

## أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي (دراسة حالة شركة الناغي للسيارات، جدة - المملكة العربية السعودية، خلال الفترة من 2015- 2017)

مريم العربي الطرابلسي

بلسم سعيد عبد الرحمن

قسم إدارة الأعمال || كلية العلوم الإدارية والإنسانية || جامعة الجوف || المملكة العربية السعودية

حواء عبد الله بلال

كلية المجتمع || جامعة الجوف || المملكة العربية السعودية

حافظ إبراهيم حمد

قسم إدارة الأعمال || كلية العلوم الإدارية || جامعة أم درمان الإسلامية || السودان

الملخص: يهدف البحث إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء في شركة الناغي للسيارات من وجهة نظر الموظفين. بالإضافة إلى دراسة المعوقات والمشاكل واقتراح حلول من شأنها الارتقاء بمستوى الأداء في شركة الناغي. وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي لدراسة الحالة. كما تمت معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية إحصائياً، باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج منها: أن هناك تأثير كبير لنظم المعلومات الإدارية على أداء الشركة. والمتمثل في الاهتمام باستراتيجية أمن المعلومات، ومواكبة أحدث البرمجيات، ومراعاة معايير الجودة عند استيرادها للأجهزة، والاستراتيجية الواضحة في الارتقاء بمواردها البشرية، والمتمثل في توفير الكوادر المتخصصة. كما اوصت الدراسة: بالتفكير الجاد بإنشاء شبكة داخلية (انترنت) على أن يراعي إنشاء قاعدة بيانات شاملة لجميع أنشطة مبيعات السيارات في جميع فروع شركة الناغي في انحاء المملكة. وضع خطط تدريبية شبه مستمرة. عند التوظيف يجب مراعاة استقطاب الموارد البشرية المتخصصة في نظم المعلومات. ضرورة تفعيل (تطبيقات الكترونية) تساعد جميع الافراد في الشركة بإرسال جميع مشاكلهم واستفساراتهم بواسطة هذا التطبيق ليتسنى للقسم المعني المعالجة الفورية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، الأداء المؤسسي، شركة الناغي للسيارات.

### 1. المقدمة:

التغيرات والابتكارات المتطورة في مجال التطور العلمي والتقني تتطلب المواكبة السريعة وذلك بالتكيف والتأقلم مع التقدم العلمي والتقني المضطرد، وتأتي تقانات المعلومات في قمة هذه التطورات والإبداعات العلمية الحديثة، وتعد نظم المعلومات وتقنياتها أحد الأدوات والوسائل التي أحدثت نقلة نوعية في طبيعة وأنشطة الأعمال الإدارية التقليدية السائدة في المنظمات، حيث أفرزت مستقبلاً ونمطاً جديداً ومتطوراً من الإدارة يختلف عما هو متعارف عليه في المدارس الإدارية المختلفة، وتعتبر نظم المعلومات الإدارية من المرتكزات الأساسية والمحاور الهامة التي تعتمد عليها الشركات في مجالات التجديد والتطوير في الأداء والرفع من الانتاجية وزيادة الفعالية، ونتيجة لذلك أصبح من الضروري تحديد مناطق الضعف فيها، ومعرفة أهم المشاكل التي تواجه هذه الأنظمة، وتدفعها إلى التركيز على مميزات نظام المعلومات الفعال وجودة هذا النظام الذي يحتوي على العديد من العناصر التي تحدد مسار هذا النظام كونه فاعل أو غير فاعل. ولضمان الاستثمار الأمثل والأكفأ لنظام المعلومات لابد من أن تعتمد المنظمات التي تستخدمها على آلية معينة لمعرفة أثر هذه النظم على أداءها المؤسسي. أما المعلومات والاهتمام بها يعتبر مصدر قوة

أساسية وتنافسية تعتمد عليها المنظمات في تحقيق أهدافها فهي العمود الفقري لكافة الأنشطة والعمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه واتخاذ قرارات وغيرها، وليس هناك أدل على ذلك مما قاله أحد كبار رجال الأعمال في الولايات المتحدة الأمريكية " أن إدارة المنظمة تعني إدارة مستقبلها وإدارة مستقبلها تعني إدارة المعلومات".<sup>(1)</sup>

#### مشكلة وأسئلة الدراسة:

تتمثل في معرفة ما هو أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بالأداء في شركة الناغي للسيارات، وبناء على ما سبق تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء شركة الناغي للسيارات؟  
ويتفرع منه الأسئلة الآتية:

- 1- ما مدي تأثير الأجهزة المستخدمة على الأداء؟.
- 2- ما مدي تأثير الموارد البشرية على الأداء؟.
- 3- ما مدي تأثير أمن المعلومات على الأداء؟.
- 4- ما مدي تأثير قاعدة البيانات والبرمجيات على الأداء؟.

#### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية بشكل أساسي إلى ما يلي:

التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء في شركة الناغي للسيارات من وجهة نظر موظفي الشركة  
ويتفرع من هذا الهدف:

- 1- التعرف على الأجهزة
- 2- التعرف على أثر (الموارد البشرية) على أداء شركة الناغي للسيارات.
- 3- التأكد من أن ( قاعدة البيانات، والبرمجيات) لها أثر مباشر على الأداء.
- 4- الوقوف على أثر ( أمن المعلومات) على الأداء.
- 5- دراسة المعوقات التي تواجه تطبيقات نظم المعلومات الإدارية واقتراح حلول من شأنها الارتقاء بأداء شركة الناغي للسيارات.

#### أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال تناولها أحد الموضوعات الحديثة التي مازال مجال البحث فيها محدوداً وإمكانية تناوله من وجهة النظر الإدارية، كما تزداد أهميته في إسهامه في تطوير استخدامات نظم المعلومات الإدارية في الشركة وتحسين الأداء، كما يعين هذا البحث متخذي القرار في المنظمات لإصلاح وتقويم نظم المعلومات الإدارية لتقديم الخدمات المرجوة لتحسين أداء المؤسسات.

. Philip Kotler, 1972 " Marketing Management. Analysis Palanning Control," Englewood Cliffs, New Jersey Prentice-Hall, Inc., P.293.(1)

## الحدود المكانية والزمانية:

أجري البحث في شركة الناغي للسيارات في جدة بالمملكة العربية السعودية، خلال الفترة من ( 2015-2017). أما البيانات الأولية تم الحصول عليها بواسطة استبانة وزعت في فبراير 2017م.

## هيكل البحث:

يحتوي البحث على ستة أقسام: القسم الأول يحتوي على المقدمة: مشكلة البحث: أهمية البحث: أهداف البحث وهيكل البحث. القسم الثاني يشمل الدراسات السابقة التي اهتمت بأثر نظم المعلومات الإدارية والأداء. أما القسم الثالث يحتوي على الإطار النظري فيما يختص بنظم المعلومات الإدارية المتضمن مراحل النشأة والتطور، ومفهوم المعلومات وأهدافها وأهميتها، وأيضاً يتطرق على الأداء المؤسسي مفاهيم وأهداف وطرق تقويم. أما القسم الرابع يحتوي على منهجية البحث وتوضيح المتغيرات. أما القسم الخامس خصص للدراسة الميدانية وتحليل البيانات ومناقشة الفرضيات والقسم السادس شمل النتائج والتوصيات.

## 2- الدراسات السابقة:

تم إجراء العديد من الدراسات والبحوث لدراسة أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على الأداء المؤسسي ويمكن تلخيص بعض منها مستعرضاً أهم النتائج:

1- دراسة القرشي(2010)<sup>(2)</sup> بعنوان (أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء شركة (واي) للهاتف النقال في الجمهورية إلى منية) من أهم نتائج الدراسة وجود أثر للمستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) في الأداء. كما أن آراء المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظام المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة. ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة تطبيق نظم المعلومات الإدارية لتطوير الأداء في شركة (واي).

2- دراسة أبو عمر(2009)<sup>(3)</sup> بعنوان (مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة أزماتها) وكان منهج الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، من أهم نتائج الدراسة توجد علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة المصارف على إدارة الأزمات، كما توصلت أن ما نسبته (66.6%) من قدرة المصارف على إدارة الأزمات يفسر فاعلية نظم المعلومات الإدارية.

3- دراسة(2002)<sup>(4)</sup> (Neal،)هدفت الدراسة إلى قياس كفاءة أداء نظم المعلومات (بطاقة تقييم وظيفية). وقد طورت الدراسة أداة (نموذج) لقياس أداء نظم المعلومات بالاعتماد على نماذج المدخلات والمخرجات لوظائف نظم المعلومات المستخدمة لدعم كفاءة العمليات الوظيفية وتحسين أداء المؤسسات وتم استخدام استبيانات وزعت على العاملين لهذا النظام لقياس الاتجاهات الثلاثة كل اتجاه على حدة وتم التأكد من فاعلية النموذج وتأثيره

(2). القرشي، نجوان عبد الوهاب 2010م: أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في شركة (واي) للهاتف النقال في الجمهورية اليمنية.

رسالة ماجستير (غير

منشورة)، قدمت لجامعة عدن،

(3). أبو عمر، هاني عبد الرحمن 2009م. فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في

فلسطين، رسالة ماجستير غير

منشورة، جامعة الإسلامية بغزة.

(4). Pollock, Neal (2002), Knowledge Management and information Technology: (Know- IT Encyclopedia), Virginia: Defense Acquisition University.

الإيجابي على فاعلية المنظمات وتحسين كفاءة العمليات فيها ومن أهم النتائج تم استخدام النموذج للعمل والتأكد من فاعليته تم تطبيقه على 346 مستخدم للنظام في 149 مؤسسة مختلفة تم اختيارها بطريقة عشوائية، والنموذج أو الأداة المقترحة في هذا البحث تحتوي على ثلاث مخرجات واتجاهات للتقييم وهي كفاءة النظام المتمثلة في سهولة استخدامه واستجابته السريعة وأثره على أداء العاملين وفاعلية المعلومات المتمثلة في جودة المعلومات في التصميم والاستعمال والقيمة وكذلك أثرها على أداء العاملين، وكفاءة الخدمة المتمثلة في جميع الأنشطة التي تمتد بداية من تطوير النظام وحتى استخدامه في الدعم والاستشارة، كما أوصت الدراسة إلى اعتماد النموذج لفاعليته ومساعدته إلى التقييم الأمثل على كفاءة المنظمة.

4- دراسة القيسي (2005)<sup>(5)</sup> بعنوان (أثر مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري) ومن نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وارتفاع مستوى الأداء الإداري وأوصت الدراسة ضرورة رفع مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وذلك لرفع مستوى الأداء الإداري في الجامعات الأردنية العامة.

5- دراسة العتيبي (2007)<sup>(6)</sup> بعنوان (دور الأتمتة في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية) واستنتجت الدراسة أن استخدام الأتمتة بإدارة الموارد البشرية بصفة عامة كان ضعيفاً، وأوصت الدراسة بنموذج لتفعيل الأتمتة بإدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية المركزية يمكن أن يساهم في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية بدرجة كبيرة. وتمثلت أهمية هذا البحث بالنسبة للدراسات والبحوث السابقة في أن هذا البحث تطرق لأثر نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء المؤسسي في مجال شركات السيارات وبالتحديد في دول الخليج - المملكة العربية السعودية مثلاً.

وبهذا يمكن طرح السؤال، ما أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء شركة الناعي للسيارات؟

### 3- الإطار النظري

تعرف نظم المعلومات الإدارية Management Information System بأنها النظم التي تتعامل معها جميع أنشطة المعلومات التي تخدم العمل الإداري، حيث تشكل تلك النظم في مجملها مجموعة من المكونات والعناصر البشرية والمادية والآلية المترابطة التي تعمل وبشكل منتظم على معالجة المعلومات وتنظيمها وترتيبها وإنتاجها وتوظيفها لخدمة الإدارة والمستفيدين منها<sup>(7)</sup>. كما يعرف الأداء بأنه إنجاز الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة وفعالية، وتعني الكفاءة تعظيم النتائج باستخدام أقل الموارد، أما الفعالية فتكون بإنجاز الأهداف المرغوبة<sup>(8)</sup>. ويركز تعريف نظم المعلومات الإدارية في مجمله على خمسة عناصر ومكونات أساسية للنظام، تتمثل في كلا من ( المدخلات، العمليات، المخرجات، التغذية الراجعة، السيطرة والرقابة). ويعرف أبو النور<sup>(9)</sup> النظام بصورة أشمل على

(5). القيسي، على محمد 2005، مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوي الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.  
(6). العتيبي، ناصر، 2007م الأتمتة ودورها في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية. دراسة مسحية على العاملين بإدارات الموارد البشرية بالأجهزة الأمنية المركزية. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.  
(7). النجار، فايزة جمعة 2009م، نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ص5.  
(8). مخيمر وآخرون 2000م، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، المنظمة العربية لتنمية الإدارة، سلسلة ندوات ومؤتمرات، عمان. ط1. ص8.  
(9). أبو النور، محمد 2009م أسلوب النظم كمدخل استراتيجي لدراسة المعلومات، (تونس: المجلة العربية للمعلومات، العدد(3) ص144.

أنه: مجموعة من العناصر في حالة ترابط فيما بينها وبين البيئة. كما يعرف الصباغ<sup>(10)</sup> النظام على أنه، مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبول المدخلات وإنتاج المخرجات من خلال إجراء تحويلي منظم، والتي تحتوي على ثلاثة أجزاء متفاعلة رئيسية هي المدخلات، المعالجة، المخرجات. ويقصد ببيئة النظام ذلك المجال والإطار المحيط بالنظام الذي يعمل به ويتفاعل معه. فكل نظام له حدود تميزه عن النظم الأخرى وإلا أصبح من الصعوبة تعيين ما هو ضمن النظام وما هو خارجه، إلا أن ذلك لا ينفي أن هناك تداخلاً بين النظام والنظم الأخرى المجاورة، وما يقع خارج نطاق هذه الحدود يعد بيئة للنظام. المقابلة<sup>(11)</sup>. مكونات النظام: تشتمل على الآتي. (1) المدخلات: وهي نقطة بداية عمل النظام، وتمثل في الاحتياجات الأساسية (الأولية) اللازمة لعمل النظام والتي يحصل عليها من البيئة وقد تكون هذه الموارد مادية أو بشرية أو فنية. (2) العمليات التشغيلية: وهي مجموعة من العمليات التي تجري بواسطة الأجهزة أو القوي التي تقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات من خلال توجيه مسارات تفاعل هذه المدخلات وضبطها باستخدام قوي بشرية ومادية وإجراءات أخرى معينة. (3) المخرجات: وهي حاصل تجميع العمليات التشغيلية التي تجري على المدخلات للأهداف المرسومة للنظام. (4) التغذية العكسية: وهي عملية الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لتقييم عناصر النظام السابقة (المدخلات، العمليات التشغيلية، المخرجات والتأكد من مدي دقتها وإمكاناتها في تحقيق الأهداف) يعي والحيطي<sup>(12)</sup>. أما خصائص النظام: يقصد بالخصائص المواصفات والسمات التي تختص ويتميز بها النظام عن غيره، والتي ترتبط مباشرة بمعايير التصنيف السابقة، ومن تلك الخصائص التي يتميز بها النظام: (1) الشمول. (2) المرونة. (3) التنسيق. (4) الاستمرارية.

التطور التاريخي للمعلومات: يشير البدانية<sup>(13)</sup>. أن للمعلومات دور رئيسي على مر العصور، حتى أنت فترة التسعينات فأصبح ينظر للمعلومة كمورد استراتيجي ووسيلة فعالة لتحقيق المزايا التنافسية أو كأداة استراتيجية للدفاع عن المؤسسة والتغلب على المنافسة الخارجية. وتكمن أهمية المعلومة، في أنها تستخدم في عمليات إدارية أخرى كوضع الخطط ورسم السياسات وتعديلها، والرقابة، وتقييم الأداء، وغيرها، ولكن يعد استخدام المعلومات ونظمها في اتخاذ القرارات أكثر هذه الاستخدامات جاذبية وأهمية. ومن الوظائف والخدمات التي تستطيع أن تؤديها المعلومات كما يذكر Jean<sup>(14)</sup> ما يلي: (1) المعلومة أساس القرار. (2) المعلومة عنصر اتصال. (3) المعلومة وسيلة تنسيق وفعالية. (4) المعلومة عامل تحفيز. وتطرق أيضاً إلى أنواع نظم المعلومات الإدارية وهي: ESS, MIS, DSS, TPS

(1)ESS: Executive Support System. (2)MIS: Management Information System. (3) DSS: Decision Support System. (4) TPS: Transaction processing System.

وتتلخص أهداف نظم المعلومات الإدارية في: (1) تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة. (2) تقديم المعلومات إلى الأقسام المختلفة بغية إصدار التقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية عن نشاطات المؤسسات المختلفة. (3) تجهيز المعلومات الملائمة بشكل مختصر وفي الوقت المناسب لتهيئة الظروف المناسبة لصنع القرار. (4)

(10). الصباغ، عماد 2011م مفاهيم أنظمة المعلومات الحاسوبية، كلية الإنسانيات والعلوم الحديثة، عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص11.

(11). المقابلة، محمد قاسم 2008م. واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن، وعلاقته بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام للوظائف

العملية الإدارية من وجهة نظرهم، رسالة دكتوراه غير منشورة، الأردن: جامعة عمان العربية للدراسات العليا، ص4.

(12). يعي، زياد هاشم، الحبيطي، قاسم محمد 2003م. نظم المعلومات المحاسبية، الموصل: وحدة הדباء، للطباعة والنشر، ص 17

(13). البدانية، ذياب 2008م. الأمن وحرب المعلومات، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، ص14.

(14). Pierre Smith Jean 2009, management information de l'entreprise, p102.

تقييم نتائج ونشاطات المؤسسة لتصحيح الانحرافات المختلفة. (5) المساعدة على التنبؤ بمستقبل المؤسسة والاحتمالات المختلفة التي تواجهها لصنع الاحتياطات اللازمة في حالة وجود أي خلل في تحقيق الأهداف. (6) تزويد المستفيدين بالمعلومات التي يرغبون بها. كما اشار إلى وظائف نظام المعلومات بأنها:

- (1) الحصول على البيانات من خلال اختبار وتحديد البيانات اللازمة لاحتياجات المنظمة. (2) تشغيل البيانات. (3) تخزين المعلومات. (4) إيصال المعلومات. ويمكن حصر مكونات نظم المعلومات الإدارية في:
  - (1) أجهزة الحاسب وملحقاته المتعددة. (2) قواعد البيانات والمعلومات. (3) البرمجيات. (4) الشبكات والاتصالات. (5) الصيانة. (6) الأمن والحماية. (7) العناصر البشرية (الأفراد). وفي هذا الإطار تلخيص لأبرز التحديات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية وهي: (1) بعض المعلومات الهامة لا يمكن إدخالها في النظام وذلك لصعوبة التعبير عنها بشكل نظامي. (2) المعلومات عادة ما تحتاج إلى سياق يمكن تفسيرها من خلاله، فغالباً ما تهتم نظم المعلومات في المنظمات بالبيانات الكمية نظراً لسهولة إدخالها. (3) تناقص قيمة المعلومات بشكل سريع مع مرور الزمن (4) المتغيرات البيئية تؤدي إلى تغيرات في الاحتياجات من المعلومات. (5) التغير المستمر والتطور السريع والملموس في تكنولوجيا الحاسبات. بالإضافة للمعوقات التي يمكن تلخيصها فيما يلي: (1) المعوقات الإدارية والتنظيمية. (2) المعوقات البشرية. (3) المعوقات التقنية والفنية. (4) المعوقات المالية.

مفاهيم الأداء المؤسسي: يمكن القول بأن تعريف مفهوم الأداء المؤسسي لـ Devrise<sup>(15)</sup> بأنه التعريف الأقرب، حيث عرفه بأنه "عملية تحليل وقياس الأعمال المنجزة خلال فترة زمنية محددة". وفي ظل الإشكالات الكثيرة التي تواجه المنظمات، صار لزاماً على المديرين تقييم ودفع أداء المنظمات التي صارت تعمل في بيئات متغيرة، وارتبط نجاح هذه المنظمات بقدرتها في مواجهة تلك المتغيرات لتقييم أدائها، مثل معرفة آراء العملاء وأصحاب المصلحة، وتلك المقاييس يجب أن تستخدم بطريقة تؤدي إلى تطوير النتائج التي يكون لها تأثير أو قيمة في المستقبل، وتساعد على رفع معدلات الأداء ويتأتى ذلك من خلال الدور المستمر للتعليم، وهو الهدف الجوهرى والرئيسي لنظام قياس الأداء الجيد. وهناك نماذج لقياس الأداء منها التقليدية التي بدأت في العام 1915م والتي تركز على الجوانب المالية في التقييم، ومن أشهر هذه النماذج نموذج شركة DUPONT الذي يقيس العائد على رأس المال المستخدم في المنظمة، وقد انتشر هذا المفهوم في كثير من المنظمات في مختلف الدول، ومع التطور والتحديات التي طرأت ظهرت الحاجة إلى اعتماد نماذج جديدة. والملاحظ أن هناك تطور هائل في مجال قياس الأداء في مجالات المراجعة والموازنة بهدف دعم الإدارة وصناعة القرارات وركزت مؤشرات الأداء (KPI) (key Performance Indicator) على مقاييس الانتاجية والجودة والكفاءة والوقت وفعالية المنظمة في ترشيد التكلفة وتنفيذ البرامج، مع الاعتبار بأن الاهتمام بقياس الأداء ليس جديداً. ماضي<sup>(16)</sup>.

ولإعطاء صورة عن مفهوم تقييم الأداء المؤسسي وآلية تقييمه، لا بد من التعرف أولاً على مكونات هذا المفهوم والتي يمكن تعريفه بأنه المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية وهو تشتمل على ثلاثة أبعاد هي: مخيم وآخرون<sup>(17)</sup>. (1) أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة. (2) أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة. (3) أداء المؤسسة في إطار البيئة

(15). Devries, L. David, 1981 et al, Performance Appraisal on the Line, New York. Wiley- Interscience Publication, P2.

(16). ماضي، محمد المحمدي 2005م. مداخل قياس الاداء في القطاع الخاص وتطبيقاتها على القطاع الحكومي، بحث مقدم إلى مؤتمر الأساليب الحديثة

لقياس الأداء في المنظمات الحكومية، القاهرة المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

(17). مخيم وآخرون. مرجع سبق ذكره، ص8

الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وعلى الرغم من اشتغال مفهوم الأداء المؤسسي على هذه الأبعاد الثلاثة إلا أنه يختلف عن أي بعد منها لو أخذ منفرداً، فالأداء المؤسسي بهذه الأبعاد يختلف عن الأداء الفردي ويختلف عن أداء الوحدات التنظيمية، إلا أنه في الحقيقة محصلة لكليهما، بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما.

ويمكن حصر أهداف تقييم الأداء المؤسسي في: (1) المساعدة في التحقق من مدي قدرة الوحدات المحلية لدي المؤسسة في تحقيق اهدافها، فمن خلال توفر مجموعة من المعايير والمقاييس المستخدمة لتقييم الأداء يمكن أن يتم تحديد الفارق بين ما هو مخطط له وما تم انجازه فعلياً، وبالتالي تحديد نقاط الضعف لدي المؤسسة. (2) عملية تقويم الأداء تسلط الضوء على مدي الكفاءة في استغلال الإدارة لكافة الموارد المتاحة لها وذلك يتم من خلال استثمار الموارد البشرية بصورة افضل والحد من اهدار الموارد المالية من خلال تقليل التكاليف والنفقات بما لا يؤثر على جودة الخدمة. (3) مساعدة المدراء في معرفة ما يحتاجونه لتحقيق أداء عالي يتناسب وأهدافهم الموضوعية. (4) المساهمة في تطوير الاقسام المحلية للمؤسسة، وذلك من خلال تشخيص مشاكل ومعوقات كل قسم داخل المؤسسة ومحاولة معالجتها بعد تقويمها من خلال أسس ومعايير محددة. (5) خلق جو من التنافس بين الاقسام المختلفة داخل المؤسسة من خلال تعزيزها لمبدأ الثواب والعقاب.

وتتلخص علاقة تقييم الأداء المؤسسي بمستويات الأداء الأخرى بأن هناك ثلاث مستويات متدرجة للأداء: المستوى الأول: تقييم الأداء العام: ويهدف إلى تقييم الأداء العام للدولة أو أي قطاع من القطاعات الانتاجية أو الخدماتية الأخرى، فتقييم خطط التنمية الاجتماعية والاقتصادية للدولة المطلوب منها وتحديد نقاط القوة والضعف بها يعتبر مثلاً لمستوى الأداء العام، كما أن تقييم أداء القطاع الخدماتي في الدولة يعتبر مثلاً آخر. المستوى الثاني: تقييم الأداء المؤسسي: والذي يتضمن تقييم أداء الوزارات والدوائر وقياس مستوى الانجاز الفعلي في ضوء تلك المعايير المعدة للأداء المطلوب. المستوى الثالث: تقييم الأداء الفردي: حيث يتضمن ذلك كل فرد من العاملين في اي دائرة أو مؤسسة من خلال وضع بعض الأسس والمعايير لتقييم الأداء الفردي وذلك من تحليل الوظائف التي يقوم بها العاملون ويعتبر هذا التقييم حجر الأساس لتقييم الأداء ككل.

أما نماذج تقييم الأداء المؤسسي، فهناك عدة نماذج متباينة لتقييم الأداء المؤسسي وذلك من خلال توجهاتها وتركيزها ودرجة تعقيدها وملائمتها لأنواع المؤسسات الربحية والخدمية والتالي بعض النماذج الأكثر ملائمة وأسهل تطبيقاً: (1) النموذج التقليدي: (Traditional Approach) ويركز هذا النموذج على الاجزاء الرئيسية التي تتكون منها المؤسسات أو المنظمات. (2) نموذج تقييم الأداء المتوازن: وهو واحد المداخل الاستراتيجية لقياس وتقييم الأداء والذي طوره كل من روبرت كابلن من جامعة هارفرد وديفيد نورتون. ويتكون هذا النموذج من العناصر الرئيسية التالية: الرؤية والاستراتيجية Vision & Mission والأداء المالي Financial Performance والعمليات الداخلية Internal Process والتعليم والنمو Education & Growth وأخيراً المستفيدين (متلقي الخدمة) Clients. أما فجوة الأداء المؤسسي فهي غالباً ما تظهر عندما يتم مقارنة ما تم التخطيط له مع النتائج المتحصلة في نهاية العام، ولمعالجة فجوة الأداء المؤسسي يمكن اتباع الخطوات التالية: (1) تحليل الأداء. (2) البحث عن المسببات. (3) اختيار وسيلة المعالجة. (4) مراقبة الأداء وتقييمه.

#### 4- منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي والذي اعتمد على دراسة الظاهرة وشرح المشكلة وجمع البيانات التي تؤيد أو تعارض الفرضيات، إضافة إلى البيانات التي تم الحصول عليها من المصادر الثانوية كالكتب والمجلات

العلمية والتقارير الشهرية والسنوية والمراجع ذات الصلة. كما تم تصميم استبانة لطرح الاسئلة على الفئة المراد دراستها وتحليل بياناتها باستخدام برامج SPSS، كما تم اخذ عينة من مجتمع البحث البالغ 529 فرداً، ونظراً لتعذر استخدام أسلوب الحصر الشامل في جمع البيانات لاعتبارات الوقت والجهد والتكلفة فقد تم الاعتماد على أسلوب العينات وذلك باستخدام معادلة ريتشارد التالية:

$$n = \frac{\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2 - 1\right]}$$

حجم المجتمع N= / الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي (1.96) Z = نسبة الخطأ= D  
وبتطبيق المعادلة السابقة يكون لدينا حجم العينة يبلغ (120) موظف تم اختيارها من مجتمع البحث الموضح في الفقرة السابقة عن طريق أسلوب العينة القصدية أو العمدية " و التي تعني اختيار عدد من الحالات أو الأفراد على أساس أنهم يحققون غرضاً أو بعض أغراض البحث. وبطبيعة الحال يجب أن يتمتع هؤلاء الأفراد بدرجة مقبولة من الموضوعية في أقوالهم وأرائهم والثقة فهم"<sup>(18)</sup>. ويتم الاختيار القصدية أو العمدي أو التحكيمي كما يطلق عليه البعض عن طريق الاختيار المقصود لعدد من وحدات المعاينة، حيث يرى الباحث طبقاً لمعرفته بمجتمع الدراسة أنها تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً صحيحاً؛ وذلك في حال الاقتصر على هذه العينة"<sup>(19)</sup>. وتتيح اختيار المفردات ذات الصلة بموضوع الدراسة حيث تم توزيع عدد (120) استبانة على مجتمع الدراسة وتم استرجاع (102) استبانة سليمة تم استخدامها في التحليل بنسبة استرجاع بلغت (85)%. ويعتبر معدل الاستجابة من المعدلات العالية. وفيما يلي جدول يوضح توزيع عينة الدراسة.

جدول (1-4) يوضح الاستبيانات الموزعة والمعادة

النسبة	العدد	البيان
100%	120	الاستبيانات الموزعة
85%	102	الاستبيانات التي تم إرجاعها
15%	18	الاستبيانات التي لم يتم إرجاعها
0	0	الاستبيانات غير صالحة للتحليل
85%	102	الاستبيانات الصالحة للتحليل

#### أداة الدراسة

تتمثل أداة جمع البيانات التي اعتمدها الباحث في الحصول على البيانات الأولية اللازمة للدراسة الحالية في قائمة استقصاء تم إعدادها وتطويرها بناء على الاستعانة بالمقاييس التي وضعها الباحثون.

#### القسم الثاني:

وشمل بيانات الدراسة الأساسية: وهي المحاور والتي من خلالها يتم التعرف على متغيرات الدراسة. ويشتمل هذا القسم على محورين وفقاً لما يلي:

(18). جودت عزت عطوي 2001م: أساليب البحث العلمي، بغداد الطبعة الأولى، ص 123-124.

(19). عبد الرحمن سيد سليمان 1984م: مناهج البحث، القاهرة، الدار العربية، الطبعة الأولى، ص 245.

المحور الأول: يقيس المتغير المستقل للدراسة: (نظم المعلومات الإدارية) ويشتمل على عدد (4) متغيرات. وهي المتغير الأول: يقيس (الأجهزة) ويشتمل على عدد (6) عبارات. المتغير الثاني: يقيس (الموارد البشرية) ويشتمل على عدد (6) عبارات. المتغير الثالث: يقيس (قاعدة البيانات و البرمجيات) ويشتمل على عدد (12) عبارة. المتغير الرابع: يقيس (أمن المعلومات) ويشتمل على عدد (5) عبارات.

المحور الثاني: يقيس المتغير التابع للدراسة: (الأداء) ويشتمل على عدد (5) عبارات.

مقياس أداة الدراسة: تم قياس درجة الاستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likart Scale)، والذي يتراوح من لا أوافق بشدة إلى أوافق بشدة، كما هو موضح في الجدول 2/4.

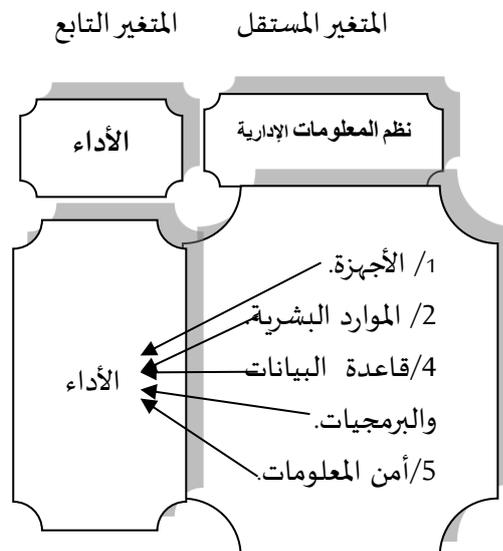
جدول (2-4) مقياس درجة الموافقة

درجة الموافقة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الدلالة الإحصائية
أوافق بشدة	5	أكبر من 80%	درجة موافقة مرتفعة جداً
أوافق	4	70-80%	درجة موافقة مرتفعة
محايد	3	50-69%	درجة موافقة متوسطة
لا أوافق	2	20-49%	درجة موافقة منخفضة
لا أوافق بشدة	1	أقل من 20%	درجة موافقة منخفضة جداً

#### تصميم نموذج الدراسة

وفي ضوء المشكلة موضوع البحث وأهدافه تم تطوير نموذج الدراسة لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي، ولقد استند الباحث في وضع نموذج الدراسة سواء للمتغيرات المستقلة أو التابعة بعد أن تم عرض تم عرض النموذج على عدد من الأساتذة المتخصصين في مجال الإدارة والأخذ بملاحظاتهم المقدمة قبل إخراج النموذج بشكل نهائي

شكل (1-4) يوضح المتغير المستقل والمتغير التابع



## تقييم أدوات القياس:

تكمن أهمية قياس درجة ثبات وصدق المقياس في ضرورة الحصول على نتائج صحيحة كلما تم استخدامها، فالمقياس المتذبذب لا يمكن الاعتماد عليه ولا الأخذ بنتائجه ومن ثم ستصبح النتائج مضللة وغير مطمئنة، وللتأكد من صلاحية أداة الدراسة تم استخدام كل من اختبارات الصدق والثبات وذلك على النحو التالي:

## 1- صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أو صلاحية أداة القياس أنها قدرة الأداء على قياس ما صممت من أجله وبناء على نظرية القياس الصحيح تعنى الصلاحية التامة خلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو منتظمة، وقد اعتمدت الدراسة في قياس صدق أداة الدراسة التحليل العاملي

لاختبار الصدق اخضعت بيانات الاستبانة للتحليل العاملي بغرض فهم الاختلافات بين مجموعة كبيرة من المتغيرات. حيث أن التحليل العاملي يستعمل متغيرات معيارية لتوزع عليها بنود المتغيرات بحسب انحرافاتها عن الوسط الحسابي وتكون العلاقات بين المتغيرات داخل العامل الواحد أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى<sup>(20)</sup>

تستند غريبة متغيرات الدراسة بواسطة التحليل العاملي على الافتراضات كشرط لقبول نتائج التحليل

العاملي:

1. وجود عدد كافي من الارتباطات ذات دلالة إحصائية في المصفوفة.
2. ألا تقل قيمة (KMO) عن (0.6)
3. ألا تقل اختبار (Bartlett's) عن (0,05).
4. أن تكون قيم الاشتراكات الأولية (Communalities) للبنود أكثر من (0,50)
5. ألا يقل تشيع (Loading) العامل عن (0,50). مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن (0,50) في العوامل الأخرى
6. ألا تقل قيم الجذور الكامنة (Eigenvalues) عن الواحد

التحليل العاملي لمتغيرات نظم المعلومات الإدارية: اجري التحليل العاملي لعدد (29) بند يستخدم لقياس المتغيرات الخاصة بنظم المعلومات الإدارية وعدد (5) بنود لقياس الأداء. الجدول أدناه يعرض ملخص نتائج التحليل العاملي التي اجريت على المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) ومتغير الأداء.

## جدول (3-4) يوضح نتائج التحليل العاملي للمتغير المستقل

الرقم	Items Name	1F	2F	3F	4F
	الأجهزة				
P2	تطور الشركة الأجهزة بصورة دورية.	.780	.120	.177	.182
P3	تقوم الشركة بعمل صيانة للأجهزة بصورة دورية.	.747	.005	.239	.321
P4	تراعي الشركة أن تكون الأجهزة متوافقة مع احتياجات العمل	.691	.170	.327	.432
P5	تضمن الشركة أن أداء أجهزتها في تحسن مستمر.	.677	.221	.045	.177
P6	عند توريد الأجهزة للشركة يتم التركيز على احتياجات العميل	.671	.270	.082	0,365

1. عز عبد الفتاح 1981م، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، (القاهرة: دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، ص 560).

الرقم	Items Name	1F	2F	3F	4F
D19	تستخدم الشركة احدث البرمجيات.	0,698	0,257	0,372	0,448
	الموارد البشرية				
H7	العاملون على الحواسيب في الشركة ذوو مؤهلات عالية.	0,211	.733	.217	.197
H8	توفر الكوادر الفنية المتخصصة في مجال الصيانة.	0,359	.696	.335	.055
H10	استقطاب الكوادر البشرية ذوي المهارات الفنية المتخصصة في النظم.	0,371	.687	-.030	.224
H11	تعمل الإدارة على التحسين المستمر لأداء الموظفين.	0,371	.668	.143	.386
H12	يتم تدريب العاملين على أجهزة الحواسيب بصورة دورية.	0,297	.620	.446	.161
S25	جميع العاملين في الشركة لديهم إسم مستخدم وكلمة مرور خاصة تستخدم عند الدخول للنظام.	0,263	.608	.425	-.027
	قاعدة البيانات والبرمجيات				
H9	مشاركة العاملين بالإدارة في تصميم النظم.	.080	.195	.771	.053
D13	قاعدة البيانات في الشركة شاملة.	.072	.277	.734	.256
D14	قواعد البيانات في الشركة عملاقة.	.281	.221	.726	
D15	قواعد البيانات في الشركة متجددة.	.186	.005	.712	0,383
1P	تستخدم الشركة أجهزة ذات جودة عالية.	-.016-	.160	.771	0,255
D17	تنقسم قواعد البيانات بالشركة بالدقة.	.064	.131	.791	0,352
D18	سهولة الوصول للملفات في قواعد البيانات.	.040	.256	.736	0,385
D20	سهولة استخدام تطبيق برمجيات النظم.	.182	.005	.617	0,478
D21	تسعي الشركة لاختيار البرمجيات الملائمة لاحتياجات العمل.	.230	.052	.784	0,382
D22	تغطي البرمجيات كافة أقسام الشركة.	.139	.315	.764	0,283
D23	توفر الإدارة الدعم الفني للبرمجيات.	- 0.47	-118	.695	0,298
D24	تناسب تطبيقات البرمجيات مع احتياجات العمل الإداري.	.217	.087	.816	0,372
	أمن المعلومات				
D16	قواعد البيانات الموجودة بالشركة ذات موثوقية.	0,394	0,347	0,394	0,761
S26	تحتفظ الشركة بنسخ احتياطية لملفات وتطبيقات النظام.	0,426	0,173	0,426	0,719
S27	تتوفر عناصر السرية والحماية الأمانة عند الدخول للنظام.	0,419	0,308	0,419	0,709
S28	يقوم النظام بتحديد الاستخدامات المسموح بها حسب الوصف الوظيفي للعاملين بالشركة.	0,343	0,345	0,343	0,686
S29	يتم تعريف جميع العاملين بالشركة بالأخطار التي تعمل على تهديد النظام.	0,361	0,402	0,361	0,564
	Eigenvalues	3.837	1.724	1.378	1.073
	Percentage of Variance Explain	20.28	17.76	17.37	11.36

الرقم	Items Name	1F	2F	3F	4F
	Total Variance Explained (%)			66.77	
	Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)			.745	
	Bartlett's Test of Sphercity			601.35	

في الجدول اعلاه تم تحويل العبارة رقم 19 (تستخدم الشركة احدث البرمجيات) من قاعدة البيانات والبرمجيات إلى متغير الأجهزة.

كما تم تحويل العبارة رقم (1) في متغير الأجهزة (تستخدم الشركة أجهزة ذات جودة عالية) إلى متغير قاعدة البيانات والبرمجيات.

وأيضاً قام التحليل المعاملي بتحويل السؤال رقم 16 في متغير قاعدة البيانات والبرمجيات (قواعد البيانات بالشركة ذات موثوقية) إلى متغير أمن المعلومات.

كما تم نقل السؤال رقم 9 في متغير الموارد البشرية (مشاركة العاملين بالإدارة في تصميم النظم) إلى متغير قاعدة البيانات والبرمجيات.

وانتقلت العبارة رقم 25 (جميع العاملين في الشركة لديهم اسم مستخدم وكلمة مرور خاصة تستخدم عند الدخول للنظام) في متغير من أمن المعلومات إلى متغير الموارد البشرية.

يعرض ملخص نتائج التحليل المعاملي الذي اجري على المتغيرات المستقلة أن جميع البنود مستوفية للشروط التي ذكرت آنفاً، وتصلح للتحليل المعاملي اي أن جميع البنود تحمل قيمة أكبر من الحد الأدنى الموصى بها. حيث قيم الاشتراكيات الأولية تزيد عن (0,509)، والتشعبات أكبر من (0,50)، قيمة (KMO) تزيد عن (0,6)، (Eigenvalues) أكبر من (1).

#### جدول (4-4) يوضح نتائج التحليل المعاملي للمتغير التابع

الرقم	Items Name	1F
	الأداء	
C1	أداء الشركة متطور.	.891
C2	أداء الشركة يشيد به جمهور العملاء.	.887
C3	أداء الشركة في تحسن مستمر.	.726
C4	يوصف أداء الشركة بأنه متميز.	.847
C5	أداء الشركة مرضي لجمهور العملاء.	.631
	Eigenvalues	2.108
	Percentage of Variance Explain	70.268
	Total Variance Explained (%)	70.268
	Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	0.644
	Bartlett's Test of Sphercity	177.788

## اختبار الثبات والاعتمادية:

يقصد بالثبات "هو أن المقياس يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة"<sup>(21)</sup>. في نفس الظروف والشروط وبالتالي فهو يؤدي إلى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها إعادة القياس. وقد اعتمدت الدراسة لاختبار ثبات أداة الدراسة على طريقة التباين باستخدام معادلة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha: وقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) في هذه الدراسة والذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد صحيح. أي أن زيادة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة. كما أن انخفاض القيمة عن 60 دليل على انخفاض الثبات الداخلي. وتعتمد معادلة ألفا كرونباخ على تباينات أسئلة الاختبار، وتشتراط أن تقيس بنود الاختبار سمة واحدة فقط، ولذلك تم حساب معامل الثبات لكل محور على انفراد، ثم بحساب معامل ثبات المقياس ككل وبالرغم من استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لحساب معاملات الثبات، وذلك من خلال صيغة معادلة ألفا كرونباخ:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{N}{(1 - \text{مجموع تباينات الأسئلة})} \cdot \frac{1}{N}$$

تباين الدرجات الكلية

حيث ن: عدد أسئلة الاختبار وهي 29 فقرة في هذه الدراسة.

والجدول التالي يوضح قيم معاملات ألفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة:

جدول (5/4) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمقياس محاور الدراسة

ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الدراسة
0.88	6	الأجهزة
0.74	6	الموارد البشرية
0.84	12	قاعدة البيانات والبرمجيات
0.89	6	أمن المعلومات
0.81	5	الأداء

من الجدول (5/4) نتائج اختبار الصدق لجميع محاور الدراسة أكبر من (60%) وتعني هذه القيم توافر درجة عالية من الثبات لجميع محاور الدراسة حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ للمقياس الكلي لمحاور الدراسة (0.87) وهو ثبات وصدق مرتفع جدا ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس (محاور الدراسة) تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

جدول (6-4) Correlation Analysis تحليل الارتباط

الارتباط	الأجهزة	الموارد البشرية	قاعدة البيانات والبرمجيات	امن المعلومات	الأداء
الأجهزة	1				
الموارد البشرية	**0.617	1			

(21). عز عبد الفتاح 1981م، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، (القاهرة: دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، ص 560.

الأداء	امن المعلومات	قاعدة البيانات والبرمجيات	الموارد البشرية	الأجهزة	الارتباط
		1	**0.635	**0.734	قاعدة البيانات والبرمجيات
	1	**0.535	**0.574	***0.785	امن المعلومات
1	0.77***	0.79***	***0.89	***0.80	الأداء

تم إجراء تحليل الارتباط (بيرسون) على بيانات الدراسة الميدانية للوقوف على الصورة المبدئية للارتباط بين متغيرات الدراسة، يلاحظ من الجدول أن الأداء يرتبط ايجابيا وبصورة قوية مع الأجهزة (0.80). وبصورة قوية جدا مع الموارد البشرية 0.89، وبصورة اعلي من المتوسط مع كل من قاعدة البيانات والبرمجيات 0.79 وأمن المعلومات 0.77 ومن هنا يتضح أن هنالك علاقة ارتباط طردية بين الأداء والمتغيرات وهي ذات دلالة إحصائية عالية جدا حيث أن الأجهزة والموارد البشرية هي الاقوى ارتباطا بالأداء مقارنة بأمن المعلومات وقاعدة البيانات.

#### اختبار الفرضيات:

ولاختبار الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار (البسيط والمتعدد) لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة تغير وحدة واحدة من المتغير المستقل. كما يتم الاعتماد على معامل التحديد ( $R^2$ ) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات أيضاً يتم الاعتماد على اختبار (T) لقياس قوة التأثير بين المتغيرات ووفقاً لهذا الاختبار يتم مقارنه القيمة الاحتمالية (Prob) للمعلمة المقدره مع مستوى المعنوية 5% فإذا كانت القيمة الاحتمالية اكبر من 0.05 يتم قبول فرض العدم وبالتالي تكون المعلمة غير معنوية إحصائياً، أما إذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن النتيجة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع. ويتم الاعتماد على قيمة بيتا (B) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغير في المتغير المستقل.

#### اختبار فروض الدراسة: -

يشتمل المبحث مناقشة فروض الدراسة والتي تتمثل في الفروض التالية:

#### الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والأداء في شركة الناغي للسيارات. وتتفرع منها الفروض التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والأداء.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والأداء.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قاعدة البيانات والبرمجيات والأداء.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أمن المعلومات والأداء.

ولا ثبات هذه الفروض استخدم أسلوب تحليل الانحدار وذلك باعتباره الأسلوب الإحصائي المناسب حيث يقوم هذا الأسلوب باختبار مدى وجود علاقة سببية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية كمتغير مستقل والأداء كمتغير تابع في المجتمع موضع الدراسة موضع الدراسة، وفيما يلي نتائج اختبار فروض الدراسة الفرعية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والأداء.  
جدول ( 7/4 ) يوضح نتائج تحليل الانحدار.

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	مستوى المعنوية
العلاقة بين الأجهزة والأداء	0.43	11.5	0.000
R معامل لارتباط	0.68		
R2: معامل التحديد	0.64		
F	22.3		
Sig F	0.000		

يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والأداء وفقا لاختبار (T) واختبار F عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة لمعامل الانحدار للعلاقة بين الأجهزة والأداء (11.5) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وقيمة (F) المحسوبة (22.3) بمستوى دلالة معنوية (0.000) ويتضح أن قيم مستوى الدلالة أقل من مستوى المعنوية 5%. مما يعنى ذلك رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل والذي يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والأداء في المجتمع موضع الدراسة. ومما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الفرعية الأولى والتي نصت: ( توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والأداء في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة) يعتبر فرض مقبول.

#### الفرضية الفرعية الثانية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والأداء.

جدول ( 8/4 ) يوضح نتائج تحليل الانحدار

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	مستوى المعنوية
العلاقة بين الموارد البشرية والأداء	0.38	9.83	0.000
R معام+9 لارتباط	0.65		
R2: معامل التحديد	0.42		
F	17.4		
Sig F	0.000		

المصدر: الباحث 2018

يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والأداء وفقا لاختبار (t) واختبار F عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار للعلاقة بين الموارد البشرية والأداء (9.83) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وقيمة (F) المحسوبة (17.4) بمستوى دلالة معنوية (0.000) ويتضح أن قيم مستوى الدلالة أقل من مستوى المعنوية 5%. مما يعنى ذلك رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل والذي يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والأداء في المجتمع موضع الدراسة. ومما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الفرعية الثانية والتي نصت: ( توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والأداء في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة) يعتبر فرض مقبول.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قاعدة البيانات والبرمجيات والأداء.  
جدول ( 9/4 ) يوضح نتائج تحليل الانحدار.

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	مستوى المعنوية
العلاقة بين قاعدة البيانات والبرمجيات والأداء	0.29	6.70	0.000
R معامل الارتباط	0.60		
R2: معامل التحديد	0.36		
F	12.90		
Sig F	0.000		

المصدر: الباحث 2018

يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قاعدة البيانات والأداء وفقاً لاختبار (t) واختبار F عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار للعلاقة بين قاعدة البيانات والأداء (6.70) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وقيمة (F) المحسوبة (12.90) بمستوى دلالة معنوية (0.000) ويتضح أن قيم مستوى الدلالة أقل من مستوى المعنوية 5%. مما يعنى ذلك رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل والذي يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قاعدة البيانات والأداء في المجتمع موضع الدراسة. ومما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الفرعية الرابعة والتي نصت ( توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قاعدة البيانات والأداء في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة) يعتبر فرض مقبول.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أمن المعلومات والأداء.  
جدول ( 10/4 ) يوضح نتائج تحليل الانحدار.

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	مستوى المعنوية
العلاقة بين أمن المعلومات والأداء	0.69	19.33	0.000
R معامل ارتباط	0.76		
R2: معامل التحديد	0.58		
F	32.24		
Sig F	0.000		

المصدر: الباحث 2018

تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (10/4) إلى وجود تأثير لمتغير أمن المعلومات على الأداء حيث بلغت قيمة معامل التحديد (0.58). وهذه القيمة تدل على أن متغير أمن المعلومات يؤثر على الأداء بالمجتمع موضع الدراسة بنسبة (58%) بينما المتغيرات الأخرى غير المضمنة في النموذج تؤثر بنسبة (42%) وهذه النتيجة تدل على جودة توفيق العلاقة بين أمن المعلومات والأداء بالمجتمع موضع الدراسة.

وفيما يلي ملخص للفرضية الرئيسية للدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحسوبة والأداء.

## جدول (11/4) يوضح اتجاه العلاقات بين المتغيرات.

الفرضية	نص العلاقة	نتيجة الفرضية
1	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والأداء.	دعمت
2	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والأداء.	دعمت
3	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قاعدة البيانات والبرمجيات والأداء.	دعمت
4	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أمن المعلومات والأداء.	دعمت

المصدر: الباحث 2018

## النتائج والتوصيات

توصل هذا البحث لوجود ارتباطات قوية بين متغيرات البحث مما يعكس قوة الاتساق بين متغيرات البحث

وهذه النتائج تدعم اعتمادية المقاييس وتقود للاطمئنان على جودتها. وتتمثل أهم نتائج البحث فيما يلي:

- 1- كشفت الدراسة أنه فيما يتعلق بأثر بنظم المعلومات الإدارية على الأداء بالشركة، أن هناك تأثير كبير لنظم المعلومات الإدارية على أداء شركة الناغي للسيارات.
- 2- بيّنت الدراسة أن من أبرز مؤشرات أثر نظم المعلومات على الأداء تمثلت فيما يلي:
  - اهتمام الشركة باستراتيجية أمن المعلومات والمتمثل في تفعيل متطلبات حفظ السرية والحماية الآمنة، في جميع مناحي النظم الإدارية بالشركة. مما كان له الأثر الإيجابي على أداء الشركة بشكل فعال.
  - تواكب الشركة أحدث البرمجيات وتوسع في قاعدة بياناتها، كما تراعي سهولة استخدامها، وملائمتها لاحتياجات العمل، كما توفر إدارة الشركة الدعم الفني للبرمجيات.
  - مراعاة الشركة لمعايير الجودة عند استيرادها للأجهزة.
  - لدى الشركة استراتيجية واضحة في الارتقاء بمواردها البشرية، والمتمثل في توفر الكوادر المتخصصة وذو المؤهلات العالية في مجالات النظم المختلفة.
  - كشفت الدراسة وجود عدد من التحديات والمعوقات التي تواجه شركة الناغي للسيارات من خلال أثر نظم المعلومات الإدارية على أداءها، ومن أبرزها:
    - نظم المعلومات والمتمثلة في (البرمجيات) لا تغطي كافة أقسام الشركة- مثال (قسم الأرشيف- والقسم القانوني لمبيعات السيارات)، والملاحظ فيه سيطرة بعض الأنماط التقليدية في الممارسات الإدارية والمتمثلة بمؤشراتها في الكم الورقي في الملفات والمراسلات الورقية، وهذا لا يتماشى مع عصر التقنية ومتطلبات الجودة، مما يشكل عائق ملحوظ في أداء نظم المعلومات وتوظيفها بشكل جيد.
    - عدم تبني الشركة برنامج المكافآت الدورية والتدريب، وهذا من شأنه التقليل من ولاء العاملين للشركة، مما يسهم سلباً في أداء العاملين والشركة.

## التوصيات:

1. ضرورة البدء الفوري بتفعيل نظم المعلومات في الشركة للأقسام المنوطة بالإمداد الفوري للمعلومات، سيما تلك الأقسام التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالعملاء - مثال: قسم مبيعات السيارات - قسم الأرشيف - قسم السجلات الائتمانية للعملاء. وذلك توفيراً للوقت وسرعة إنجاز معاملات العملاء.

2. التفكير الجاد بإنشاء شبكة داخلية (انترنت) على أن يراعي إنشاء قاعدة بيانات شاملة لجميع أنشطة مبيعات السيارات في جميع فروع شركة الناغي في انحاء المملكة.
3. وضع خطط تدريبية شبه مستمرة لتحقيق مبدأ التعلم مدى الحياة من خلال التدريب أثناء الخدمة.
4. أن يراعي المديرون الدور الهام للموارد البشرية المتخصصة في نظم المعلومات والقيام بالتدريبات الضرورية بالكم المناسب.
5. ضرورة تفعيل ( تطبيقات الكترونية) تساعد جميع الافراد في الشركة بإرسال جميع مشاكلهم واستفساراتهم بواسطة هذا التطبيق ليتسنى للقسم المعني المعالجة الفورية.
6. ضرورة مشاركة مدراء اقسام النظم في جميع الاجتماعات الدورية للشركة للوقوف على المشاكل التي تواجهها نظم المعلومات في الشركة.
7. الاهتمام والتركيز بشكل عملي على استخدام نماذج البيانات للأنشطة والأعمال الإدارية لضمان تحويلها إلى أ في نظم المعلومات الإدارية.
8. ضرورة اهتمام الإدارة العليا بمساعدة رؤساء الأقسام في التغلب على المشكلات والصعوبات التي تحول دون رفع مستوى الأداء.
9. إتاحة الفرصة للعاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية في وضع الخطط التدريبية المستقبلية التي تهدف إلى تحسين مستوى الأداء.
10. توصي الدراسة بضرورة تعزيز اهتمام إدارة شركة الناغي للسيارات باستخدام نظم المعلومات الإدارية بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يساهم في التأثير على الأداء، من حيث ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات.
11. وضع شروط وضوابط لشغل الوظائف المتعلقة بالنظم، مثل الحصول على شهادات مقدرة ومعتمدة في الحاسب الآلي.

#### توصيات الدراسات المستقبلية:

1. إجراء المزيد من الدراسات وتوسيع نطاقها ليشمل متغيرات وأبعاداً أخرى لتطبيقات نظم المعلومات الإدارية، والعوامل المؤثرة فيها، ودراستها من جوانب أكثر تحدياً في قطاعات أخرى من قطاعات الاقتصاد الأخرى.
2. إجراء دراسات من شأنها تقييم نظم المعلومات الإدارية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
3. إجراء دراسات تُعنى بالأداء المؤسسي والفردى واعتماد طرق مستحدثة في التقييم وقياسات المستويات والارتقاء به.

#### قائمة المراجع

##### أولاً: المراجع العربية

- ابو النور، محمد (1979). اسلوب النظم كمدخل استراتيجي لدراسة المعلومات، تونس: المجلة العربية للمعلومات، العدد(3).
- أبو عمر، هاني عبد الرحمن (2009). فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - الجامعة الإسلامية بغزة.

- البدانية، ذياب (2008). الأمن وحرب المعلومات، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- بدر، احمد (2006). المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات، الرياض: دار المريخ للنشر.
- جودت عزت عطوي 2001م: أساليب البحث العلمي، بغداد الطبعة الأولى، ص 123-124.
- الصباغ، عماد (2011). مفاهيم حديثة في أنظمة المعلومات الحاسوبية، كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- عبد الرحمن سيد سليمان 1984م: مناهج البحث، القاهرة، الدار العربية، ط1، ص 245
- العتيبي، ناصر، 2007م الأتمتة ودورها في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على العاملين بإدارات الموارد البشرية بالأجهزة الأمنية المركزية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- عز عبد الفتاح (1981)، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، (القاهرة: دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، ص 560.
- القرشي، نجوان عبد الوهاب (2010). أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في شركة ( واي) للهاتف النقال في الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة - كلية العلوم الإدارية- جامعة عدن.
- القيسي، على محمد (2005). مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة. رسالة دكتوراه غير منشورة - جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- ماضي، محمد المحمدي (2005). مداخل قياس الأداء في القطاع الخاص وتطبيقاتها على القطاع الحكومي، بحث مقدم إلى مؤتمر الأساليب الحديثة لقياس الأداء في المنظمات الحكومية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- مخيمر وآخرون (2000). قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، المنظمة العربية لتنمية الإدارة، سلسلة ندوات ومؤتمرات، عمان: المنظمة العربية للتنمية والإدارة.
- المقابلة، محمد قاسم (2003). واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن، وعلاقته بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العملية الإدارية من وجهة نظرهم، رسالة دكتوراه غير منشورة، الأردن: جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- النجار، فايزة جمعة (2009) نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- يحي، زياد هاشم، والحبيطي، قاسم محمد (2003). نظم المعلومات المحاسبية، الموصل: وحدة الحدا، للطباعة والنشر.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية

- Devries, L. David, ( 1981). et al, Performance Appraisal on the Line, New York. Wiley- Interscience Publication.
- Goerge S Odiorne ' (1987) measuring the Unmeasuring , " Measuring The Unmeasurable: Setting Standards For Management Performance", Business Horizons.
- Jean-Pierre Smith, (2009) management information de 1' entreprise, p. 102.

- Philip Kotler, 1972 " Marketing Management. Analysis Planning Control," Englewood Cliffs, New Jersey Prentice-Hall, Inc. , P. 293.
- Pollock, Neal (2002), Knowledge Management and information Technology: (Know- IT Encyclopedia), Virginia: Defense Acquisition University

ملحق رقم (1) الاستبانة في صورتها النهائية

البيانات الأولية: أمل التكرم بوضع إشارة (√) في الخانة المناسبة

1	الجنس	ذكر أنثي
2	العمر	أقل من 30 سنة من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة من 50 سنة فأكثر
3	المؤهل	دبلوم بكالوريوس ماجستير دكتوراه
4	القسم	إداري فني
5	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة من 15 سنة فأكثر
6	الدورات التدريبية	لم التحق بأي دورة تدريبية دورة تدريبية واحدة فقط دورتان تدريبيتان فأكثر

المحور الأول: الأجهزة

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً
1					
تستخدم الشركة أجهزة ذات جودة عالية.					
2					
تطور الشركة الأجهزة بصورة دورية.					
3					
تقوم الشركة بعمل صيانة للأجهزة بصورة دورية.					
4					
تراعي الشركة أن تكون الأجهزة متوافقة مع احتياجات العمل.					
5					
تضمن الشركة أن أداء أجهزتها في تحسن مستمر.					

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً
6 عند توريد الأجهزة للشركة يتم التركيز على احتياجات العميل.					

## المحور الثاني: الموارد البشرية

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً
1 العاملون على الحواسيب في شركة الناغي للسيارات ذوو مؤهلات عالية.					
2 توفر الكوادر الفنية المتخصصة في مجال الصيانة.					
3 مشاركة العاملين بالإدارة في تصميم النظم.					
4 استقطاب الكوادر البشرية ذوي المهارات الفنية المتخصصة في النظم.					
5 تعمل الإدارة على التحسين المستمر لأداء الموظفين.					
6 يتم تدريب العاملين على أجهزة الحواسيب بصورة دورية.					

## المحور الثالث: قاعدة البيانات والبرمجيات

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً
1 قاعدة البيانات في الشركة شاملة.					
2 قواعد البيانات في الشركة عملاقة.					
3 قواعد البيانات في الشركة متجددة.					
4 قواعد البيانات الموجودة بالشركة ذات موثوقية.					
5 تتسم قواعد البيانات بالشركة بالدقة.					
6 سهولة الوصول للملفات في قواعد البيانات.					
7 تستخدم الشركة أحدث البرمجيات.					
8 سهولة استخدام تطبيق برمجيات النظم.					
9 تسعى الشركة لاختيار البرمجيات الملائمة لاحتياجات العمل.					
10 تغطي البرمجيات كافة أقسام الشركة.					
11 توفر الإدارة الدعم الفني للبرمجيات.					
12 تتناسب تطبيقات البرمجيات مع احتياجات العمل الإداري.					

المحور الرابع: أمن المعلومات

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً
1 جميع العاملين في الشركة لديهم اسم مستخدم وكلمة مرور خاصة تستخدم عند الدخول للنظام.					
2 تحتفظ الشركة بنسخ احتياطية لملفات وتطبيقات النظام.					
3 تتوفر عناصر السرية والحماية الآمنة عند الدخول للنظام.					
4 يقوم النظام بتحديد الاستخدامات المسموح بها حسب الوصف الوظيفي للعاملين بالشركة.					
5 يتم تعريف جميع العاملين بالشركة بالأخطار التي تعمل على تهديد النظام.					

المحور الثاني: الأداء

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً
1 أداء الشركة متطور.					
2 أداء الشركة يشيد به جمهور العملاء.					
3 أداء الشركة في تحسن مستمر.					
4 يوصف أداء الشركة بأنه متميز.					
5 أداء الشركة مرضي لجمهور العملاء.					

**The Impact of Management Information Systems on The Corporate Performance  
within The Period from 2015 to 2017  
A Case Study On Al Naghi Motors Company, Jeddah, kingdom of Saudi Arabia**

---

**Abstract:** The research aims to identify the impact of management information systems on the performance of Al Naghi Motors Company from the perspective of the staff. In addition to that, the research also aims to study the constraints and problems and propose solutions that would improve the performance of Al Naghi Motors Company. The researcher depends on the descriptive and analytical method(s) to study the case. It is noteworthy that the data obtained from the field study were statistically processed by using statistical program SPSS. The questionnaire method was also used as a tool for the study. The researcher has concluded to many results out of which: there is a significant impact for management information systems on the company's performance which is represented in focusing on the importance of the information security strategy; and coping with the most updated software considering the quality standards at the time of importing the appliances. Further, there is an apparent strategy for upgrading its human resources which is represented in the availability of high specialized human resources. The study also concluded to recommend that a serious reflection is highly required to establish an internal network (Internet) provided that to consider establishing a comprehensive database for all the car sales activities in all the branches of Al-Naghi Motors Company throughout the kingdom; and planning for (developing) semi continuous training programs. in the information systems should be taken into account. In addition to that activation of electronic applications is highly required ( is of a high necessity), to help all the personnel in the company to send their problems and queries through such application in order to enable the concerned department to immediately deal with.