة. ولضرورة مسايرة مستجدات العصر الحالي جاءت أهمية هذه الدراسة بضرورة استخدام نظم المعلومات في العملية الإدارية والمتمثلة بعملية صنع القرار، وبشكل يضمن نجاح العمل وسرعة إنجازه مع الاقتصاد بالتكاليف الذي يحقق للمؤسسة الاستمرار بأداء مهامها وتحقيق أهدافها (جرادات وآخرون، 2009 ، 75-76). إن أهمية هذا البحث تتأتى أيضاً من أهمية الموضوع الذي يتناوله، كونه يركز بصورة كبيرة على إيجاد العلاقة بين

المعلومات وامتخذي القرار، ويعطي صورة واضحة عن مدى تأثيرها في اتخاذ القرارات الإدارية الصائبة وما يتبعها من عمليات أخرى في مجال الإدارة مكملة لعملية اتخاذ القرار، وهذا من شأنه أن يشخص الكثير من المعوقات والمشاكل القائمة، ومن ثم الإسهام في تطوير العلاقة بين عملية استخدام نظم المعلومات وصنع القرار الإداري.

لذا يمكن القول إن أهمية البحث الحالي تتضح من خلال الآتي:

1- أهمية نظم المعلومات ودورها الكبير والمؤثر في العمل الإداري عامة وصنع القرارات الإدارية خاصة، إذ أصبحت هذه التقنية ضرورة من ضرورات العمل الإداري، لا يمكن الاستغناء عنها إذا ما أريد لهذا العمل أن يرقى إلى مستوى الطموح والتمتع بالكفاءة والفعالية المطلوبة.

2- أهمية أن تكون القرارات الإدارية في عملية صنعها مبنية على أسس علمية وتقنية عالية لكي تكون قادرة على التأثير الإيجابي في الأعمال الإدارية وصولاً إلى تحقيق الطموحات والأهداف التي تسعى لتحقيقها منظمات الأعمال.

3- أهمية دائرة الموارد البشرية بحكومة الفجيرة ودورها في رفع مستوى الأداء لدى الأجهزة الإدارية في الإمارة، وكشف المخالفات في الجهاز الإداري ومحاولة وضع الحلول وتقديم الاقتراحات اللازمة لها، بما يمكنها من أداء أعمالها وأدوارها بشكل يحقق طموحاتها وأهدافها باستخدام تقنية المعلومات وما توفره من مزايا كثيرة وفق طرق علمية مبنية على أساس تكنولوجي.

4- الوصول بعملية صنع واتخاذ القرارات الإدارية إلى المستوى الذي يلي الطموح ويعكس في الوقت نفسه القدرة على استخدام نظم المعلومات في تحقيق هذا الطموح.

5- ما يقدمه هذا البحث من إثراء نظري وكل ما هو جديد في مجال تقنية المعلومات الإدارية للباحثين والدارسين، بوصفه من الموضوعات ذات الأهمية الكبرى في مجال إدارة الأعمال.

6- إن هذا البحث سيوفر أداة مبنية على أسس علمية لقياس مدى استخدام نظم المعلومات وتقنياتها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

#### 4-أهداف البحث:

يهدف البحث الى التعرف على :-

- 1- دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى العاملين في دائرة الموارد البشرية بحكومة الفجيرة.
- 2- جودة نظام المعلومات المستخدم في دائرة الموارد البشرية .
- 3- جودة المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات للعاملين في دائرة الموارد البشرية.
- 4- جودة الخدمة المقدمة للعاملين في دائرة الموارد البشرية.
- 5- توفر واستخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في دائرة الموارد البشرية .

#### فرضية البحث:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتوسط الحقيقي والمتوسط الفرضي لدور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في دائرة الموارد البشرية.

#### أولاً:الخلفية النظرية:

##### 1-1-تعريف نظم المعلومات:

يعرف (طه، 2000، 97) نظم المعلومات بأنها إحدى تطبيقات نظم المعلومات المبنية على الحاسبات الآلية التي توفر المعلومات للإدارة بصفة دورية منتظمة في صورة تقارير مطبوعة أو معروضة أو في شكل استجابات تظهر على شاشة الحاسب الآلي، مما يساهم في اتخاذ القرار وتتبع المشاكل الإدارية لمنظمات الأعمال وعلاجها. ويشير (أبو الفتوح، 2006، 107) إلا أنه يمكن تعريف نظم المعلومات بأنها "نظم متكاملة تعمل على خدمة جميع المجالات الإدارية في المنظمة، حيث تعمل على توفير المعلومات اللازمة لعمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات الإدارية، سواء كانت هذه المعلومات تاريخية أو حالية أو مستقبلية، داخلية أو خارجية.

## 2-2-مميزات نظم المعلومات الإدارية وفوائدها:

### 1-مميزات نظم المعلومات:

- إن من أهم خصائص هذه النظم كما ذكرها (السامرائي، 2004، 57):
- نظام المعلومات الإدارية هو نظام مفتوح ،لأن معظم أنظمة المعلومات الإدارية تستخدم لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات ، والتي تستلزم تفاعلاً مع محيط العمل الخارجي.
- نظام المعلومات الإدارية هو نظام مرن، لأنه يراجع ويحدث باستمرار ، وتجري عليه تغييرات.
- القرارات الصائبة تعتمد على المعلومات الدقيقة عن فعاليات المنشأة ، وأن أنظمة المعلومات الإدارية تحقق ذلك.
- تعد أنظمة المعلومات الإدارية المركز العصبي للتنظيم داخل المنشأة.

### 2-فوائد نظم المعلومات الإدارية:

إن التحدث عن فوائد نظم المعلومات الإدارية يؤكد بأن المنشأة فعلاً تحتاج إلى هذه النظم لغرض القيام بأنشطتها ومهامها بغية تحقيق الأهداف التي ترغب تحقيقها في مستوياتها الإدارية كافة ، وتحقيق وظائفها في التخطيط والرقابة والتنظيم واتخاذ القرارات ، لكونها تحتاج بشكل دائم ومستمر للمعلومات لغرض تنفيذ هذه الوظائف وأن هذه النظم تفيد المنظمة في المجالات التالية: (الكردي، 2002، 191)

تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في العمليات والأنشطة الإدارية، وتحديد قنوات الاتصال بين الوحدات الإدارية في المنظمة لتسهيل عملية الاسترجاع . وتقييم نشاطات المنظمة ، وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات وتهيئة الظروف لاتخاذ قرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر في الوقت المناسب.

وبناء على ما سبق ، يرى الباحثان أن من أهم فوائدها الزيادة من فعاليتها في تزويد المستخدمين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها بشكل فردي زيادة على الإحاطة المستمرة بالمعلومات التي تخدم المستخدمين عن التطورات

الحديثة في ما يخص نشاطات المنشأة أو المستفيد، وكل هذا يساعد في الرد على الاستفسارات ، وتكون عن طريق التحاور بين المستفيد والنظام.

## 2-1-عملية اتخاذ القرارات الإدارية:

### 1-عملية اتخاذ القرار:

عُرف هذا المصطلح تعاريف كثيرة، منها:

- تعريف (حفني وأبوقحف، 1993، 132) "هي عملية اختيار بديل واحد من بديلين محتملين أو أكثر لتحقيق هدف أو مجموعة الأهداف خلال فترة زمنية معينة في ضوء معطيات كل من البيئة الداخلية والخارجية والموارد المتاحة".

إن الاهتمام بعملية اتخاذ القرار ليس وليد الساعة، بل تعود جذوره إلى البدايات الأولى للبشرية عندما أبدى الإنسان اهتمامه بتنظيم حياته في شكل جماعات، ومن ثم ارتباطه بالنشاط الإداري كنشاط إنساني يهدف للتنظيم، ومع التطور التاريخي لنظام الجماعة وعلم الإدارة أصبحت عملية اتخاذ القرار أهم نشاط يقوم به المدير، والوظيفة الأساسية التي تميز الأعمال الإدارية عن غيرها، فارتبطت عملية اتخاذ القرار بالعديد من الأوضاع والظروف؛ لأنها مجال مفتوح لمعالجة المشكلات الروتينية والفردية، المبرمجة وغير المبرمجة، الفردية والجماعية، التكتيكية والإستراتيجية. وقد زادت أهميتها وحيويتها الدائمة بالنسبة لإدارة الأعمال من توسيع ارتباطاتها لتمتد للاستفادة من مزايا علوم كثيرة كالرياضيات والإحصاء، كما امتدت إلى التكنولوجيا فاستفادت من تطبيقات نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي وغيرها (حسبو، 1993، 83) (الحسيني، 1994، 214).

### 2-دائرة الموارد البشرية في إمارة الفجيرة:

أنشئت في إمارة الفجيرة دائرة شؤون الموظفين بموجب المرسوم الأميري رقم (10) لسنة 2005م، ثم تم استبدال اسم الدائرة إلى دائرة الموارد البشرية بموجب المرسوم الأميري رقم (2) لسنة 2007 م، والهدف من إنشاء دائرة الموارد البشرية هو رفع مستوى الأداء، وكشف المخالفات في الجهاز الإداري ، واقتراح الحلول اللازمة .

### 3-الدراسات السابقة:

بين (النظاري، 1990) في دراسته بعنوان "نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية"، مدى كفاءة نظم المعلومات، وأثرها في فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية. تم توزيع أفراد العينة إلى مجموعات طبقاً لمستوياتهم الوظيفية، كما تم توزيع أفراد العينة إلى مجموعات طبقاً لعدد سنوات الخبرة.

أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة إيجابية بين نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات، إلا أن هذه العلاقة ليست ذات دلالة إحصائية، وأنه ليس بالضرورة أن تكون المصارف التي توجد بها نظم معلومات أكثر كفاءة محققة لنسب ربحية أعلى، وإنما تنعكس كفاءة النظام على نوعية وسرعة الخدمة التي تقدمها للجمهور.

أما المحاسنة، 2005 في دراسته "أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات في دائرة الجمارك الأردنية". فقد أكد أن هدف هذه الدراسة تحليل أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرارات، فقد تم ذلك بأخذ عينة بلغت (230) موظفاً من مجتمع الدراسة، وتوصل الباحثان إلى ما يلي:

- 1-جاءت تصورات المبحوثين لكفاءة نظم المعلومات مرتفعة.
- 2-جاءت تصورات المبحوثين لكفاءة عملية اتخاذ القرارات مرتفعة.
- 3-يوجد أثر مهم ذو دلالة إحصائية لكفاءة نظم المعلومات الإدارية في فاعلية عملية اتخاذ القرارات. وخلصت الدراسة إلى أنه يجب خلق جو من المشاركة الفعالة بين العاملين على هذه البرامج والمستخدمين لها ، وذلك من أجل تطويرها ومتابعتها (القرشي، 2007، 13).

أما الباحثان (الأعرجي وعلاونه، 2000، 79) فقد هدفت دراستهما التي كانت بعنوان "واقع وأثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة"، والتي أجريت في مركز وزارة التربية والتعليم إلى بحث أثار استخدام نظم المعلومات المحوسبة وتحليلها وتقييمها في مركز وزارة التربية والتعليم في عدة مجالات منها: الأعمال الإدارية، المالية، المكتبية، صنع القرارات، القوى العاملة، والاتصالات

التنظيمية. كما هدفت الدراسة إلى بيان أهمية نظم المعلومات المحوسبة من حيث درجة المعرفة ودرجة الاستخدام ومجالات الاستخدام. شملت الدراسة جميع الموظفين العاملين في مركز وزارة التربية والتعليم، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: جاء استخدام أتمتة المكاتب (معالج النصوص والرسومات، قواعد البيانات، الجداول الالكترونية، البريد الالكتروني) في المرتبة الأولى من حيث درجة المعرفة والاستخدام، ثم نظم المعلومات الوظيفية (محاسبية ومالية، رواتب، قروض، شراء، مراقبة المخزون) في المرتبة الثانية، وفي المرتبة الثالثة نظم معلومات الموارد البشرية (سجلات العاملين، نظم معلومات التعيين، التدريب وتنمية المهارات)، و(نظم دعم القرارات الفردية والجماعية والأنظمة الخبيرة، نظم معلومات الإدارة العليا) في المرتبة الرابعة.

بين الباحثان (Delon and Mclean, 2003) إن الهدف من دراستهما هو بناء نموذج ناجح لقياس نظم المعلومات اعتماداً على النموذج الذي قدمه في العام 1992 حيث تم تحديثه في العام 2003 ويقوم هذا النموذج الجديد على أساس مراجعة الكثير من الدراسات والأبحاث للوصول إلى مستوى عالٍ من النجاح في ميدان التجارة الالكترونية ونظم المعلومات من خلال التحقق من صحة هذا النموذج في التقدم والتغيير الذي حصل في هذا المجال. علماً إن الأبعاد الأساسية التي تضمنها النموذج تضم (جودة النظام) و(جودة المعلومة) و(جودة الخدمة).

وتتفق هذه الدراسة مع دراسات (النظاري 1990) و(عبدالهادي وبوعزة 1995) و(الرشيدي 1999) و(الهزيمية، 2009) و(أبو رمضان 2000) و(القرشي 2007) و(جرادات وآخرون 2009) و(القحطاني 2009) و(الفراج 2010) و(Nybladh, 1999) و(الإبراهيم 2010) و(Christoffersen, 2000) في أنها جميعاً ركزت على دور نظم المعلومات في عملية صنع وترشيد القرارات واتخاذها، وبالتالي فهي تتشابه معها إلى حد ما في الأهداف، وإن اختلفت المؤسسات والمنظمات التي تم إجراء البحث عليها، وكذلك فإن أغلب هذه الدراسات استخدمت (الاستبانة) بصوره وأشكاله كأداة لها لتحقيق أهدافها من خلال إعداده وفقاً للطرق والأساليب العلمية المتعارف عليها. أما بقية

الدراسات فقد اتفقت جزئياً مع هذا البحث من حيث تركيزها على دور نظم المعلومات في الأداء المؤسسي كدراسة (الذنيبات 2003)، أو تقييم تطبيقات نظم المعلومات، كدراسة (العجلوني 1998) ، أو صنع القرار الإداري مباشرة كدراسة (الزهراني 2001)، أو التعرف على واقع استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة وأثارها ، كدراسة (الأعرجي وعللونة 2000) . إن ما يميز الدراسة الحالية أيضا هو اعتماد أدواتها عند البناء على أربعة أبعاد أساسية لم تعتمدها جميع الدراسات السابقة وهي :

البعد الأول: جودة النظام : System Quality ، البعد الثاني : جودة الخدمة : Service Quality ، البعد الثالث : جودة المعلومة : Information Quality

( Delon and Mclean, 2003 ) وتم تعديل هذا النموذج من قبل الباحثان بإضافة

البعد الرابع: تكنولوجيا المعلومات : Information Technology وتطبيق البحث في دائرة الموارد البشرية في حكومة الفجيرة / دولة الامارات العربية المتحدة.

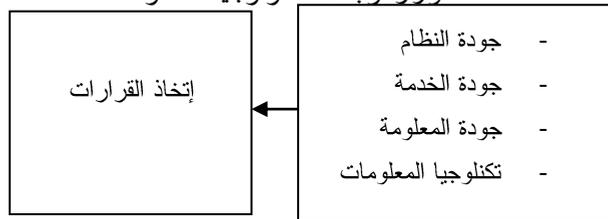
#### 4-أنموذج الدراسة :

الشكل رقم (1) يوضح نموذج الدراسة والذي يمثل المتغيرات المستقلة (جودة النظام ، جودة الخدمة ، جودة المعلومة من خلال نموذج Delon and Mclean

(Delon and Mclean, 2003). ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة تم

التعديل على النموذج ليشمل بعد رابع ، ويرى الباحثان اهميته في اتخاذ

القرار وهو بعد تكنولوجيا المعلومات.



الشكل رقم (1) نموذج الدراسة

### 1-3-منهجية البحث وإجراءاته

#### 1-منهجية البحث:

لقد استخدم الباحثان أحد أبرز مناهج البحث العلمي ، ألا وهو المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعد الإطار المنهجي المناسب لدراسة المشكلة القائمة ووصفها وتحليلها تحليلاً منهجياً استناداً إلى مؤشرات علمية دقيقة، علماً بأن متغير المستقل للباحثان في هذه الدراسة هو نظم المعلومات والمتغير التابع هو عملية اتخاذ القرارات على اعتبار أن البحث يسعى إلى معرفة دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية. وبذلك تتوضح معالم متغيرات البحث المستقلة (جودة النظام ، جودة المعلومة، جودة الخدمة وتكنولوجيا المعلومات) والتابعة (اتخاذ القرارات).

#### 2-مجتمع البحث:

يضم مجتمع البحث الحالي جميع العاملين في دائرة الموارد البشرية بحكومة الفجيرة بدولة الإمارات العربية المتحدة والبالغ عددهم (84) فرداً من الجنسين، وبمختلف مستوياتهم الوظيفية، وخبراتهم العملية.

#### 3-عينة البحث:

تكونت عينة البحث الحالي من (60) فرداً من العاملين في دائرة الموارد وهو العدد المتبقي من مجتمع البحث الكلي بعد اخذ عينة الثبات العشوائية البالغ عددها (24) فرداً وقد ضمت عينة البحث مختلف المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا ومن الجنسين ومن مختلف المستويات الوظيفية، ويشكل هذا العدد ما نسبته 71% من المجتمع الكلي للبحث.

#### 4-أداة البحث:

تم تصميم أداة البحث الحالي بشكل استبيان يتضمن (4) أبعاد أساسية، لكل بعد منها مجموعة من الفقرات، وصولاً لتحقيق أهدافه، وقد اتبع الباحثان الإجراءات الآتية في بناء هذه الأداة: الاطلاع على الأدبيات والدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث. و الاطلاع على الأدوات التي تضمنتها الكثير من الدراسات في هذا المجال ومنها: (الحميري، 1999) و(مناصريه، 2004)

و(القرشي، 2007) و(جرادات وآخرون، 2009) و(الهزيمية، 2009) و(الفراج، 2010). وفي ضوء ذلك قام الباحثان بإعداد الأداة بصورتها الأولية مع الديباجة الخاصة بها ، وقد تكونت هذه الأداة من (114) فقرة موزعة على الأبعاد التي تضمنتها وكالاتي: البعد الأول: جودة النظام (57) فقرة ، البعد الثاني: جودة الخدمة (12) فقرة، البعد الثالث: جودة المعلومة (11) فقرة، البعد الرابع: نظام التكنولوجيا المتوفر (برمجيات ومعدات) (34) فقرة.

### 5-صدق الأداة (الصدق الظاهري) Face Validity

بناءً على ملاحظات وآراء الأساتذة الخبراء والمحكمين، تم حذف (5) فقرات تسلسلها في الأداة والتي لم تحصل على نسبة الاتفاق المطلوبة، وقد اعتمد الباحثان نسبة اتفاق مقدارها (80%) بين المحكمين لقبول الفقرة (مجيد، 2007، 93). كما تم تعديل صياغة (16) فقرة لتكون أكثر دقة من صياغاتها السابقة، إضافة إلى ما أبداه المحكمون من ضرورة تحديد وتعريف الأبعاد الأربعة للأداة. وبالتالي أصبحت الأداة (الاستبانة) بصورتها النهائية تضم (109) فقرات موزعة على أبعادها الأربعة.

#### 5-1-صدق المحك الداخلي:

تم قياس هذا النوع من الصدق على أساس إيجاد العلاقة بين الدرجة على البعد الفرعي والدرجة على الاختبار كاملاً، وذلك من خلال نتائج العينة الاستطلاعية، وتم حساب الارتباط بين كل بعد من الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس. وقد بلغ متوسط معاملات الارتباطات للأبعاد الفرعية مع الدرجة الكلية للمقياس (0.87)، وذلك من خلال جمع قيم معاملات الارتباط للمجالات (الفرعية) مقسوماً على (4) وهو عدد الأبعاد.

بعد 3	بعد 2	بعد 2	بعد 1	ارتباط بيرسون	الدرجة الكلية الدلالة حجم العينة
.832**	.780**	.881**	.968**	.000	
.000	.000	.000	.000	.000	
24	24	24	24	24	

\*\* القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)

جدول رقم (1): صدق المحك الداخلي للمقياس من خلال الارتباطات بين المجالات الفرعية والدرجة الكلية للمقياس - خاص بالبحث

وقد بلغ متوسط معاملات الارتباطات للأبعاد الفرعية مع الدرجة الكلية للمقياس (0.87)، وذلك من خلال جمع قيم معاملات الارتباط للمجالات (الفرعية) مقسوماً على (4) وهو عدد الأبعاد، كما يظهر في جدول (5)، وهو ما يعد مؤشراً على صدق المقياس.

#### 2-5- ثبات الأداة:

لاستخراج معامل ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الأداة، قام الباحثان بتطبيق الاستبانة على عينة عشوائية مكونة من (24) فرداً من مجتمع البحث، وباستخدام معادلة (ألفا كرونباخ) لاستخراج الثبات، بلغت قيمة معامل الثبات ولجميع أبعاد الأداة 0.98، وهو معامل ثبات مرتفع يدل على قدرة الأداة ودقتها للمقياس.

المجال العام	ت	الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات
نظم المعلومات	1	جودة النظام	55	0.97
	2	جودة الخدمة	11	0.79
	3	جودة المعلومة	10	0.84
	4	التكنولوجيا المتوفرة	33	0.95
مجموع فقرات نظم المعلومات			109	0.98

جدول (2) يوضح معامل (ألفا كرونباخ) للعينة الاستطلاعية – الخاصة بالبحث

قام الباحثان بتوزيع الاستبانة على أفراد عينة البحث ومن ثم جمع الاستبانات التي تمت الإجابة عنها، وعددها (60) استبانة وهو المجموع الكلي الذي تم توزيعه ومن ثم جمع الاستبانات من أفراد العينة، تم تفريقها إلى كشوفات خاصة، ومن ثم تحليلها ومعالجتها إحصائياً.

**6- تحليل البيانات:** استخدم الباحثان مقياس ليكرت الخماسي (1-5)، ثم أدخلت الدرجات والبيانات إلى الحاسوب على قاعدة البيانات في برنامج الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، تمهيداً لمعالجتها.

7- طريقة تفسير نتائج الأداة:

تم تفسير قيم المتوسطات الحسابية لفقرات المقياس وفقاً لقاعدة فيشر، بتقسيم تدرج القياس بحسب بدائل المقياس إلى أربع فئات يبلغ طول الفئة الواحدة (0.80)، وقد تم الحصول على طول كل فئة من الفئات الخمس من خلال حساب مدى أوزان المقياس والبالغ (5-1=4) وتقسيم هذا المدى على عدد أوزان القياس، وبإضافة هذا الطول إلى الوزن الأدنى للقياس نحصل على الحد الأعلى للفئة الأولى وهو (1.80)، لتكون القيمة (1.81) هي الحد الأدنى للفئة الثانية، وبإضافة الطول (0.80) إلى الحد الأدنى للفئة الثانية نحصل على الحد الأعلى لهذه الفئة والبالغ (2.60)، وهكذا بالنسبة لبقية الفئات. والجدول (3) يوضح ذلك:

التقدير	الفئة	م
درجة الموافقة		
لا أوافق	[1-1.80]	1
لأوافق بدرجة كبيرة	[1.81-2.60]	2
لا أعرف	[2.61-3.40]	3
أوافق بدرجة كبيرة	[3.41-4.20]	4
أوافق بدرجة كبيرة جداً	[4.21-5]	5

جدول (3) تقدير بدائل أوزان القياس وفقاً لقاعدة فيشر- خاص بالبحث

## 7- الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، تنوعت الأساليب الإحصائية التي استخدمت لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها وفقاً لتنوع متطلباتها. وقد استخدم الباحثان الأساليب الإحصائية الآتية ضمن البرنامج الإحصائي (SPSS):

- 1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي، لوصف كل فقرة في الأبعاد الأربعة للاستبانة، وترتيبها بحسب درجة توفرها.
- 2- معامل ارتباط بيرسون (Person-r) لاستخراج معامل الارتباط بين الفقرة والمجال، والفقرة والدرجة الكلية للأداة لحساب صدق البناء للأداة.
- 3- معادلة ألفا كرونباخ لحساب ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الأداة.
- 4- الاختبار التائي لعينة واحدة (one sample t-test) للمقارنة بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحقيقي للمقياس كاملاً ولكل بعد من أبعاده.

## 8-النتائج والاستنتاجات والتوصيات:

### 8-1-النتائج:

- نتائج الهدف الرئيس للبحث:

ينص الهدف الأول على التعرف على مستوى العلاقة بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى العاملين في دائرة الموارد البشرية بحكومة الفجيرة. ولتحقيق هذا الهدف فقد تم اختبار الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتوسط الحقيقي والمتوسط الفرضي لمستوى العلاقة بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى العاملين في دائرة الموارد البشرية بحكومة الفجيرة.

وقد أظهرت النتائج من خلال اختبار t-test لعينة واحدة، وجود فروق بين المتوسط الحقيقي والمتوسط الفرضي لمستوى العلاقة بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى العاملين في دائرة الموارد البشرية بحكومة الفجيرة، بمعنى أنه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، فقد كانت قيمة الاحتمالية المصاحبة لاختبار الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). وتشير هذه النتيجة إلى وجود علاقة كبيرة جدا بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في دائرة الموارد البشرية. والجدول (4) يوضح ذلك:

متغير الدراسة	المتوسط الحقيقي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	قيمة - t	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	الدلالة اللفظية
العلاقة بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية	460.72	327	41.175	25.155	59	.000	دالة

جدول رقم (4): اختبار (t) لمستوى العلاقة بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى العاملين في دائرة الموارد البشرية بحكومة الفجيرة من إعداد باحثان بناء على مخرجات SPSS

ويظهر من الجدول أعلاه ارتفاع قيمة المتوسط الحقيقي عن المتوسط  
الفرضي فقد بلغت قيمة المتوسط الحقيقي (460.72)، في حين بلغت قيمة  
المتوسط الفرضي (327).

• نتائج الأهداف الفرعية للبحث:

أ- جودة نظام المعلومات:

ينص الهدف الفرعي الأول على التعرف على مستوى العلاقة بين جودة نظام  
المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية. ولتحقيق هذا الهدف فقد تم  
اختبار الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة  
إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتوسط الحقيقي والمتوسط  
الفرضي لمستوى العلاقة بين جودة نظام المعلومات وعملية اتخاذ القرارات  
الإدارية. لقد أظهرت النتائج من خلال اختبار t-test لعينة واحدة، وجود  
فروق بين المتوسط الحقيقي والمتوسط الفرضي لمستوى العلاقة بين جودة  
نظام المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية، بمعنى أنه تم رفض الفرضية  
الصفرية وقبول الفرضية البديلة، فقد كانت قيمة الاحتمالية المصاحبة  
لاختبار الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).  
وتشير هذه النتيجة إلى وجود علاقة كبيرة جدا بين جودة نظام المعلومات  
وعملية اتخاذ القرارات الإدارية. والجدول (5) يوضح ذلك:

وتبين الجداول التالية العلاقات بالشكل التالي :

متغير الدراسة	المتوسط الحقيقي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	قيمة - t	د.ح الإحصائية	الدلالة اللفظية
العلاقة بين جودة نظام المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية	231.65	165	21.781	23.703	59	دالة

جدول (5) اختبار (t) مستوى العلاقة بين جودة نظام المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية من

إعداد باحثان بناء على مخرجات SPSS

ويظهر من الجدول أعلاه ارتفاع قيمة المتوسط الحقيقي لمستوى العلاقة بين جودة نظام المعلومات وعملية اتخاذ القرار عن متوسطه الفرضي، إذ بلغت قيمة المتوسط الحقيقي (231.65)، في حين بلغت قيمة المتوسط الفرضي (165).

ب- جودة الخدمة التي يقدمها نظام المعلومات:

ينص الهدف الفرعي الثاني على التعرف على مستوى العلاقة بين جودة الخدمة التي يقدمها نظام المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية. ولتحقيق هذا الهدف فقد تم اختبار الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتوسط الحقيقي والمتوسط الفرضي لمستوى العلاقة بين جودة الخدمة التي يقدمها نظام المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية.

وقد أظهرت النتائج من خلال اختبار t-test لعينة واحدة، وجود فروق بين المتوسط الحقيقي والمتوسط الفرضي لمستوى العلاقة بين جودة الخدمة التي يقدمها نظام المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية، بمعنى أنه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وقد كانت قيمة الاحتمالية المصاحبة لاختبار الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). وتشير هذه النتيجة إلى وجود علاقة كبيرة جدا بين جودة نظام المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية. والجدول (6) يوضح ذلك:

متغير الدراسة	المتوسط الحقيقي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	قيمة - t	د.ح	الدلالة الإحصائية	الدلالة اللفظية
العلاقة بين جودة الخدمة وعملية اتخاذ القرارات الإدارية	46.35	33	4.839	21.369	59	.000	دالة

جدول (6) اختبار (t) مستوى العلاقة بين جودة الخدمة وعملية اتخاذ القرارات الإدارية من إعداد

باحثان بناء على مخرجات SPSS

ويظهر من الجدول أعلاه ارتفاع قيمة المتوسط الحقيقي لمستوى العلاقة بين جودة الخدمة التي يقدمها نظام المعلومات وعملية اتخاذ القرار عن متوسطه الفرضي، وقد بلغت قيمة المتوسط الحقيقي (46.35)، في حين بلغت قيمة المتوسط الفرضي (33).

د- تكنولوجيا المعلومات :

ينص الهدف الفرعي الرابع على التعرف على مستوى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات المتوفرة وبين عملية اتخاذ القرارات الإدارية. ولتحقيق هذا الهدف فقد تم اختبار الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتوسط الحقيقي والمتوسط الفرضي لمستوى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات المتوفرة وبين عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

وقد أظهرت النتائج من خلال اختبار t-test لعينة واحدة، وجود فروق بين المتوسط الحقيقي والمتوسط الفرضي لمستوى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات المتوفرة وبين عملية اتخاذ القرارات الإدارية، بمعنى أنه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، فقد كانت قيمة الاحتمالية المصاحبة لاختبار الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). وتشير هذه النتيجة إلى وجود علاقة كبيرة جدا بين جودة المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية. والجدول (7) يوضح ذلك:

متغير الدراسة	المتوسط الحقيقي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	قيمة t -	د. ح	الدلالة الإحصائية	الدلالة اللفظية
العلاقة بين جودة المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية	140.97	99	13.154	24.714	59	0.000	دالة

جدول (7) نتائج اختبار (t) لمستوى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات المتوفرة وبين عملية اتخاذ

القرارات الإدارية من إعداد باحثان بناء على مخرجات SPSS

ويظهر من الجدول أعلاه ارتفاع المتوسط الحقيقي لمستوى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات المتوفرة وبين عملية اتخاذ القرارات الإدارية، فقد بلغت قيمة المتوسط الحقيقي (140.97)، في حين بلغت قيمة المتوسط الفرضي (99).

### 2-8-الاستنتاجات:

1- وجود قناعة كبيرة جدا لدى العاملين بدائرة الموارد البشرية بأن لنظم المعلومات وتقنياتها المستخدمة دورا فاعلا في سرعة عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

2- يتسم نظام المعلومات المتوفر في دائرة الموارد البشرية بقدره فاعلة بصورة كبيرة جدا على توفير المعلومات الضرورية لعملية اتخاذ القرارات الإدارية

3- نظام المعلومات المتوفر في دائرة الموارد البشرية يوفر معلومات ذات جودة كبيرة جدا، بحيث أنها تترك أثرا واضحا في النهوض بهذه المؤسسة ودقة عملها في اتخاذ القرارات.

4- نظام المعلومات المتوفر في دائرة الموارد البشرية يوفر جودة كبيرة جدا في خدمة العاملين في الدائرة لمساعدتهم على اتخاذ القرارات الإدارية.

5- إن التكنولوجيا المتوفرة في دائرة الموارد البشرية بشقيها المادي (Hardware) والبرمجي (Software) ذات مستوى عال وكبير جدا من التقنية الحديثة القادرة على مساعدة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية.

### 3-3-التوصيات:

في ضوء النتائج والاستنتاجات التي توصل إليها باحثان ، فإنه يوصي بالآتي:

1- يوصى قيام الجهات العليا المسؤولة بدعم دائرة الموارد البشرية من خلال مساعدتها في تطوير نظم المعلومات الموجودة لديها وتحديثها، ومحاولة توفير أحدث التقنيات في هذا المجال.

2- أن تسعى الجهات الحكومية إلى الاهتمام بتعميم نظم المعلومات في كل دائرة أو مؤسسة وصولا إلى تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية.

- 3- تدريب العاملين في هذه الدائرة وغيرها من الدوائر الحكومية الأخرى وإعدادهم بالشكل الذي يمكنهم من تطوير أنفسهم وأنظمة تفكيرهم وعملهم للوصول إلى اتخاذ قرارات إدارية فاعلة.
- 4- ضرورة أن تتيح هذه الدائرة الفرصة للعاملين فيها في للاطلاع على التجارب العربية والعالمية والاستفادة منها في تنمية المعلوماتية الإدارية لديهم.
- 5- العمل بين هذه الدائرة ومؤسسات الدولة الأخرى كالجامعات ومؤسسات البحث العلمي لتعزيز الصلة العلمية والأكاديمية بينها والاستفادة من كل تطور علمي وتكنولوجي يمكن أن يعزز من مسيرتها ويطور من أدائها.
- 6- العمل على تفعيل مستوى التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المتعلقة باستخدام التقنية في دائرة الموارد البشرية وتحسينه.
- 7- وضع الحوافز التشجيعية المادية والمعنوية التي تزيد من همة العاملين في هذه الدائرة.
- 8- أن تعمل دائرة الموارد البشرية من خلال إدارة السيطرة وال ضبط على الاستمرار في توفير البرمجيات التي تلبى الاحتياجات الملزمة للعاملين والتي تتلاءم مع الأجهزة والشبكات المستخدمة في العمل، وضبطها.
- 9- استخدام أنظمة دعم القرارات الخاصة بالمدراء ( مثل أنظمة المحاكاة) والانظمة الخبيرة لتطوير عملية اتخاذ القرارات.
- 10- استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية لتوفير البيانات والمعلومات في اي وقت والحصول على النسخ الاحتياطية من اي مكان.

#### 4-8-المقترحات:

- 1- إجراء دراسة عن المعوقات التي تواجه العاملين في دائرة الموارد البشرية عند استخدامهم لنظم المعلومات الإدارية.
- 2- إجراء دراسة عن دور نظم المعلومات الإدارية في وضع الخطط الإستراتيجية في دائرة الموارد البشرية.
- 3- إجراء دراسات أخرى في هذا الميدان باستخدام فرضيات جديدة وأسئلة مختلفة لكي يتم الإحاطة بكل جوانب هذا الموضوع.

4- إجراء دراسة ميدانية عن نظم دعم القرارات الجماعية (GDSS) التي تساعد في صنع القرار من مكان عمل الموظف.

## المراجع:

أ – المصادر العربية:

الكتب:

- 1- أبو الفتوح، صالح سمير (2006)، *نظم المعلومات الإدارية والتقنيات الحديثة لدعم الإدارة في عصر العولمة*، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 2- السامرائي إيمان فاضل وآخرون (2004)، *نظم المعلومات الإدارية*، ط1، دار صفاء، عمان.
- 3- الإبراهيم، عدنان بدري (2010)، "العلاقة بين المدارس الإدارية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية لدى مديري وضباط تدريب مراكز التدريب المهني في الأردن"، *مجلة جامعة دمشق، المجلد 26*، العدد الرابع.
- 4- الحسيني، السيد (1994)، *علم اجتماع التنظيم*، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 5 - الذنبيات، محمد وآخرون (2010)، *مبادئ الإدارة*، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر.
- 6- الكردي، منال محمد (2002)، *مقدمة في نظم المعلومات الإدارية (النظرية – الأدوات – التطبيق)*، مطبعة الإشعاع، دمشق.
- 7- حسبو، عمرو أحمد (1992)، *أصول الإدارة العامة*، جمعية المطابع التعاونية، عمان، الأردن.
- 8- حنفي، عبدالغفار وعبدالسلام أبو قحف (1993)، *تنظيم وإدارة الأعمال*، المكتب العربي الحديث للنشر، الإسكندرية، مصر.
- طه، طارق (2000)، *مقدمة في نظم المعلومات الإدارية والحاسبة الآلية*، ط3، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر.
- 9- مجيد، سوسن شاكر (2007)، *أسس بناء الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية*،

ديبونولطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

#### المقالات:

- 1- الأعرجي، عاصم محمد حسين وعلاونة علي (2000)، " واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة"، *المجلة العربية للإدارة*، مجلد (2)، العدد (1).
- 2- الهزايمة، أحمد صالح (2009)، " دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية (دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة أربد)"، *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، المجلد 25، العدد الأول.
- 3- جرادات، عبدالناصر أحمد وآخرون (2009)، " دور نظم المعلومات الإدارية في جودة صناعات القرارات الإدارية - دراسة تطبيقية في بنك الإسكان للتجارة والتمويل"، *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية*، المجلد 31، العدد (1).
- 4- عبدالهادي، محمد فتحي وعبدالمجيد صالح بوعزه (1995)، " المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات وإدارة الأزمات"، *المجلة العربية للمعلومات*، المجلد 16، العدد (2).

#### المؤتمرات:

- الحميري، صادق طاهر (1998)، *توظيف أنظمة المعلومات في عملية صناعة القرار*، المؤتمر الوطني للإصلاح والتطوير الإداري والمالي، 25-27 أغسطس، صنعاء، الجمهورية اليمنية.

#### رسائل الماجستير:

- 1- أبو رمضان (2000)، "تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعة الأردنية"، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة آل البيت.
- 2- الرشيد، علي بن ضبيان (1999)، "معوقات استخدام نظم المعلومات الحاسوبية في عملية اتخاذ القرارات الأمنية"، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- 3- الزهراني عبدالله (2001)، "صنع القرار الإداري في الأجهزة الأمنية من حيث الأساليب والمعوقات وأنماط المشاركة"، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- 4- العجلوني، عبدالفتاح (1998)، "تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية"، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة آل البيت.

- 5 - القحطاني خالد علي (2009)، "مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في عملية ترشيد القرارات الإدارية في ديوان وزارة الداخلية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- 6- القرشي، نجدان عبدالوهاب محمد (2007)، "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين، دراسة ميدانية لعينة من العاملين في شركة (واي) للهاتف النقال"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة عدن، الجمهورية اليمنية.
- 7- النظاري، محمد عبدالرحمن (1990)، "نظم المعلومات الإدارية وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة.
- 8- مناصرية، اسماعيل (2004)، "دور نظم المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التجارية وعلوم التيسير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.

#### ب – المصادر الأجنبية:

1. C hristoffersen Leif & Others (2000). " Impact of information Decision-Making Processes", Grid-Arendal Issues paper, Portugal.
2. Delon, W.H. and Mclean, E.R. (2003). "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update", *Journal of management information system*. Vol. 19, No.4, pp.9-30.
3. Nybladh, Larry Paul (1999) "The role information and Data in Citizen voters, Decision – making about district consolidation: A case study of select school Districts in New York state and the state of North Dakota from a Rational Choice Theory Perspective ", Cornell University, P139.

#### المصادر الإلكترونية:

دائرة الموارد البشرية / الفجيرة ، متاح على الموقع : <http://www.fuj-hr.ae/>