

The contribution of administrative information systems in providing services to trainees at the Institute of Public Administration in Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia

Mr. Ahmed Saud Alakeel

Institute of Public Administration | Riyadh | KSA

Received:
28/08/2023

Revised:
09/09/2023

Accepted:
18/09/2023

Published:
30/07/2024

* Corresponding author:
aakeel2008@gmail.com

Citation: Alakeel, A. S. (2024). The contribution of administrative information systems in providing services to trainees at the Institute of Public Administration in Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 8(9), 18 – 38.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q280823>

2024 © AISRP • Arab
Institute of Sciences &
Research Publishing
(AISRP), Palestine, all
rights reserved.

• Open Access



This article is an open
access article distributed
under the terms and
conditions of the Creative
Commons Attribution (CC
BY-NC) [license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Abstract: The problem of the study is to identify administrative information systems and their role in providing services to trainees from government agencies in the city of Riyadh. The scientific importance of this study highlights the great development that management information systems have brought about in all aspects of life, and in the field of administrative development in particular. Most organizations have become dependent on management information systems and computer systems, where the importance of research lies in the inability of traditional methods to Providing appropriate information to trainees in the appropriate way to improve the service. The study aims to identify the reality of the impact of the use of management information systems at the Institute of Public Administration in Riyadh, the level of services provided to trainees from the Institute of Public Administration in Riyadh, and the extent to which management information systems contribute to improving and developing services for trainees, and to achieving the goals, The descriptive method was used, and to collect data, random sampling was used on a sample of (384) employees of government agencies benefiting from training services at the Institute of Public Administration in Riyadh. The study concluded that the members of the study sample agreed to a large degree on the reality of management information systems at the Institute of Public Administration. In Riyadh, the study sample members also agree with the high level of services provided to trainees at the Institute of Public Administration in Riyadh. And the extent to which management information systems contribute to improving and developing services for trainees. The study also found that the institute's website provides information about the detailed objectives of the training programs according to job title, in a way that meets inquiries in this aspect by trainees and works to facilitate and streamline the process of communication with the institute's website management from Before the trainees.

Keywords: Management Information Systems, Institute of Public Administration, Trainee Services, Kingdom of Saudi Arabia.

مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تقديم الخدمات للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض.

المملكة العربية السعودية

أ. أحمد بن سعود العقيل

معهد الإدارة العامة | الرياض | المملكة العربية السعودية

المستخلص: تتمثل مشكلة الدراسة حول التعرف على نظم المعلومات الإدارية ودورها في تقديم الخدمات للمتدربين من الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض. وتبرز الأهمية العلمية لهذه الدراسة إلى ما أحدثت نظم المعلومات الإدارية من تطور كبير في جميع مناحي الحياة، وفي مجال التنمية الإدارية على وجه الخصوص، فقد أصبحت معظم المنظمات تعتمد على نظم المعلومات الإدارية وأنظمة الحاسوب، حيث تكمن أهمية البحث من خلال عدم قدرة الوسائل التقليدية على توفير المعلومات الملائمة للمتدربين بالكيفية المناسبة لتحسين الخدمة، وتهدف الدراسة إلى التعرف على واقع أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض، ومستوى الخدمات المقدمة للمتدربين من معهد الإدارة العامة بالرياض، ومدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين، ولتحقيق الأهداف تم استخدام أسلوب المنهج الوصفي، ولجمع البيانات تم استخدام المعاينة العشوائية على عينة قوامها (384) من موظفي الجهات الحكومية المستفيدة من خدمات التدريب بمعهد الإدارة العامة بالرياض، وتوصلت الدراسة إلى أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض، كما أفراد عينة الدراسة موافقون على ارتفاع مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض. ومدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين، كما توصلت الدراسة إلى أن موقع المعهد الإلكتروني يوفر معلومات عن الأهداف التفصيلية للبرامج التدريبية حسب المسعى الوظيفي بما يلي الاستفسارات في هذا الجانب من قبل المتدربين والعمل على تسهيل وتيسير عملية التواصل مع إدارة الموقع الإلكتروني للمعهد من قبل المتدربين. الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، معهد لإدارة العامة، خدمات المتدربين، المملكة العربية السعودية.

1- المقدمة:

لقد أصبح التأكيد على الدور الاستراتيجي التي تقوم به تكنولوجيا نظم المعلومات وثورة الإنترنت والأعمال الإلكترونية في تحقيق الميزة الاستراتيجية المؤكدة والمستدامة في عالم يعيد صياغة قوانينه الموضوعية وقواه المحفزة حول المعرفة والمعلومات، وقد غيرت تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات بنية الإدارة ووظائفها وأسلوب تخطيط وتنفيذ أنشطة الأعمال الجوهرية، كما غيرت أدوار نظم المعلومات نفسها في المنظمات الحديثة.

ونظام المعلومات عبارة عن مجموعة من الموارد والعمليات والتجهيزات والتدابير والأعمال والأنشطة والقنوات تتفاعل وتتكامل معا في بيئة معينة أو وسط معين بهدف تداول المعلومات في هذه البيئة أو هذا الوسط.

وإن كلاً من الإنسان والمنظمة والدولة والعالم في الواقع يعيش في غابة من نظم المعلومات المتشابكة ويؤثر فيها ويتأثر بها. ولم تعد نظم المعلومات المحوسبة مجرد أدوات لتسجيل الأحداث، ومعالجة البيانات وإنتاج المعلومات وإصدار القرارات الإدارية فحسب، وإنما هي اليوم نظم عمل مندمجة مع تدفق عمليات التخطيط والتنفيذ وبالتالي تمثل جزءاً محورياً في عملية تشكيل سلسلة القيمة للأنشطة الأساسية والمساندة المتكاملة مع إدارة سلسلة التوريد، وسلسلة القيمة للتوزيع وغيرها من الحلقات التي تتبادل المعلومات والخدمات عبر الوسائل الإلكترونية ومن بين نظم المعلومات المحوسبة الوجيهة لدعم وإسناد الإدارات الحديثة في عملياتها وأنشطتها وبصورة خاصة في تقديم الخدمات للمتدربين من الأنشطة والتي تدعم عملية التنمية الإدارية من خلال الأنشطة والخدمات التي يقوم بها معهد الإدارة العامة بالرياض من برامج تدريبية والتي تستهدف موظفي الأجهزة الحكومية وإعدادية لخريجي التعليم العام وكذلك المشاركة في الندوات واللقاءات والمؤتمرات والخدمات الاستشارية لأجهزة الدولة وإعداد البحوث والدراسات الإدارية ذات الصلة بالتنمية الإدارية ونشرها .

ومن ناحية أخرى كان الهدف الجوهري من نظم المعلومات الإدارية هو تحقيق الكفاءة والفعالية في ضوء معايير الجودة، الإنتاجية، تحسين الخدمة، وكان من المهم في حقبة نظم المعلومات الإدارية إنتاج التقارير للإدارة بالاستثناء وتقديم معلومات مناسبة بالوقت المناسب وإلى الشخص المناسب، وتهدف نظم المعلومات الإدارية إلى إعطاء المنشأة أقصى فائدة من استخدام الحاسب الآلي والنظم للمساعدة في توفير المعلومات وإدارتها واستخدامها في الحياة العملية وذلك بتحليل المعلومات والبيانات التي تمتلكها الشركة أو المؤسسة أو المنشأة الحكومية التي لا تهدف للربح والتي تستفيد من هذا أيضاً بتحليل البيانات والوصول إلى قرارات مدعومة واقرب ما يكون للأفضل.

تأسيساً على ما تقدم تتناول هذه الدراسة ما تقدمه نظم المعلومات الإدارية من خدمات للمتدربين من نشاطات معهد الإدارة العامة للمتدربين في الأجهزة الحكومية من خلال الوقوف عن كثب على الإجراءات المتبعة لإنجاز هذه المرحلة بهدف مقارنة واقعها مع الإجراءات والأسس والأساليب العلمية الصحيحة الواجب إتباعها عند إنجاز هذه المرحلة للتعرف على كافة نقاط القوة والضعف من أجل تطوير وتحسين كفاءة أدائها. وبالتالي تعميم نتائج البحث لتحسين أداء هذه المرحلة سائلين المولى عز وجل أن يكمل جهودنا بالتوفيق والسداد إنه سميع مجيب.

أهداف الدراسة:

يسعى الباحث في هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات الإدارية في تقديم الخدمات للمتدربين من أنشطة معهد الإدارة العامة بالرياض ومعرفة من وجهة نظر المتدربين العاملين في القطاع العام الحكومي من خلال التعرف على ما يلي:

- 1- واقع أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض.
- 2- مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين من معهد الإدارة العامة بالرياض.
- 3- مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين وما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول محاور الدراسة وفقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية.

أهمية الدراسة:

1- الأهمية العلمية:

تبرز الأهمية العلمية لهذه الدراسة إلى ما أحدثت نظم المعلومات الإدارية من تطور كبير في جميع مناحي الحياة، وفي مجال التنمية الإدارية على وجه الخصوص، فقد أصبحت معظم المنظمات تعتمد على نظم المعلومات الإدارية وأنظمة الحاسوب، حيث تكمن أهمية البحث من خلال عدم قدرة الوسائل التقليدية على توفير المعلومات الملائمة للمتدربين بالكيفية المناسبة لتحسين الخدمة، وترجع أهمية نظم وتكنولوجيا المعلومات إلى زيادة وتطور الأنشطة وحجم العمل إضافة إلى التطور الذي حدث في وسائل التقنية الحديثة، كما

يؤدي استخدام الحاسبات الآلية بكفاءة وفعالية إلى توفير البيانات والمعلومات الموثوق بها وذلك في ظل ثورة المعلومات الهائلة وحادثة وسائل الاتصال وربط العالم بشبكة المعلومات ويعتبر هذا البحث ذو أهمية للمهتمين بالحصول على الخدمات للمتدربين من الأجهزة الحكومية وذلك لقدرة نظم وتكنولوجيا المعلومات على توفير المعلومات اللازمة للعمل الإداري والتي تعتبر القاعدة الأساسية والرئيسية في اتخاذ القرارات التنظيمية ولذلك فإن جودة القرارات التي تتخذ في جميع المستويات الإدارية تتوقف على مدى توفر المعلومات المتاحة لمتخذ القرار.

2- الأهمية العملية:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العملية من كون المتغيرين التي تناولهما الدراسة يقومان على الجوانب التطبيقية والتنفيذية وأنظمة معلوماتية وما تستلزمه من أدوات وتقنيات لتطبيقها على أرض الواقع بمعهد الإدارة العامة، وهذه الدراسة تكشف الدور التي تقوم به نظم المعلومات الإدارية في تسهيل الخدمات المقدمة للأجهزة الحكومية من معهد الإدارة العامة. بما يواكب التطورات التقنية المتجددة وما يعود على العاملين في القطاع الحكومي فكرياً وسلوكياً وبالتالي على أداءهم.

منهج الدراسة:

وانطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها للتعرف على آراء المستفيدين العاملين في الأجهزة الحكومية للخدمات المقدمة من معهد الإدارة العامة في مركزه الرئيسي بالرياض. فإن المنهج المناسب لطبيعة وأهداف وتساؤلات هذه الدراسة هو المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظاهر الأخرى. (عبيدات وآخرون، 2001م، ص 87).

الدراسات السابقة

أ- الدراسات العربية

هدفت دراسة السباخي (2014م) إلى معرفة المحددات المتعلقة بالمستوى التنظيمي لإدارة القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة واستخدام نظام المعلومات المحوسب (برنامج القبول والتسجيل)، وكذلك إلى معرفة مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية من وجهة نظر العاملين في قسم القبول والتسجيل بمعاهد التدريب الخاصة، بالإضافة إلى التعرف على مدى تقديم نظم المعلومات الإدارية معلومات ملائمة لإدارة القبول والتسجيل في معاهد التدريب، ذلك من وجهة نظر العاملين في قسم القبول والتسجيل بمعاهد التدريب الخاصة ومدى تطوير نظام قبول وتسجيل آلي يدعم صنع القرارات الإدارية ليصل إلى تطبيقية في معاهد التدريب الخاصة وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها حفظ المعلومات الإدارية ومواجهة الكم الهائل من المعلومات يتوجب حفظها في مجموعة من النظم وتختلف نظم المعلومات الإدارية باختلاف طبيعة عمل المنظمة أو المنشأة، وأن وظيفة الأنظمة تنطوي على تصميم النظام المطلوب والإشراف على المبرمجين. كما يعتمد كل نظام ثانوي على النظم الثانوية الأخرى، فلذلك يجب أن تكون بيانات المتدربين صحيحة لأنها مدخلات لأنظمة فرعية أخرى بالنظام، وتعتبر نظم المعلومات نظام داعمة للقرارات الإدارية بدقة وسرعة عالية وهذه النظم يمكن تصنيفها وفق المهام الإدارية التي تتعلق بها وتكتسب إن نظم المعلومات الإدارية أهمية خاصة في إجراءات القبول والتسجيل، تقدم كل المعلومات التي تحتاجها الإدارات لممارسة العملية الإدارية وتسهيل إحصائية قياس النتائج ومعرفة أسبابها. لتطوير نظم قبول وتسجيل آلي يمكن تطبيقه في معاهد التدريب الخاصة.

كما توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات ومن أهمها حفظ نظم المعلومات الإدارية ومواجهة الكم الهائل من المعلومات يستوجب حفظها في مجموعة من النظم الثانوية منها، نظم خاصة بالقبول وأخرى نظم للتسجيل ليكتمل النظام بإضافة نظام الامتحانات والنتائج وكذلك نظم المعلومات الإدارية يجب أن تصنف وفق المهام الإدارية التي تتعلق بها كل المعلومات التي تحتاجها مختلف الإدارات لممارسة العملية الإدارية ويجب أن تكون دقيقة للاستفادة من نظم المعلومات المتكامل في قياس النتائج والإحصاءات التي تحدد نتائج المتدربين الذين انسحبوا من دوراتهم التدريبية أو لم يكملوها ومعرفة الأسباب وذلك لغرض التغلب على الأخطاء والمشاكل في عملية جمع المعلومات وتبويبها وتحليلها ينبغي تشجيع الباحثين على التوسع في بحوثهم في هذا المجال مواكبة التطور العلمي، كما يوصي الباحث بإجراء المزيد من الدراسات في مجال نظم المعلومات الإدارية وأقسام القبول والتسجيل وذلك بسبب قلة الدراسات في هذا المجال.

وفي دراسة مماثلة للدراسة، هدف دراسة بن عصفور (2012م) إلى التعرف على واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في إدارة شؤون أفراد القوات الجوية الملكية السعودية، وأهم معوقات تطبيق نظم المعلومات في إدارة شؤون الأفراد في القوات الجوية الملكية

السعودية، وسبل تطوير نظم المعلومات في إدارة شؤون الأفراد في القوات الجوية الملكية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، وقد تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها توفر واحدة من المكونات والخدمات في إدارة شؤون الأفراد تتمثل في وجود موقع على الإنترنت لاستقبال طلبات التجنيد، وأن أهم النظم العاملة في إدارة شؤون الأفراد هي نظام التقارير ونظام الوثائق المعلومات. كما توصلت الدراسة إلى أن هناك ثلاثة عشر من مميزات استخدام النظم العاملة في إدارة شؤون والتي تسهل حصول الأفراد على حقوقهم المادية والإدارية بأبسط الطرق وأسرعها، توفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار. ويعد ضعف التنسيق بين مصممي النظم وإدارة شؤون الأفراد من أهم معوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في إدارة شؤون الأفراد في القوات الجوية الملكية السعودية. ومن أهم سبل تطوير نظم معلومات شؤون الأفراد عقد دورات تدريبية للعاملين على هذه النظم، زيادة التنسيق بين إدارة الحاسب وإدارة شؤون الأفراد، تحديث النظم لتتوافق مع الأنظمة والتعليمات الإدارية. كما توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات، من أهمها تفعيل دور البريد الإلكتروني كوسيط مناسب لنقل المعلومات بسرعة في إدارة شؤون الأفراد في القوات الجوية الملكية السعودية، والاهتمام بإشراك العاملين في إدارة شؤون الأفراد في القوات الملكية الجوية السعودية في تصميم النظم.

وفي دراسة أخرى أجريت بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية هدفت دراسة الشهري(2011م) إلى التعرف على مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية المالية بهدف التطوير في المالية، والتهديدات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية في عمل الإدارة المالية وذلك لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتطوير الإدارة المالية من وجهة نظر العاملين فيها، وكذلك معرفة ما إذا كان هناك فروق دالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة إزاء محاور الدراسة المختلفة وفقاً لاختلاف خصائصهم الديمغرافية(الشخصية والوظيفية)، وتوصلت تلك الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أن أفراد عينة الدراسة موافقون على مجالات تطبيق نظم المعلومات في الإدارات المالية كما أوضحت الدراسة أن أفراد عينة الدراسة موافقون على أن هناك مجالات للتطوير في الإدارات المالية وبينت الدراسة أن أفراد عينة الدراسة موافقون على أن هناك تهديدات تواجه نظم المعلومات في عمل الإدارات المالية كما أوضحت الدراسة أن عينة الدراسة موافقون على وجود علاقة بين نظم المعلومات وتطوير الإدارات المالية من وجهة نظر العاملين فيها، كما توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات التي من أهمها وضع الخطط المناسبة لتحديث التقنيات المطبقة في العمل بما يواكب سرعة تطور تقنيات المعلومات وكذلك ضرورة التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المتعلقة باستخدام نظم المعلومات الإدارية، للعمل على إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية والإجراءات التشغيلية بما يدعم تطبيق نظم المعلومات في العمل، وكذلك العمل على إنشاء وحدات صيانة لحل الإشكاليات التي تتعلق بتشغيل الأجهزة وسرعة الإصلاح وإجراء عمليات الصيانة الوقائية.

وفي دراسة مماثلة أخرى أجريت بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض، وهدفت هذه الدراسة العماح (2011م) إلى التعرف على الأزمات التي تواجه المديرية العامة لحرس الحدود، وكذلك التعرف على الاحتياجات المعلوماتية لإدارة الأزمات التي تواجه حرس الحدود للتعرف على أهمية نظم المعلومات الإدارية لترشيد عملية القرارات أثناء الأزمات، وكذلك التعرف على مدى توافر البنية التحتية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية بالمديرية العامة لحرس الحدود، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي لتحقيق أهداف الدراسة وتم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها بينت الدراسة أن أفراد العينة موافقين على أن هناك أزمات تواجه المديرية العامة لحرس الحدود، كما أوضحت الدراسة أن أفراد العينة موافقين بشدة على الاحتياجات المعلوماتية لإدارة أزمة قد تواجه حرس الحدود وبينت الدراسة أن أفراد العينة موافقين على أهمية نظم المعلومات الإدارية لترشيد عملية اتخاذ القرارات أثناء الأزمات، وأظهرت الدراسة أن أفراد العينة موافقين على أن هناك معوقات تحد من دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار أثناء الأزمات، كما توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات من أهمها العمل على تفعيل وتحسين مستوى التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المتعلقة باستخدام التقنية بالمديرية العامة لحرس الحدود، كما يجب أن تقوم وزارة الداخلية بوضع سياسة تقنية المعلومات موحدة للجهات الأمنية لتمكين جميع القطاعات الأمنية المرتبطة بالوزارة من الحصول على المعلومة أثناء الأزمات ضمن ضوابط ومعايير محدده ووضع الحوافز التشجيعية المادية منها والمعنوية التي تشجع العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود على المساهمة بشكل فعال في استخدام نظم المعلومات لإيجاد سياسة موحدة بين الإدارات لتنفيذ تبادل المعلومات بالمديرية العامة لحرس الحدود مع احتفاظ كل جهة.

وبالعودة إلى الدراسة القحطاني(2009م) التي أجريت هذه الدراسة بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع نظم المعلومات في ديوان وزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية وذلك بهدف التعرف على أهم مصادر جمع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية في ديوان وزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية. للوصول إلى الطرق والإجراءات المستخدمة في الحصول على المعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية في وزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية.

للتعرف على مدى فاعلية المعلومات في عملية اتخاذ القرارات في ديوان وزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية، معرفة الصعوبات التي تواجه متخذي القرارات في الحصول على المعلومات في ديوان وزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية للوصول إلى الخطوات التي يمكن اتباعها لتفعيل دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في ديوان وزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية بهدف معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول محاور الدراسة وفقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية .

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة باستخدام الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أهمية وجود مصادر للحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية بديوان وزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية ، كما بينت توافق أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على الطرق والإجراءات المستخدمة في الحصول على المعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية بالوزارة، كما توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات والتي من أهمها العمل على تدريب العاملين بديوان وزارة الداخلية على الاعتماد على نظم المعلومات لترشيد اتخاذ قرارات وكذلك العمل على التحديث المستمر للمعلومات بديوان وزارة الداخلية.

وفي دراسة أخرى أجريت بجامعة اليمن ، وهدفت تلك الدراسة إلى كشف مدى معرفة المديرين في المستشفيات الحكومية في محافظة أب اليمنية بخصائص نظم المعلومات الإدارية، وما إذا كان هناك تطابق أو اختلاف بين اتجاهاتهم نحو هذه الخصائص وفقاً لكل مستوياتهم الإدارية والتعليمية وتحديد العلاقة بين اتجاهات أعضاء الإدارة في المستشفيات الحكومية الخاضعة للدراسة نحو خصائص نظم المعلومات الإدارية، وبين إدراكهم مستوى الجودة الكلية لهذه المعلومات، وتحديد أهم خصائص المعلومات المستخدمة في عملية اتخاذ القرارات والأكثر تفسيراً للتباين في الجودة الكلية المدركة للمعلومات من جانب هؤلاء المسؤولين. لتحديد مدى ادراك المديرين في المستشفيات الحكومية الخاضعة للدراسة لمستوى الجودة الكلية للخدمة الصحية المقدمة من هذه المستشفيات، وما إذا كان هناك تطابق أو اختلاف بين إدراكهم مستوى هذه الجودة وفقاً لكل من مستوياتهم الإدارية والتعليمية للكشف عن العلاقة بين اتجاهات أعضاء الإدارة في المستشفيات الحكومية الخاضعة للدراسة نحو خصائص نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في عملية اتخاذ القرارات وبين إدراكهم مستوى الجودة الكلية للخدمة الصحية المقدمة للمرضى وتحديد أهم خصائص المعلومات الأكثر قدرة على تفسير التباين في مستوى الجودة الكلية المدركة للخدمة الصحية المقدمة في هذه المستشفيات لكشف مدى معرفة المديرين في المستشفيات الحكومية في محافظة أب اليمنية بخصائص نظم المعلومات الإدارية، وما إذا كان هناك تطابق أو اختلاف بين اتجاهاتهم نحو هذه الخصائص وفقاً لكل مستوياتهم الإدارية والتعليمية.

لوصول إلى تحديد العلاقة بين اتجاهات أعضاء الإدارة في المستشفيات الحكومية الخاضعة للدراسة نحو خصائص نظم المعلومات الإدارية، وبين إدراكهم مستوى الجودة الكلية لهذه المعلومات، وتحديد أهم خصائص المعلومات المستخدمة في عملية اتخاذ القرارات والأكثر تفسيراً للتباين في الجودة الكلية المدركة للمعلومات من جانب هؤلاء المسؤولين بغية تحديد مدى ادراك المديرين في المستشفيات الحكومية الخاضعة للدراسة لمستوى الجودة الكلية للخدمة الصحية المقدمة من هذه المستشفيات، وما إذا كان هناك تطابق أو اختلاف بين إدراكهم مستوى هذه الجودة وفقاً لكل من مستوياتهم الإدارية والتعليمية ، والكشف عن العلاقة بين اتجاهات أعضاء الإدارة في المستشفيات الحكومية الخاضعة للدراسة نحو خصائص نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في عملية اتخاذ القرارات وبين إدراكهم مستوى الجودة الكلية للخدمة الصحية المقدمة للمرضى وتحديد أهم خصائص المعلومات الأكثر قدرة على تفسير التباين في مستوى الجودة الكلية المدركة للخدمة الصحية المقدمة في هذه المستشفيات، واستخدمت تلك الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة باستخدام الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن اتجاهات المستقضي منهم تشير أن نظم المعلومات الإدارية المطبقة في المستشفيات الحكومية الخاضعة للدراسة لا توفر لهم المعلومات التي تتصف بالدقة وقلّة الأخطاء والشمولية والوضوح والتوقيت المناسب وطريقة العرض المبسطة.

كما أجريت دراسة بجامعة اليرموك بالأردن، وهدفت تلك الدراسة إلى عدة جوانب من أهمها التعرف على مدى وجود شبكة اتصالات تربط نظم المعلومات الموجودة لدى كل منظمة بفروعها المختلفة ومدى ترابطها مع المنظمات الأخرى وذلك لمد كافة المستويات الإدارية بالمعلومات الضرورية واللازمة لسير العمليات الإدارية على أفضل وجه وكذلك التعرف على مدى استعداد ودعم الإدارة العليا في بناء شبكة نظم معلومات أو نظم معلومات موحدة لجميع المنظمات (أي بناء قاعدة بيانات شاملة) للوصول إلى مدى فاعلية وكفاءة مثل هذه النظم وأثرها على الأداء العام وتحسين الإنتاجية وزيادة رضا الموظف على مثل هذه النظم لبناء توجهات فكرية مستقبلية جديرة بالاهتمام بنظم المعلومات وذلك لندرة الكتابات والدراسات البحثية حول مثل هذه النظم في الدول العربية بشكل عام والبيئة الأردنية بشكل خاص واستخدمت تلك الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة باستخدام الاستبانة كأداة لجمع

بيانات الدراسة، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أهمية التطور التكنولوجي ودخوله جيع مناحي الحياة فاصبح شريان العملية الإدارية كوسيلة لأداء مهام المنظمات في تحقيقها أهدافها العامة بالإضافة إلى الاهتمام بتراطيب شبكات نظم المعلومات ومرونتها وأثرها على سير العملية الإدارية وكذلك إلى اهتمام الإدارة العليا بالانتباه واليقظة للتكنولوجيا الجديدة وربطها مع متطلبات العملية الإدارية

كما توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات من أهمها مبادرة وما يجب على الإدارة العليا أن تولي عمليات الربط بالحواسيب داخل مكاتب وفروع المنظمة بشبكة أكثر مرونة وتطوراً، ومتابعة تحديث تلك الشبكة بما يتواءم مع المتغيرات في البيئة المحلية والخارجية من جهة والتطورات في التكنولوجيا المستخدمة من جهة أخرى بحيث تحقق السرعة والدقة وتقليل الوقت والجهد وتعتبر بمثابة أداة اتصال فعالة في المنظمة والعمل على تقييم أداء الموظفين العاملين في المنظمة ومعرفة مكامن الخلل والضعف والعمل على إعطاء الموظفين المزيد من الدورات التدريبية سواء في النواحي الإدارية أو في النواحي التقنية كتكنولوجيا المعلومات لرفع كفاءتهم في تلك النواحي من أجل التركيز على تحسين الأداء الفردي والمؤسسي للعمل على التنسيق فيما بين شبكات الاتصال المستخدمة في المنظمة والتي تربط الحواسيب المكتبية بحيث يسهل التعامل معها في أداء الوظائف والنشاطات دون تعقيدات وإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول أثر خصائص شبكات الحاسوب في الإدارة والنظم المعلوماتية بهدف تحقيق المزيد من التميز في الأداء الحكومي وغيره .

وما يجب على الإدارة الإيمان بقدرات موظفيها في تحمل مسؤولياتها ونشاطاتهم والعمل على مشاركتهم في اتخاذ القرارات البت من شأنها أن تؤثر في سير عملهم تجاه تحقيق زيادة في الأداء والكفاءة والفعالية، وهذا يدل على أن الإدارة تشاطر موظفيها القرارات مما يخلق لديهم الإحساس بضرورة إثبات الثقة الممنوحة لهم من قبل الإدارة من جهة ولكونهم الأكثر استخداماً لشبكات الاتصال حيث يعرفون كفاءتها وقدرتها على تلبية احتياجاتهم واحتياجات المنظمة من الاتصال والتبادل المعرفي من جهة أخرى .

للمعمل على توفير بديل لشبكات الاتصال المستخدمة في حال تعرضها لقصور أو خلل أو تدمير لكي لا تعرقل العملية الإدارية وخصوصاً تلك التي تعتمد كلياً على الحاسوب في أعمالها كوزارة المالية وهيئة الأوراق المالية، شركة الاتصالات وغيرها من الشركات والمنظمات وكذلك العمل على توفير برامج الحماية والأمان لشبكات الحاسوب والاتصال وحمايتها من المتسللين والقراصنة (HACKERS) وحماية مكتسبات المنظمات من العبث والتدمير مثل الفيروسات التي تدمر الحواسيب والملفات.

ب- الدراسات الأجنبية

أجريت هذه الدراسة كيس (2003م) بجامعة كارولينا - في الولايات المتحدة الأمريكية، وهدفت الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات في التمييز في خدمة العملاء وأثر دمج تكنولوجيا المعلومات على مبادئ التغيير ودرجة القبول والتوجيه أثناء تنفيذ الحلول التقنية في مجال الخدمة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي لتحقيق أهداف الدراسة . وبينت نتائج الدراسة تحليلاً لعناصر عملية التغيير وخدمة العملاء والتي تأثرت بإدخال تكنولوجيا المعلومات في مجال الموارد البشرية والبحوث . وأن مشروع الموارد البشرية (HRIS) تعرض لكثير من الانتقادات وإن صح القول الفشل وذلك بسبب عدم فعالية الموارد والتخطيط والاتصال على عدم وجود دليل على أن السبب عدم الالتزام بخدمة العملاء .

أما نظام (COEUS) لدعم إدارة الأبحاث فقد كان أوفر حظاً من نظام الموارد البشرية حيث حاز على درجة لا بأس بها من النجاح نظراً لفعالية الموارد المؤسسية والقيادة الفعالة وتدريب الميسرين .

وأما مفهوم خدمة العملاء فقد اختلف بين المشروعين (الموارد البشرية، الأبحاث).

وتوصلت الدراسة إلى التوصيات والتي منها أن تنقيح المبادئ التوجيهية للتغيير عند إدخال تكنولوجيا المعلومات ضروري لتحقيق التكامل الناجح للتكنولوجيا على ضرورة توضيح التميز في خدمة العملاء من بداية المشروع لضمان رضا العملاء ونجاح استخدام النظام .

وفي دراسة أخرى (كونوباك، 2002م) حيث أجريت هذه الدراسة بجامعة كلورادو التقنية في الولايات المتحدة الأمريكية وهدفت الدراسة إلى تقييم أثر إدخال تكنولوجيا تقديم الخدمات الإدارية في المدارس المستأجرة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي لتحقيق أهداف الدراسة . وبينت نتائج الدراسة التي أجريت على إحدى المدارس المستأجرة في لوس انجلوس بالولايات المتحدة الأمريكية (مدرسة تشاتر) لتقييم ما إذا كان نشر نظام المعلومات المركزية ونظام تبادل المعلومات واستخدام عملية إعادة هندسة الأعمال لها أثر في تحسين الاتصالات وزيادة الإنتاجية .

وتوصلت الدراسة إلى التوصية إلى أن نظم تبادل المعلومات يمكن أن يساعد في تقديم تقارير أكثر موثوقية على الأداء المدرسي وتحسين نتائج الطلاب وزيادة كفاءة استخدام التمويل العام .

وبالعودة إلى دراسة (كلاين، 2001م) حيث أجريت هذه الدراسة في ولاية كينت بالمملكة المتحدة وهدفت الدراسة إلى توثيق وجود أثر دعم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للمستخدم النهائي مستقلة عن جودة خدمات البنية التحتية على مستوى المؤسسة

وذلك من خلال أربعة محاور أساسية تتمثل في رضا المستخدم النهائي على مستوى المؤسسة مع خدمات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وكمية أنشطة دعم البنية التحتية للتقنية يقوم بها أفراد خارج مؤسسات تقنية المعلومات المركزية وإلى الدرجة التي تحاول بها المنظمات (IT) السيطرة على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى الصراع بين الجماعات (المستخدمين النهائيين ومؤسسات تقنية المعلومات المركزية).

وقد تمت هذه الدراسة في أربع جامعات على مدار أربع سنوات شملت أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب . وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها عدم التوصل إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم المستخدمين النهائيين ورضا المستخدمين النهائيين على مستوى المنظمة على خدمات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعلى أن أحد أهداف الدراسة هو تحديد أثر الحكم الذاتي لدعم المستخدمين النهائيين ورضا المستخدم النهائي على نطاق المنظمة مع خدمات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات النهائيين على نطاق المنظمة مع تكنولوجيا المعلومات والخدمات ذات الصلة جاءت إيجابية مع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالرغم من وجود أثر سلبي يتمثل في الصراع بين المستخدمين النهائيين ومؤسسات تقنية المعلومات المركزية . وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين المستخدمين النهائيين ومؤسسات تقنية المعلومات المركزية .

ج- التعقيب على الدراسات السابقة

استعرض الباحث سبع دراسات سابقة عربية بتسلسل زمني من الأحدث إلى الأقدم وذلك من العام 2014م إلى العام 2004م، وكذلك ثلاث دراسات اجنبيه بتسلسل زمني من الأحدث إلى الأقدم من العام 2003م إلى العام 2001م . وقد حاول الباحث أن يوسع اختياره لتلك الدراسات مبني على علاقتها بالدراسة الحالية وأن اختلفت هذه الدراسات في أهدافها، ومجالاتها وبيئتها التطبيقية، وبعد استعراض هذه الدراسات يمكن استخلاص ما يأتي:

- 1- اتفقت جميع الدراسات السابقة التي تم عرضها في التأكيد على أهمية نظم المعلومات الإدارية والدور الفعال التي تقوم به في إنجاح العمل الإداري وتطويره.
- 2- تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة إلى حد كبير في المنهج المستخدم، حيث استخدمت المنهج الوصفي كما استخدمت جميع الدراسات السابقة الاستبانة كأداة للدراسة.
- 3- اختلفت الدراسات التي سبق عرضها عن الدراسة الحالية رغم الاتفاق في الإطار العام الذي دارت حوله وهو نظم المعلومات الإدارية . إلا أن الدراسات السابقة تناولته من زوايا مختلفة وهي:
 - دور نظم المعلومات الإدارية وعلاقته بالقرارات مثل دراسة (السياسي، 2014م) دور نظم المعلومات الإدارية والقرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة بمدينة الرياض، ودراسة (العماج، 2011م) دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات في أثناء الأزمات بالمديرية العامة لحرس الحدود، ودراسة (الدويك، 2010م) نظم المعلومات المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية، ودراسة (القحطاني، 2009م) مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في عملية ترشيد القرارات الإدارية في ديوان وزارة الداخلية .
 - دور نظم المعلومات الإدارية وعلاقته في الإدارة مثل دراسة (الشريف، 2004م) دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسات الحكومية حاله وزارة التربية والتعليم في الجمهورية اليمنية، ودراسة (العزام، 2004م) دور شبكات المعلومات ودعم الإدارة العليا في تحسين وتطوير الأداء في وزارة المالية في الأردن، ودراسة (بن عصفور، 2012) تطبيقات نظم المعلومات الإدارية وسبل تطويرها في إدارة شؤون الأفراد بالقوات الجوية الملكية السعودية بالرياض، ودراسة (الشهري، 2011م) مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تطوير الإدارة المالية بوزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية، ودراسة (كونوبكا، 2002م) بناء نظام تبادل المعلومات للخدمات الإدارية في مدرسة تشارتر، ودراسة (كيس، 2003م) تكنولوجيا المعلومات وعملية التغيير وخدمة العملاء في الخدمات الإدارية في التعليم العالي، ودراسة (إدريس، اللحاح، النظاري، 2008م) دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمحافظة أب اليمنية . أما دراسة (كلاين، 2001م) فتطرقت إلى تأثير دعم المستخدمين النهائيين على جودة تكنولوجيا المعلومات
- 4- اختلفت الأهداف التي سعت إليها كل دراسة من الدراسات السابقة عن الأهداف التي تسعى إليها الدراسة الحالية باختلاف الموضوع الذي تناوله.
- 5- أجريت الدراسات في الفترة ما بين 2001م إلى 2014م، بينما يتم إجراء الدراسة الحالية في العام 2015م
- 6- أجريت الدراسات السابقة في مواقع مختلفة منها الأمنية، مثل دراسة (بن عصفور، 2012م)، ودراسة الشهري (2011م)، ودراسة (العماج 2011م)، ودراسة القحطاني (2009) والمدنية مثل دراسة (الدويك، 2010م)، ودراسة (إدريس، وآخرون، 2008) ودراسة (الشريف، 2004م) ودراسة (العزام، 2004م)، ودراسة (كيس، 2003م) ودراسة (كونوبكا، 2002م)، ودراسة (كلاين، 2001م).

2- الإطار النظري

أ- ماهية نظم المعلومات

1- نظم المعلومات

هو نظام يتكون من أشخاص وسجلات البيانات وعمليات يدوية وغير يدوية ويقوم هذا النظام بمعالجة البيانات والمعلومات في أي منظومة، أو هو مجموعة من العناصر المتداخلة التي تعمل مع بعضها البعض لجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات المتوفرة عن موضوع ما بشكل منهجي لدعم اتخاذ القرار ولدعم التنظيم والتحكم والتحليل في المنظمة وبناء تصور حالي ومستقبلي واضح عن موضوع البحث.

2- نظم المعلومات الإدارية

نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems - MIS:

هي أنظمة محوسبة صممت بهدف خدمة المدراء في المنظمة، وهي أنظمة تستخدم في إصدار نوعين من التقارير لأصحاب العلاقة: (الشرايبي، 2008م، ص 7).

- النوع الأول: تقارير دورية Periodic Reports وهي تقارير تصدر كل فترة زمنية معينة ، وتحتوي معلومات تفيد في صنع القرار، مثلاً يصدر التقرير الدوري لنظام المعلومات الخاص بإدارة المخزون ليخبرنا أن مخزوننا من الأقلام سينفذ بعد أسبوع إذا بقيت نسبة الاستخدام على ما هي عليه، يستفيد مدير قسم المخزون من هذه المعلومة بصنع قرار الشراء لمزيد من الأقلام.
- النوع الثاني: تقارير خاصة Special Purpose Reports هي تقارير يطلها المستخدم من النظام وقت الحاجة لصنع قرار معين طارئ أو معلومات عن أي موضوع يصدره التقرير الدوري لكن المستخدم بحاجته قبل وقته .

3- الهدف الأساسي من نظم المعلومات الإدارية

هو إعطاء المنشأة أقصى فائدة من استخدام الحاسب الآلي والنظم للمساعدة في توفير المعلومات وإدارتها واستخدامها في الحياة العملية وذلك بتحليل المعلومات والبيانات التي تمتلكها الشركة أو المؤسسة أو المنشأة الحكومية التي لا تهدف للربح والتي تستفيد من هذا أيضاً بتحليل البيانات والوصول إلى قرارات مدعمة واقرب ما يكون للأفضل .

4- فوائد نظم المعلومات الإدارية

هي تزويد المستويات الإدارية المختلفة في مؤسسة ما بكل ما تحتاجه من معلومات تساعد القائمين بالعمل على اتخاذ القرار المناسب، فنظم المعلومات هي طريقة تساعد القائمين بالعمل على اتخاذ القرار المناسب، ونظم المعلومات الإدارية هي طريقة لإبراز المعلومة في الوقت المناسب بالشكل المقروء للشخص المسئول بصورة دقيقة باستخدام الحاسب الآلي أو حتى باستخدام نظم يدوية ولكنها دقيقة بصورة كافية .

إن الهدف الأساسي من نظام المعلومات هو إعطاء المنشأة أقصى فائدة من خلال توفير المعلومات لمختلف المستويات الإدارية لاتخاذ القرارات الإدارية تبعاً لمواقف المنظمة من البيئة الخارجية والداخلية، أي حسب تحليل (Soft)، وإن نظم المعلومات الإدارية لا تعني بالضرورة حاسب آلي، فقبل اعتماد الحاسب الآلي كان نظام المعلومات الإدارية يطبق في المنشآت اعتماداً على الجهد البشري والنظم الآلية وما كان لظهور الحاسب الآلي إلا خدمة وتطوير لنظم المعلومات الإدارية وليس هو بحد ذاته نظم معلومات إدارية، ومن ناحية أخرى كان الهدف الجوهرى من نظم المعلومات الإدارية هو تحقيق الكفاءة والفعالية في ضوء معايير الجودة، الإنتاجية، تحسين الخدمة ... الخ، وكان من المهم في حقبة نظم المعلومات الإدارية إنتاج التقارير للإدارة بالاستثناء وتقديم معلومات مناسبة بالوقت المناسب وإلى الشخص المناسب. (الشرايبي، 2008م، ص 75).

5- أهمية نظم المعلومات

وفرت نظم المعلومات إمكانيات ضخمة لتحسين أداء النظم الإدارية وتطوير جميع عناصرها من أفراد وهيكل وأساليب وتقنيات إدارية (برهان، 1999م، ص 208).

وقد ساهم في زيادة تأثير نظم المعلومات في النظم الإدارية ثلاث عوامل هي :

1. التغيرات الكمية في مقدار المعلومات المتدفقة ونوعيتها .
2. إمكانية إرسال هذه المعلومات إلى العديد من الأطراف سواء كانوا بشراً أو آلات .
3. استخدام الشبكات في تداول المعلومات كخدمة البريد الإلكتروني وخدمة الهاتف الجوال. (كوهين، 2001م، ص 111-

كما أن إدخال الآلة ذات التقنية العالية في ظل وجود معدات معالجة المعلومات الميكانيكية جعل من خط التجميع شكل نادر للمنظمات الإنتاجية، وأصبح العامل البشري عبارة عن ملاحظ ومراسل ومسؤول عن عمليات الصيانة والإصلاح لعملية تلقائية تستمر لفترات طويلة دون تدخل بشري مباشر، مما يجعل العمل البشري عملاً عقلياً واتصلاً علة نحو مزيد ويصبح تصميم المنظمات موضوعاً أساسياً في دراسة وتطبيق نظم المعلومات . (سايمون، 2003م، ص 349) .

وتعزى أهمية نظم المعلومات إلى تأثيراتها في النظم الإدارية من خلال ما يلي: (غراب وحجازي، 1997م، ص 294).

1. تخفيض حجم الجهاز الإداري وتقليل حجم الموارد والنفقات وإعادة التنظيم.
2. توسيع مجال رقابة الإدارة العليا مع التوسع في توزيع عملية اتخاذ القرارات في الإدارة التنفيذية.
3. جلب قنوات اتصالات جديدة من خلال شبكات الحاسبات والاتصالات.
4. تخليص المديرين من أعباء المهام الروتينية المملة، مما يتيح لهم استخدام فائض أوقاتهم في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات.
5. زيادة قدرة النظم الإدارية على التكيف السريع والتأقلم مع بيئة العمل الإداري في المنظمات.
6. إيجاد فرصة جديدة أمام النظم الإدارية من خلال طرح منتجات جديدة في السوق التجاري مثل: النظم الخبيرة، ونظم العمل الجماعي والتعاوني ونظم الذكاء الاصطناعي، ونظم مساندة القرارات وغيرها.
7. انتشار تطبيقات نظم المعلومات في المجالات الإدارية، لتأثيرها المباشر في العناصر البشرية، ونظم الاتصالات واتخاذ القرارات.
8. زيادة قدرة المنظمات على مواجهة وتلافي الأخطار باستخدام هذه التقنية .
9. ويرى الباحث أن أهمية نظم المعلومات ترجع إلى دورها في تعزيز قدرة المنظمات على المنافسة والاستمرار من خلال زيادة المخرجات الإنتاجية وتحسين الجودة وانخفاض زمن الأعطال وتحسين أداء النظم الأخرى القائمة على الحاسب الآلي.

وتتضح أهمية أنظمة الخبرة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي من خلال ما تتميز به عن الأنظمة الأخرى التي تعتمد على تخزين وتبويب ومعالجة البيانات فقط كما يتضح مما يلي :

1. مجال وأسلوب العمل: تعمل أنظمة الخبرة في مجالات معرفية خاصة رمزية ورقمية، أي أنها تتناول مجالات محددة كمجالات التشغيل والصيانة وتستخدم طرق عمل منطقية وحسابية مبسطة .
2. استخدام بروتوكول تخاطب: تستخدم النظم الخبيرة بروتوكول تخاطب بين مكونات النظام طبقاً لمقاييس الجهات أو الجمعيات العلمية والعالمية وهذا يسمى النظام المفتوح .
3. إمكانية الربط: تتيح النظم الخبيرة الفرصة لإمكانية الربط بين أجهزة مختلفة ومتنوعة ضمن بروتوكول تخاطب .
4. المرونة في العمل: تتيح النظم الخبيرة القدرة على التوسع والإضافة والتعديل في أي وقت .
5. التوافق مع المتغيرات المحتملة للطاقة وعدم تأثر الأنظمة بها .
6. برامج الربط بين مكونات النظام المختلفة: هناك العديد من برامج بين مكونات النظام للنظم الخبيرة .
7. تعدد مصادر التصنيع: تتعدد مصادر تصنيع النظم الخبيرة وكذلك استخدامها في الأسواق العالمية .
8. سهولة الاستعمال: تتسم النظم الخبيرة بسهولة الاستعمال نظراً لبساطة واجهة التشغيل وقدرتها على تشغيل عدد واسع من البروتوكولات المفتوحة الحاضرة والمستقبلية .
9. ارتفاع مستوى الأداء: تحقق النظم الخبيرة مستويات أداء على نفس مستوى الخبير .
10. حل المشكلات المعقدة: تتناول المشكلات الصعبة باستخدام القواعد المعقدة ن وهذا يعني أنها تعمل بتعمق لتحاكي تفكير الخبير في معالجة المشكلات.
11. المعرفة الذاتية: تظهر النظم الخبيرة المعرفة الذاتية من خلال اختيار طريقها في الحل وتقدير دقة استنتاجاتها، وكذلك تستخدم التفسير لشرح كيفية توصلها إلى الحل.

6- وظائف نظم المعلومات

تقوم نظم المعلومات بعدة وظائف من أهمها تجميع البيانات والمعلومات المتعلقة بالأنشطة الإدارية المختلفة كالتخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة واتخاذ القرار من كافة المصادر ذات العلاقة سواء من داخل التنظيم أو خارجه (المقدي والعتيبي، 2001م ص 41) .

ومن أهم الوظائف التي تقوم بها نظم المعلومات الإدارية ما يلي : (غراب وحجازي 1997م، ص ص 48-49)

إعداد التعليمات الخاصة بتشغيل المعلومات (الإجراءات): وذلك من خلال:

- الاستخدام: يتم تحديد طبيعة استخدام المعلومات ومواصفات المعلومات المطلوبة وطريقة معالجة البيانات لتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب .
 - الخبرات المتخصصة: يتم تجهيز وإعداد المعلومات وتجهيزها ومن ثم إدخالها لنظم المعلومات عن طريق المتخصصين الذي يختارون أيضاً برامج التشغيل المناسبة .
 - تكنولوجيا المعلومات: تحدد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة الإجراءات الفنية للتشغيل .
- تجميع وتحليل وتبويب وتلخيص البيانات: تتضمن هذه الوظيفة تقويم البيانات للتأكد من صحتها ومدى مناسبتها للغرض من تحديد درجة أهميتها بالنسبة للمنشأة ويتم تشغيل البيانات بهدف إعداد المعلومات التي تحتاجها الإدارة وفقاً لإجراءات وبرامج معدة مسبقاً .
1. تقويم وتصنيف المعلومات في ملفات (التخزين): يتم في هذه الخطوة حفظ البيانات والمعلومات لتمكين المستخدمين من استرجاعها عند الحاجة إليها بأقل وقت وجهد .
 2. استخراج المعلومات طبقاً لحاجة مستخدمها (المخرجات): بعد تشغيل البيانات يتم استخراج المخرجات التي تحقق الهدف من التشغيل، ويتم حفظ نسخة من جميع البيانات والمعلومات كما تعد نسخة ليتم إرسالها إلى الجهات أو الأشخاص الذين سيستخدمونها .
 3. توصيل المعلومات إلى مستخدمها واسترجاع النتائج (الاتصال): يتم في هذه الخطوة توزيع المعلومات على جهات الاختصاص ولا يقتصر وظيفة الاتصال على مجرد توصيل المعلومات، بل لابد أن يكون الاتصال مزدوجاً في الاتجاهين بين النظم والمستخدمين للتأكد من فهمهم للمعلومات.
- ويرى الباحث أن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة الإجراءات الفنية للتشغيل تحدد التعليمات الخاصة بتشغيل المعلومات.
- 7- مكونات نظم المعلومات
- تتكون نظم المعلومات من ستة عناصر هي: الكيان المادي والعناصر المبرمجة والقوى البشرية والإجراءات والشبكات والمعلومات .
- الكيان المادي : يمثل الأجزاء المادية المحسوسة التي تتضمن وحدات إدخال البيانات كلوحة المفاتيح ووحدات إخراج البيانات كالطابعة ووحدات التخزين كالقرص الصلب ووحدة المعالجة المركزية التي تعد العقل المدبر للحاسب الآلي وتشمل على عدد كبير من الدوائر الكهربائية وتتكون من ثلاث اجزاء أساسية هي: وحدة التحكم ووحدة الحساب والمنطق ووحدة الذاكرة الرئيسية (الحمدان والقاسم، 2004م، ص 20) .
 - العناصر المبرمجة: تتضمن التعليمات والبرامج غير المحسوسة التي لا يمكن لمسها مثل برامج نظم التشغيل وبرامج الشبكات والبرامج التطبيقية وبرامج لغات البرمجة (الحمدان والقاسم، 2004م ص ص 17-18).
 - وتشمل على النظم والبرمجيات المساندة وتطبيقات نظم المعلومات (الصباح، 1998م، ص 79)
 - القوى البشرية: هم الكوادر البشرية العاملة في مجال تقنية ونظم المعلومات الذين يتولون تشغيلها وإدارتها والعمل عليها كالفنيين ومتخصصي الدعم الفني والمستخدمين لنظم المعلومات (السامرائي، وآخرون، 2004م، ص 56) .
 - الإجراءات: هي مجموعة العمليات التي من خلالها جمع المعلومات وتحليلها وتخزينها والاستفادة منها، وهي أيضاً الخطوات التي يتم من خلالها إنهاء العمل (الصيرفي، 2005م، ص 285) .
 - الشبكات: الشبكة عبارة عن " مجموعة من الأجهزة المرتبطة بعضها ببعض مما يتيح لها الاشتراك في الموارد التي تتضمن البرامج والتطبيقات والبيانات والأجهزة كالطابعات ووسائط التخزين " (القاسم، 2005م، ص 26).
 - ويعرفها الحميد ونينو بأنها: " مجموعة من الحواسيب ربطت مع بعضها البعض لتمكين مستخدميها من التراسل فيما بينهم من أجل تبادل المعلومات والمشاركة في البيانات والمصادر " (الحميد ونينو، 2007م، ص 145) .
 - المعلومات : وهي البيانات المجزأة في شكل منظم ومفيد وبالتالي فهي نوع من المعرفة الناتجة عن عمليات تشغيله لخدمة أغراض بعينها (المغربي، 2002م، ص 29) .
- ويرى الباحث أن الشبكات تتميز بقدرتها على تبادل البيانات بين منظومات الحاسب الآلي أو الاشتراك فيها، والاشتراك في موارد الحاسب: كالطابعات، وأجهزة التخزين كبيرة الحجم، ومعدات الفيديو مما حد من تكلفة اقتناء هذه التقنيات في حالة الاتصال بالشبكات، وإمكانية إرسال واستقبال البريد الإلكتروني والتواصل بين أفراد المجتمع من خلال تقنية الاتصالات عبر شبكات الإنترنت وتبادل الصور ومقاطع الصوت والفيديو واشتراك مجموعة من المصممين في عمل التصاميم أو النمذج عن بعد .

3- الدراسة وإجراءاتها:

مجتمع الدراسة

ويتكون مجتمع الدراسة من موظفي الجهات الحكومية المستفيدة من خدمات التدريب بمعهد الإدارة العامة بالرياض خلال الثلاث سنوات (1432هـ، 1433هـ، 1434هـ)، والذي يبلغ عدد المتدربين في المعهد حسب (الإحصائية الرسمية الصادرة من المعهد) وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (1): يوضح مجتمع الدراسة المستهدف

م	عدد المتدربين	العام
1	24205	1432هـ - 1433هـ
2	27899	1433هـ - 1434هـ
3	30375	1434هـ - 1435هـ
الإجمالي	82479	ثلاث سنوات

عينة الدراسة

اختار الباحث عينة عشوائية بسيطة ممثلة لمجتمع الدراسة في ضوء المعادلات الإحصائية المحددة للحد الأدنى المناسب لحجم العينة التي تمثل مجتمع الدراسة وتحديدًا من خلال معادلة رابطة التربية الأمريكية . ومن خلال هذه المعادلة وجد أن العينة المناسبة لحجم المجتمع البالغ عدده (82479) هو (384) بنسبة خطأ (5٪) وذلك بدرجة ثقة (95٪) من مجتمع الدراسة حسب مدخل رابطة التربية الأمريكية (الصيد، 1989م، ص137).

وقد قام الباحث بتوزيع عدد أكبر من الاستبانة يبلغ (450) استبانة حتى يضمن الحصول على العينة المطلوبة، وبعد التطبيق الميداني تم الحصول على (400) استبانة مكتملة البيانات وصالحة للتحليل الإحصائي أدوات الدراسة ومراحل تصميمها تكونت الاستبانة من جزأين الجزء الأول يتعلق بالمتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لمفردات الدراسة ممثلة في (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - عدد سنوات الخدمة - المرتبة الوظيفية - جهة العمل - الدورات التدريبية) أما الجزء الثاني من الاستبانة فيتكون من:

- محور واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض ويشتمل على (10) عبارات.
 - محور مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض ويشتمل على (13) عبارة .
 - محور مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين ويشتمل على (10) عبارات .
- ويقابل كل فقرة من فقرات المحاور (الأول - الثالث) قائمة تحمل العبارات التالية: (كبيرة جداً - كبيرة - متوسطة - قليلة - قليلة جداً).

وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو الآتي: كبيرة جداً (5) درجات، كبيرة (4) درجات، متوسطة (3) درجات، قليلة (2) درجتان، قليلة جداً (1) درجة واحدة.

ويقابل كل فقرة من فقرات المحور (الثاني) قائمة تحمل العبارات التالية: (مرتفع جداً - مرتفع - متوسط - منخفض - منخفض جداً).

وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو الآتي: مرتفع جداً (5) درجات، مرتفع (4) درجات، متوسط (3) درجات، منخفض (2) درجتان، منخفض جداً (1) درجة واحدة.

وقد تبني الباحث في إعداد المحاور الشكل المغلق (Closed Questionnaire) الذي يحدد الاستجابات المحتملة لكل سؤال.

إجراءات التطبيق واختبارات صدق وثبات أداة الدراسة:

أ- الصدق الظاهري للأداة:

للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه تم عرضها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات وبلغ عدد المحكمين (12) محكماً والملحق رقم (1). وفي ضوء آراء المحكمين قام الباحث بإعداد أداة هذه الدراسة بصورتها النهائية والملحق رقم (2) يوضح الاستبانة في صورتها النهائية.

ب- ثبات أداة الدراسة:

بعد التحقق من الصدق الظاهري قام الباحث بتطبيق عينة استطلاعية قوامها (30) فرداً لحساب كل من الثبات وصدق البناء للتأكد من صلاحية الأداة للتطبيق الميداني:
وللتحقق من الثبات لمفردات محور (واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض) تم استخدام معامل ألفا كرونباخ:

جدول رقم (6) الثبات العام لمحور واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر
1	0.766	6	0.751
2	0.751	7	0.763
3	0.751	8	0.793
4	0.785	9	0.723
5	0.787	10	0.741
الثبات العام لمحور واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض (0.781)			

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن ثبات محور واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض مرتفع حيث بلغ (0.781) مما يدل على ثبات المحور وصلاحيته للدرجة تطبيق الميداني.
كما يتضح من الجدول السابق أن جميع المفردات المكونة لمحور (واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض) تساهم في زيادة الثبات لهذا المحور فيما عدا العبارات رقم (4، 5، 8) والتي كان حذفها سيرفع من درجة الثبات إلى (0.785، 0.787، 0.793) على التوالي بدلاً عن (0.781) ولكن الباحث رأى عدم حذفها خاصة وأنها تتمتع بدرجة عالية من صدق المحتوى من قبل المحكمين وصدق الاتساق الداخلي كذلك مما يدعم وجودها كما أن درجة الثبات في وجودها مرتفعة الأمر الذي يقلل من الحاجة لحذفها. وللتحقق من الثبات لمفردات محور (مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض) تم استخدام معامل ألفا كرونباخ:

جدول رقم (7) الثبات العام لمحور مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر
1	0.829	8	0.817
2	0.830	9	0.821
3	0.817	10	0.833
4	0.822	11	0.807
5	0.810	12	0.823
6	0.814	13	0.832
7	0.804	-	-
الثبات العام لمحور مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض (0.832)			

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن ثبات محور مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض مرتفع حيث بلغ (0.832) مما يدل على ثبات المحور وصلاحيته للدرجة تطبيق الميداني.
وأيضاً من الجدول السابق يتضح أن جميع المفردات المكونة لمحور (مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض) تساهم في زيادة الثبات لهذا المحور فيما عدا العبارة رقم (10) والتي كان حذفها سيرفع من درجة الثبات إلى (0.833) بدلاً عن (0.832) ولكن الباحث رأى عدم حذفها خاصة وأنها تتمتع بدرجة عالية من صدق المحتوى من قبل المحكمين وصدق الاتساق الداخلي كذلك مما يدعم وجودها كما أن درجة الثبات في وجودها مرتفعة الأمر الذي يقلل من الحاجة لحذفها.
وللتحقق من الثبات لمفردات محور (مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين) تم استخدام معامل ألفا كرونباخ:

جدول رقم (8) الثبات العام لمحور مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر
1	0.787	6	0.765
2	0.764	7	0.752
3	0.756	8	0.743
4	0.759	9	0.753
5	0.800	10	0.744

الثبات العام لمحور مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين (0.782)

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن ثبات محور مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين مرتفع حيث بلغ (0.782) مما يدل على ثبات المحور وصلاحيته للدرجة تطبيق الميداني. ومن الجدول السابق يتضح أن جميع المفردات المكونة لمحور (مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين) تساهم في زيادة الثبات لهذا المحور فيما عدا العبارتان رقم (1، 5) والثان كان حذفهما سيرفع من درجة الثبات إلى (0.787)، (0.800) على التوالي بدلاً عن (0.782) ولكن الباحث رأى عدم حذفهما خاصة وأنهما تتمتعان بدرجة عالية من صدق المحتوى من قبل المحكمين وصدق الاتساق الداخلي كذلك مما يدعم وجودهما كما أن درجة الثبات في وجودهما مرتفعة الأمر الذي يقلل من الحاجة لحذفهما

إجراءات التطبيق لجمع البيانات

بعد الحصول على خطاب تعريف من المشرف يفيد بارتباط الباحث بالدراسات العليا تم توزيع الاستبيانات على أفراد الدراسة، وطلب منهم إرجاعها مرة أخرى، ثم بعد أسبوعين تقريباً تم حصر الاستبيانات التي تم جمعها حيث كان عددها (400) استبانة صالحة للتحليل واستغرق توزيع الاستبيانات وجمعها (15) يوماً وتم ذلك خلال الفصل الدراسي الثاني للعام 1436/1435 هـ.

الأساليب الإحصائية

تم الاستفادة من خدمات مركز المعلومات والحاسب الآلي بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية في معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، فبعد حساب كل من:

- أ- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة.
- ب- تضمنت المعالجة الأساليب الإحصائية التالية:
 1. التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص مفردات الدراسة، ولتحديد الاستجابة تجاه محاور الدراسة التي تضمنتها أداة الدراسة.
 2. حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، لتحديد استجابات مفردات عينة الدراسة نحو محاور الدراسة المختلفة.
 3. متوسط الوزن النسبي لتحديد الأهمية النسبية وذلك بضرب استجابات (كبيرة جداً - مرتفع جداً) $\times 5$ ، واستجابات (كبيرة - مرتفع) $\times 4$ ، واستجابات (متوسط) $\times 3$ ، واستجابات (قليلة - منخفضة) $\times 2$ ، واستجابات (قليلة جداً - منخفضة جداً) $\times 1$.
 4. اختبار (كا2) لحسن المطابقة لاختبار ما إذا كان أفراد المجتمع توزيع بالتساوي على الاستجابات الخمسة المختلفة (كبيرة جداً - كبيرة - متوسطة - قليلة - قليلة جداً - مرتفع جداً - مرتفع - متوسط - منخفض - منخفض جداً).
 5. تم استخدام اختبار (ت) للفرق بين متوسطين مجتمعين، وذلك بالنسبة للخصائص التي تنقسم إلى فئتين.
 6. تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق في استجابات مفردات مجتمع الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف الخصائص الديموغرافية لهم، والتي تنقسم إلى أكثر من فئتين.
 7. اختبار (LSD) لتوضيح صالح الفروق ذات الدلالة الإحصائية إذا كان هناك فروق.

النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة :

جدول رقم (9) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
89.9	359	ذكر

النسبة	التكرار	الجنس
10.3	41	أنثى
%100	400	المجموع

يتضح من الجدول رقم (9) أن (359) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 89.9% من إجمالي أفراد عينة الدراسة ذكور وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة، بينما (41) منهم يمثلون ما نسبته 10.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة إناث .

جدول رقم (10) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر

النسبة	التكرار	العمر
29.5	118	أقل من 30 سنة
50.5	202	من 30 إلى أقل من 40 سنة
18.5	74	من 40 إلى أقل من 50 سنة
1.5	6	من 50 سنة فأكثر
%100	400	المجموع

يتضح من الجدول رقم (10) أن (202) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 50.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة، بينما (118) منهم يمثلون ما نسبته 29.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة، مقابل (74) منهم يمثلون ما نسبته 18.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة، و(6) منهم يمثلون ما نسبته 1.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 50 سنة فأكثر.

جدول رقم (11) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
4.0	16	أقل من الثانوية
30.0	120	الثانوية
23.5	94	دبلوم بعد الثانوية
36.0	144	جامعي
3.3	13	دبلوم بعد الجامعي
3.3	13	ماجستير
%100	400	المجموع

يتضح من الجدول رقم (11) أن (144) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 36.0% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي جامعي وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة، بينما (120) منهم يمثلون ما نسبته 30.0% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ثانوي، مقابل (94) منهم يمثلون ما نسبته 23.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم بعد الثانوي، و(16) منهم يمثلون ما نسبته 4.0% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي أقل من ثانوي، و(13) منهم يمثلون ما نسبته 3.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم بعد الجامعي، و(13) منهم يمثلون ما نسبته 3.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ماجستير.

جدول رقم (12) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير عدد سنوات الخدمة

النسبة	التكرار	عدد سنوات الخدمة
23.0	92	أقل من 5 سنوات
31.5	126	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
25.5	102	من 10 إلى أقل من 15 سنة
10.8	43	من 15 إلى أقل من 20 سنة
9.3	37	من 20 سنة فأكثر
%100	400	المجموع

يتضح من الجدول رقم (12) أن (126) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 31.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة سنوات خدمتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة، بينما (102) منهم يمثلون ما نسبته 25.5% من

إجمالي أفراد عينة الدراسة سنوات خدمتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة، مقابل (92) منهم يمثلون ما نسبته 23.0% من إجمالي أفراد عينة الدراسة سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات، و(43) منهم يمثلون ما نسبته 10.8% من إجمالي أفراد عينة الدراسة سنوات خدمتهم من 15 إلى أقل من 20 سنة، و(37) منهم يمثلون ما نسبته 9.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة سنوات خدمتهم من 20 سنة فأكثر

جدول رقم (13) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الدورات التدريبية في معهد الإدارة العامة

النسبة	التكرار	الدورات التدريبية في معهد الإدارة العامة
50.8	203	دورة واحدة
13.3	53	دورتان
36.0	144	ثلاث دورات فأكثر
%100	400	المجموع

يتضح من الجدول رقم (13) أن (203) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 50.8% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تحصلوا على دورة تدريبية واحدة في معهد الإدارة العامة وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة، بينما (144) منهم يمثلون ما نسبته 36.0% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تحصلوا على ثلاث دورات فأكثر في معهد الإدارة العامة، و(53) منهم يمثلون ما نسبته 13.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تحصلوا على دورتان تدريبيتان في معهد الإدارة العامة.

جدول رقم (14) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المرتبة الوظيفية

النسبة	التكرار	المرتبة الوظيفية
2.0	8	المرتبة العاشرة
0.5	2	المرتبة الحادية عشر
1.0	4	المرتبة الثانية
3.8	15	المرتبة الثالثة
0.3	1	المرتبة الثالثة والثلاثون
14.8	59	المرتبة الرابعة
26.3	105	المرتبة الخامسة
22.8	91	المرتبة السادسة
14.8	59	المرتبة السابعة
7.8	31	المرتبة الثامنة
6.3	25	المرتبة التاسعة
%100	400	المجموع

يتضح من الجدول رقم (14) أن (105) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 26.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مرتبتهم الوظيفية الخامسة وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة، بينما (91) منهم يمثلون ما نسبته 22.8% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مرتبتهم الوظيفية السادسة، مقابل (59) منهم يمثلون ما نسبته 14.8% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مرتبتهم الوظيفية الرابعة، و(59) منهم يمثلون ما نسبته 14.8% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مرتبتهم الوظيفية السابعة، و(31) منهم يمثلون ما نسبته 7.8% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مرتبتهم الوظيفية الثامنة، و(25) منهم يمثلون ما نسبته 6.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مرتبتهم الوظيفية التاسعة، و(15) منهم يمثلون ما نسبته 3.8% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مرتبتهم الوظيفية العاشرة، و(8) منهم يمثلون ما نسبته 2.0% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مرتبتهم الوظيفية الثالثة، و(4) منهم يمثلون ما نسبته 1.0% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مرتبتهم الوظيفية الثانية، و(2) منهم يمثلان ما نسبته 0.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مرتبتهم الوظيفية الحادية عشر، و(1) منهم يمثل ما نسبته 0.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مرتبته الوظيفية الثالثة والثلاثين.

النتائج المتعلقة بالإجابة على أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: "ما واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض؟"

للتعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (15) استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية		الترتيب الكلي
				كا 2 لحسن المطابقة		
				القيمة	الاحتمالية	
4	تساعد نظم المعلومات الإدارية في تنمية مهارات متدربي الجهات الحكومية	4.31	0.854	370.025	**0.00	1
3	نظم المعلومات الإدارية ترفع كفاءة نشاط العملية التدريبية في المعهد	4.29	0.81	360.05	**0.00	2
1	تدعم نظم المعلومات الإدارية نشاط التدريب في المعهد	4.25	0.787	350.2	**0.00	3
8	نظم المعلومات توفر للجهة المستفيدة إشعار بحالة المتدربين.	4.23	0.947	326.095	**0.00	4
10	تساهم نظم المعلومات الإدارية في جودة المخرجات التدريبية في المعهد.	4.15	0.909	287.375	**0.00	5
9	نظم المعلومات الإدارية تتيح تبادل المعلومات بين المعهد والمتدربين المستفيدين من خدماته.	4.03	1.001	219.4	**0.00	6
2	تتيح نظم المعلومات الإدارية إمكانية دخول المتدربين على نظام المكتبة والوثائق والخدمات الإدارية.	3.94	0.958	226	**0.00	7
5	تتيح نظم المعلومات الإدارية الترشيح للبرامج التدريبية.	3.87	1.063	161.475	**0.00	8
7	تتيح نظم المعلومات الإدارية إمكانية عرض أفلام تدريبية وشرائح للمتدربين.	3.82	1.124	140.744	**0.00	9
6	توفر نظم المعلومات الإدارية العدالة في ترشيح متدربي الأجهزة الحكومية.	3.69	1.222	103.5	**0.00	10
	المؤشر العام	4.0572	0.65378			

** دالة عند مستوى 0.01 فأقل

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض بمتوسط (4.0572 من 5.00) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من 3.40 إلى أقل من 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار كبيرة على أداة الدراسة.

أن جميع قيم مربع كاي كانت دالة إحصائياً عند مستوى (0,01) فأقل، مما يبين تباين وجهات نظر مجتمع الدراسة على فقرات المحور.

ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تفاوت في موافقة أفراد عينة الدراسة على واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض ما بين (3.69 إلى 4.31) وهي متوسطات تقع في الفئتين الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي واللذان تشير إلى (كبيرة / كبيرة جداً) على أداة الدراسة مما يوضح التفاوت في موافقة أفراد عينة الدراسة على واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة

بالرياض حيث يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة جدا على أربعة من ملامح واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض تتمثل في العبارات رقم (4، 3، 1، 8) والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة جدا كالتالي:

- 1- جاءت العبارة رقم (4) وهي "تساعد نظم المعلومات الإدارية في تنمية مهارات متدربي الجهات الحكومية" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة جدا بمتوسط (4.31 من 5).
- 2- جاءت العبارة رقم (3) وهي "نظم المعلومات الإدارية ترفع كفاءة نشاط العملية التدريبية في المعهد" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة جدا بمتوسط (4.29 من 5).
- 3- جاءت العبارة رقم (1) وهي "تدعم نظم المعلومات الإدارية نشاط التدريب في المعهد" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة جدا بمتوسط (4.25 من 5).
- 4- جاءت العبارة رقم (8) وهي "نظم المعلومات توفر للجهة المستفيدة إشعار بحالة المتدربين." بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة جدا بمتوسط (4.23 من 5).

كما يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على ستة من ملامح واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض تتمثل في العبارات رقم (10، 9، 2، 5، 7، 6) والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة كالتالي:

1. جاءت العبارة رقم (10) وهي "تساهم نظم المعلومات الإدارية في جودة المخرجات التدريبية في المعهد" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (4.15 من 5).
2. جاءت العبارة رقم (9) وهي "نظم المعلومات الإدارية تتيح تبادل المعلومات بين المعهد والمتدربين المستفيدين من خدماته." بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (4.03 من 5).
3. جاءت العبارة رقم (2) وهي "تتيح نظم المعلومات الإدارية إمكانية دخول المتدربين على نظام المكتبة والوثائق والخدمات الإدارية." بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3.94 من 5).
4. جاءت العبارة رقم (5) وهي "تتيح نظم المعلومات الإدارية الترشيح للبرامج التدريبية." بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3.87 من 5).
5. جاءت العبارة رقم (7) وهي "تتيح نظم المعلومات الإدارية إمكانية عرض أفلام تدريبية وشرائح للمتدربين." بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3.82 من 5).
6. جاءت العبارة رقم (6) وهي "توفر نظم المعلومات الإدارية العدالة في ترشيح متدربي الأجهزة الحكومية" بالمرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3.69 من 5).

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز ملامح واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض تتمثل في مساعدة نظم المعلومات الإدارية في تنمية مهارات متدربي الجهات الحكومية وتفسير هذه النتيجة بأن نظم المعلومات الإدارية تسهم في تعزيز التحاق المتدربين بالتدريب وتعريفهم بالمعلومات المتعلقة به مما يساهم في تنمية مهارات متدربي الجهات الحكومية.

وتتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة (السباخي، 2014م) والتي بينت أهمية نظم المعلومات الإدارية لأجل حفظ المعلومات الإدارية ومواجهة الكم الهائل من المعلومات يتوجب حفظها في مجموعة من النظم. كما بينت إن نظم المعلومات تعتبر نظم داعمة للقرارات الإدارية بدقة وسرعة عالية وهذه النظم يمكن تصنيفها وفق المهام الإدارية التي تتعلق بها وبينت كذلك إن نظم المعلومات الإدارية تكتسب أهمية خاصة في إجراءات القبول والتسجيل، تقدم كل المعلومات التي تحتاجها مختلف الإدارات لممارسة العملية الإدارية وتسهيل إحصائية قياس النتائج ومعرفة أسبابها كما تتفق مع نتيجة دراسة (الشهري، 2011م) والتي بينت أن أفراد عينة الدراسة موافقون على مجالات تطبيق نظم المعلومات في الإدارات المالية كما وتتفق مع نتيجة دراسة (الدويك، 2010م) والتي بينت أن عدد أفراد العينة الإدارية والطبية والذين يستخدمون نظم المعلومات الصحية المحوسبة في عملهم بلغ (121) من أصل (128) فرد كما تتفق مع نتيجة دراسة (الشريف، 2004م) والتي بينت إن نظم المعلومات أصبحت الأداة الأساسية للتغيير داخل المؤسسات فبني المؤسسة لوضع وتحديث نظم المعلومات كركيزة تبني عليها استراتيجية المؤسسة كما وتتفق مع نتيجة دراسة (العزام، 2004م) والتي بينت اهتمام الإدارة العليا بالانتباه واليقظة للتكنولوجيا الجديدة وربطها مع متطلبات العملية الإدارية.

نتائج الدراسة:

أولاً: النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة:

أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض.
أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة جداً على أربعة من ملامح واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض تتمثل في:

1. تساعد نظم المعلومات الإدارية في تنمية مهارات متدربي الجهات الحكومية.
 2. نظم المعلومات الإدارية ترفع كفاءة نشاط العملية التدريبية في المعهد.
 3. تدعم نظم المعلومات الإدارية نشاط التدريب في المعهد.
 4. نظم المعلومات توفر للجهة المستفيدة إشعار بحالة المتدربين..
- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على ستة من ملامح واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض

تتمثل في:

1. تساهم نظم المعلومات الإدارية في جودة المخرجات التدريبية في المعهد.
2. نظم المعلومات الإدارية تتيح تبادل المعلومات بين المعهد والمتدربين المستفيدين من خدماته.
3. تتيح نظم المعلومات الإدارية إمكانية دخول المتدربين على نظام المكتبة والوثائق والخدمات الإدارية.
4. تتيح نظم المعلومات الإدارية الترشيح للبرامج التدريبية.
5. تتيح نظم المعلومات الإدارية إمكانية عرض أفلام تدريبية وشرائح للمتدربين.
6. توفر نظم المعلومات الإدارية العدالة في ترشيح متدربي الأجهزة الحكومية.

السؤال الثاني: " ما مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض " ؟

أفراد عينة الدراسة موافقون على ارتفاع مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض.
أفراد عينة الدراسة موافقون جداً على ارتفاع ستة من ملامح مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض تتمثل في:

1. موقع المعهد الإلكتروني يتيح إمكانية الاستعلام عن قبول المرشحين للدورات التدريبية.
2. يتم إشعار المتدرب عن قبوله عبر رسالة نصية عبر هاتفه الجوال.
3. يتوفر في الموقع الإلكتروني إمكانية طباعة إشعار لحالة المتدرب.
4. إمكانية الدخول على موقع المعهد الإلكتروني في أي وقت بطريقة سهلة ومرنة.
5. يتوفر بالمعهد أجهزة كافية للاستعلام عن نشاط التدريب للمتدربين.
6. يوفر المعهد من خلال موقعه الإلكتروني معلومات وافيه عن الدورات التدريبية.

أفراد عينة الدراسة موافقون على ارتفاع سبعة من ملامح مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض

تتمثل في:

1. موقع المعهد يتيح الاستعلام عن الأهداف التفصيلية للبرامج التدريبية حسب المسعى الوظيفي.
2. تتم الاستفادة من المعلومات المتوفرة عن الدورات التدريبية للمتدربين من خلال موقع المعهد الإلكتروني.
3. تتم عملية التواصل مع إدارة الموقع الإلكتروني للمعهد بطريقة سهلة وميسره من قبل المتدربين.
4. خطوات الترشيح للمتدربين عبر موقع المعهد الإلكتروني واضحة.
5. تتميز معايير القبول في البرامج التدريبية المعلنة في موقع المعهد الإلكتروني بالشفافية.
6. يتميز نظام الترشيح للدورات التدريبية للمتدربين بالمعهد بالدقة.
7. يتميز نظام الترشيح للدورات التدريبية للمتدربين بالمعهد بالعدالة.

السؤال الثالث: " ما مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين " ؟

أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة جداً على إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين.

أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة جداً على سبعة من إسهامات نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين تتمثل في:

1. تساهم نظم المعلومات الإداري للمتدرب الاستعلام عن نتيجة الترشيح للبرامج التدريبية.
2. تساهم نظم المعلومات الإدارية في سهولة استعلام المتدربين عن جداول البرامج التدريبي.
3. تساعد نظم المعلومات المدربين في تطوير مهارات أدايمهم.
4. تساعد نظم المعلومات الإدارية في تحسين الخدمات المقدمة للمتدربين.
5. يساهم الرصد الإلكتروني لحضور المتدربين في الإيضاح للمتدرب لساعات الغياب ومدى إمكانية حصوله على شهادة إتمام التدريب.

6. تساعد نظم المعلومات الإدارية المدربين لاكتساب المهارات التقنية.
7. تساهم نظم المعلومات الإدارية في إتاحة الترشيح للجهات الحكومية عن طريق إدخال بيانات المتدربين.

أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على ثلاثة من إسهامات نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين تتمثل في:

1. تساهم نظم المعلومات الإدارية المتدرب من الاستعلام عن ساعات الغياب في البرنامج التدريبي.
2. يتميز نظام الترشيح للدورات التدريبية للمتدربين بالمعهد بالدقة.
3. تمكن نظم المعلومات الإدارية من الاستعلام عن نتيجة اختبار تحديد مستوى اللغة الإنجليزية للمتدربين.

السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول محاور الدراسة وفقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية ؟

أولاً: الفروق باختلاف متغير الجنس:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذكور واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الإناث حول (واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض، مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض، مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين).

ثانياً: الفروق باختلاف متغير العمر:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول (واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض، مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض، مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين) باختلاف متغير العمر.

ثالثاً: الفروق باختلاف متغير المؤهل العلمي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول (واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض، مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض) باختلاف متغير المؤهل العلمي.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل بين اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين مؤهلهم التعليمي الثانوية وأفراد مجتمع الدراسة الذين مؤهلهم التعليمي جامعي حول (مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين) لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين مؤهلهم التعليمي الثانوية.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الذين مؤهلهم التعليمي دبلوم بعد الثانوية وأفراد مجتمع الدراسة الذين مؤهلهم التعليمي جامعي حول (مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين) لصالح أفراد عينة الدراسة الذين مؤهلهم التعليمي دبلوم بعد الثانوية.

رابعاً: الفروق باختلاف متغير عدد سنوات الخدمة :

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول (واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض، مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض، مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين) باختلاف متغير عدد سنوات الخدمة.

خامساً: الفروق باختلاف متغير الدورات التدريبية في معهد الإدارة العامة:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول (واقع نظم المعلومات الإدارية في معهد الإدارة العامة بالرياض، مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض، مدى إسهام نظم

المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين) باختلاف متغير الدورات التدريبية في معهد الإدارة العامة.

توصيات الدراسة:

1. تضمين موقع المعهد الإلكتروني الأهداف التفصيلية للبرامج التدريبية حسب المسعى الوظيفي بما يلي الاستفسارات في هذا الجانب من قبل المتدربين.
2. العمل على تسهيل وتيسير عملية التواصل مع إدارة الموقع الإلكتروني للمعهد من قبل المتدربين.
3. الاهتمام بتوضيح خطوات الترشيح للمتدربين عبر موقع المعهد الإلكتروني.
4. مراعاة الشفافية في معايير القبول في البرامج التدريبية المعلنة في موقع المعهد الإلكتروني.
5. الاهتمام بتحسين دقة نظام الترشيح للدورات التدريبية للمتدربين بالمعهد.
6. الاهتمام بتعزيز العدالة في نظام الترشيح للدورات التدريبية للمتدربين بالمعهد.
7. تضمين نظم المعلومات الإدارية المعلومات الكافية التي تتعلق بساعات الغياب في البرنامج التدريبي.
8. تضمين نظم المعلومات الإدارية المعلومات الكافية التي تلي الاستعلام عن نتيجة اختبار تحديد مستوى اللغة الإنجليزية للمتدربين.

مقترحات الدراسة

1. إجراء دراسات حول المعوقات التي تحد من إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين.
2. إجراء دراسات حول المتطلبات التقنية التي تعزز من إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الخدمات للمتدربين.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

- إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي (2011م). " دليل استرشادي لكتابة الرسائل العلمية وفق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي". (ط 3). الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- إدريس، ثابت عبد الرحمن . وآخرون (2008م). " دور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمحافظة إب اليمنية". مجلة آفاق جديدة، ع (43) .
- برهان، محمد نور(1999م). " تقنية المعلومات وتحديات الإدارة العامة العربية في عقد التسعينات". المجلة العربية للإدارة، م(13)، ع (3، 4) عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية .
- بن عصفور، حمد ابراهيم (2012م). " تطبيقات نظم المعلومات الإدارية وسبل تطويرها في إدارة شؤون الأفراد بالقوات الجوية الملكية السعودية " رسالة ماجستير غير منشورة الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- الحسنية، سليم (2006م). " نظم المعلومات الإدارية نما " . عمان: مؤسسة الوراق.
- الحمدان، عبد الرحمن بن عبدالعزيز والقاسم، محمد بن عبدالله(2004م). " أساسيات أمن المعلومات". الرياض: مطابع الحميضي .
- الحميد، محمد دباس ونينو، ماركو إبراهيم (2007م). " حماية أنظمة المعلومات" عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع .
- الدويك، مصباح عبد الهادي (2010م) " نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي". رسالة ماجستير غير منشورة، غزة: الجامعة الإسلامية .
- الرازي، محمد بن أبي بكر عبد القادر(2004م). " مختار الصحاح (تحقيق أحمد إبراهيم زهو". بيروت: دار الكتاب العربي .
- السامرائي، إيمان فاضل وآخرون(2004م). " نظم المعلومات الإدارية". عمان: دار الصفاء .
- سايمون، هيربرت أي(2003م). " السلوك الإداري": دراسة لعمليات اتخاذ القرار في المنظمات الإدارية (ترجمة عبد الرحمن احمد هيجان وعبدالله بن أهنية). الرياض: معهد الإدارة العامة .
- السباخي، هاني (2014م). " دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض دراسة حاله واقعية شركة أدكس للتدريب والتعليم " . رسالة ماجستير غير منشورة، الفجيرة: جامعة العلوم الإبداعية .
- الشرايبي، فواد خليل (2008م). " نظم المعلومات الإدارية" عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع .
- الشريف، عبده نعمان (2004م). " دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية حال وزارة التربية والتعليم في الجمهورية اليمنية " . رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر: جامعة الجزائر.

- الشهري، رياض نعمان (2004م). " مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تطوير الإدارة المالية بوزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية" رسالة ماجستير غير منشورة الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- الصباح، عبدالرحمن(1998م). "نظم المعلومات" . عمان: دارزهران للنشر والتوزيع .
- الصيرافي، محمد عبدالفتاح(2005م) . " العينات وتطبيقاتها في الدراسات الاجتماعية " . القاهرة: الثقافة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع .
- الطائي، محمد عبد حسين آل فرج (2005م) . " المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية" . عمان: داروائل للنشر والتوزيع .
- العزام، زياد فيصل (2004م). " دور شبكات نظم المعلومات ودعم الإدارة العليا في تحسين وتطوير الداء في وزارة المالية في الأردن " رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن: جامعة اليرموك .
- العماج، مبارك سعود (2011م) . " دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات في أثناء الأزمات بالمديرية العامة لحرس الحدود " رسالة ماجستير غير منشورة الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- غراب، كامل السيد وحجازي، فادي محمد(1997م). " نظم المعلومات الإدارية": مدخل إداري" . الإسكندرية: مكتبة الإشعاع .
- الفيروز آبادي، مجد الدين محمد يعقوب (2008م) . " القاموس المحيط" . القاهرة: دار الحديث .
- القحطاني، خالد علي (2009م) . " مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في عملية ترشيد القرارات في ديوان وزارة الداخلية " رسالة ماجستير غير منشورة الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- كوهين، إيليويت(2001م). " إدارة الأمن القومي في عصر المعلومات: القيادة والإدارة في عصر المعلومات " . أبوظبي: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية .
- معهد الإدارة العامة – نشأة وتطور (2001م)،، " كتاب توثيقي" ، الإدارة العامة للطباعة والنشر. الرياض: معهد الإدارة العامة .
- المغربي، عبدالحميد عبدالفتاح(2002م). " نظم المعلومات الإدارية: الأسس والمبادئ". المنصورة: المكتبة العصرية .
- المقذلي، عبدالمحسن بن عبدالله والعتيبي، ناصر بن محمد (2001م). " التخطيط وأهميته لرجل الأمن " . الرياض: كلية الملك فهد الأمنية .
- وليم تريس (2004م) . " تصميم نظم التدريب والتطوير" (ترجمة سعد احمد الجبالي). الرياض: معهد الإدارة العامة .

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- John, F (2003). Information Technology, The Change Process And Customer Service In Higher Education Administrative Services.
- Robert J , K. (2002). Building Information Sharing Management System (Isms) For Administrative Services In A Charter School (2002) , M.B.A University Of Phoenix.
- Stephen, P.K. (2001). Impact Of Autonomous End-User Support On Organization- Wide Information Technology Service Quality.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية:

- الموقع الرسمي لمعهد الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية. www.ipa.edu.sa