

**دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في
المؤسسات الحكومية دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للاتصالات
اليمنية**

دراسة مقدمة لقسم إدارة الأعمال - كلية العلوم الإدارية إستكمالاً لنيل
درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الباحث: علي محسن حسين عشية

اشرف

أ. د/ أحمد محمد برقعان، مشرفاً رئيساً د/ فؤاد اليريمي، مشرفاً مساعداً

عميد كلية الهندسة

رئيس جامعة الأندلس

1438هـ - 2018 م



قال تعالى:

﴿وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾

صدق الله العظيم

سورة التوبة: الآية 105

قرار لجنة مناقشة رسالة ماجستير رقم (23)

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين... وبعد:

تم بحمد الله وتوفيقه يوم الأربعاء بتاريخ: ٢٣ / ربيع ثاني / ١٤٣٩ هـ الموافق: ٢٠١٨ / ١ / ١٠ م ، اجتمع اللجنة

المشكلة بقرار مجلس الدراسات العليا رقم (٣) بتاريخ: ٢٠١٨ / ١ / ٧ م

لمناقشة الطالب: علي محسن حسين عشية الكلية: العلوم الإدارية التخصص: ادارة اعمال

في رسالته التي هي بعنوان: دور نظم المعلومات الادارية في تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية

دراسة ميدانية على المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

وبعد مناقشة عننية للطلاب من الساعة ١٠ إلى الساعة ١١ وبعد المناقشة والمداولة اتخذت اللجنة القرار التالي:

إجازة الرسالة ويمنح الطالب معدل () (%) بتقدير () .

إجازة الرسالة مع إجراء التعديلات عليها بمعرفة المشرف ويمنح الطالب معدل (٩٢%) بتقدير (ممتاز).

إجازة الرسالة مع إجراء التعديلات بمعرفة المشرف وموافقة الدكتور بمعدل

() (%) بتقدير () .

أسماء لجنة المناقشة والحكم

م	اسم المناقش	الصفة	الدور في المناقشة	التوقيع
١.	أ.د. احمد محمد برفعان	مشرفا	رئيسا	
٢.	أ.م.د. عبدالله علي القرشي	مناقشا داخليا	عضوا	
٣.	أ.م.د. أمل محمد المجاهد	مناقشا خارجيا	عضوا	

يعتمد،،،،،

عميد الدراسات العليا

أ.م.د يحيى عبدالرزاق قطران

مدير الدراسات العليا

المختص

تقرير المراجع اللغوي بصلاحيته رسالة الماجستير

بيانات الطالب:

اسم الطالب الرباعي: علي محمد حسين عيسى
الكلية: العلوم الإدارية التخصص: إدارة الأعمال
الرقم الجامعي: ()

عنوان الرسالة:

دراسة نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الموظفين في المؤسسات
الكبرى، دراسة ميدانية: المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

تم اختياركم من قبل الدراسات العليا بجامعة الأندلس للمراجعة اللغوية لرسالة الماجستير للحكم عليها في: صحة
المصطلحات والمفاهيم اللغوية، والصحة النحوية والصرفية، والخلو من الأخطاء الإملائية، والخلو من الأخطاء المطبعية،
وصحة استخدام علامات الترقيم.

رأي المراجع اللغوي:

تصبر لرسالة موضوعية جيدة (موجودة) وقد قدلت بأسلوب مهني ومميز
علمياً، وبمزيد (لها) جهداً واحداً له، وأرى صانداً من زلات وخصائص
لغوية، وقد تم تصحيحها، وهي صالحة للمناقشة.
رفيق كل ذي علم علم عليم

وعليه يتم استكمال إجراءات مناقشة الطالب للرسالة.

المراجع اللغوي

أ.د. خالد عبد العزيز
صفادني ١٠/١١/٢٠١٧

تقرير المشرف بصلاحيته الرسالة للمناقشة

بيانات الطالب :

اسم الطالب الرباعي: علي محمد حسين عيسى الرقم الجامعي: (١٤٠٤٩)

الكلية: العلوم الإدارية التخصص: إدارة أعمال

عنوان الرسالة باللغة العربية:

التنظيم المعلومات الإدارية من إدارة إمامة فاضل
في المحصول الكائن في دولة كات المورس، رسالة الماجستير
عنوان الرسالة باللغة الإنجليزية: الإدارة الإلكترونية

رأي المشرف:

الرسالة الموضحة بياناتها أعلاه صالحة من حيث :

- | | |
|-------------------------|--------|
| الجانب العلمي: نعم (✓) | لا () |
| الجانب اللغوي: نعم (✓) | لا () |
| الجانب الفني: نعم (✓) | لا () |
| سلامة الاقتباس: نعم (✓) | لا () |
- ملاحظات المشرف إن وجدت

وعليه يتم استكمال إجراءات مناقشة الطالب للرسالة.

المشرف على الطالب

أ.د/ أحمد برمحل

مترق ماس / د. فؤاد البريحي

2017-11-26

الإهداء:

إلى من صنع ذاتي فأدرکت معنى أن أكون...

أبي الذي احترقت مواسمه لأجلي.

لأبي المعلم وهو كالمشكاة في ظلمات جهلي.

ولنخلة فرعاء اسمي منزلاً من كل نخل.

أمي التي لو أستطيع خفضت ألف جناح ذلٍ.

إلى زوجتي الغالية وشريكة الحياة، من راقبت إنجاز هذا البحث العلمي بعين أماله متطلعة

حياً ووفاءً.

إلى أخوتي الذين كانوا نعم السند والمرد

شكراً و عرفاناً بالفضل.

إلى فلذات كبدي محسن، ورهف. من غاب عنهما حنان الأب

انشغالاً بالعلم.

لللغائبين الحاضرين.. أحبتي ولكل أهلي

أهدي هذا الجهد المتواضع.

الباحث

شكراً و عرفان

الحمد لله رب العالمين حمداً كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على أشرف خلقه وخاتم رسله محمد بن عبدالله وعلى من اتبع هديه وسار على منهجه إلى يوم الدين، أما بعد: فإني أجد نفسي مُلزماً بأن أنسب الفضل إلى أهله -بعد الله سبحانه وتعالى - وفاءً و عرفاناً، حيث أتوجه بخالص الشكر والتقدير والامتنان والعرفان بالفضل إلى أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور /**أحمد محمد بُرْقُوعان**، لتكرمه الإشراف على هذا البحث ولما بذله من جهد ووقت في سبيل توجيهي علمياً ومعنوياً، فلقد أحاطني بتوجيهاته وتشجيعه وأكرمني من علمه الفياض وعطائه السخي، وكان مثلاً طيباً في تعامله، سواء من الناحية العلمية أو الإنسانية، وقد كان لفيض خبرته، وغزير علمه وسعة صدره أثر كبير في إنجاز هذا البحث، فأسأل الله سبحانه وتعالى أن يمتعته الصحة وأن يوفقه في حياته وأن يجزيه خير الجزاء ويجعل له ذلك في ميزان حسناته.

وبكل إعزاز وتقدير وامتنان أتقدم إلى أستاذي الفاضل المشرف المشارك الدكتور/ **فؤاد علي محمد اليريمي**، لما بذله من جهود طيبة في مساعدتي، ولما قدمه لي من عون صادق وفكر مخلص بناءً، وتوجيه صائب، فجزاه الله عني خير الجزاء. كما يسعدني أن أرفع أسمى آيات الشكر والتقدير لكلاً من الأستاذة الفاضلة الدكتورة / **آمال محمد المجاهد** (المناقش الخارجي - جامعة ذمار، وكذلك أشكر الأستاذ الدكتور/ **عبد الله علي القرشي** (المناقش الداخلي - جامعة الأندلس لتفضلهما قراءة هذا البحث ومناقشته والحكم عليه فلهما مني جزيل الشكر والتقدير ولهما من الله خير الجزاء. والشكر موصول أيضاً للدكتور/ عبد الكريم الدعيس الذي أعانني على استخدام برنامج spss، كما أتوجه بموفر الشكر والامتنان للسادة المحكمين لما قدموه من آراء قيمة وتصويبات علمية سديدة كان لها أثر كبير في تجويد أداة البحث، وإخراجها بالمظهر اللائق فلهم من الله خير الجزاء. وأشكر جميع العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية الذين كان لهم الأثر الكبير في المساعدة والاهتمام في تعبئة الاستبانة والإجابة عن مفرداتها واستعادتها. أتقدم لهم جميعاً أسمى آيات الشكر والتقدير، وأدعو الله العلي القدير أن يجزيهم عني خير الجزاء، وأن يجعل هذا الجهد في ميزان حسناتهم يوم القيامة.

أخيراً أتقدم بعظيم شكري وامتناني لجميع أساتذتي الكرام في جامعة الأندلس بشكل عام وكافة العاملين فيها وخصوصاً عمادة الدراسات العليا ممثلة بالدكتور/ يحيى قطران عميد الدراسات العليا فلقد كان له الفضل الكبير في تسهيل وتذليل كل الصعاب التي واجهتنا، فجزاهم الله عني خير الجزاء.

الباحث

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الى التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية - دراسة ميدانية على المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية. وقد أعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الجوانب النظرية ودراسة العلاقة بين المتغيرات واختبار الفرضيات، وقد تم تصميم الاستبانة، واختيار عينة قوامها (10%) من إجمالي عدد مجتمع البحث الذي يبلغ (1525) موظف حيث بلغت (152) استمارة، وتم توزيع الاستبانة على الموظفين، واسترجع منها عدد (150) استمارة، بفاقد استمارتين.

نتائج الدراسة:

1. بلغ المتوسط العام لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات (3.86) بانحراف معياري بلغ (0.639) ، وبدرجة تطبيق (عالية).
2. بلغ المتوسط العام لمستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية (3.77) بانحراف معياري بلغ (0.798)، وبدرجة ممارسة (عالية).
3. وجود علاقة ارتباطية طردية (قوية) عند مستوى الدلالة (0.01)، بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بمعامل ارتباط بلغ (0.785) .
4. عدم وجود فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) ، على مستوى الدرجة الكلية للاستبانة بالنسبة لثلاثة متغيرات (الجنس، والدرجة العلمية، والصفة الوظيفية)، وذلك لأن مستوى الدلالة المحسوبة لكل متغير تمثلت ما بين (0.341، 0.299، 0.059) وهي أعلى من مستوى الدلالة المطلوبة (0.05).
5. وجود فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) يعزى لمتغير الخبرة العملية على مستوى الدرجة الكلية للاستبانة، إذ بلغت مستوى الدلالة المحسوبة (0.004) ، وهي اقل من مستوى الدلالة المطلوبة (0.05) ، وقد كانت لصالح الفئات الصغرى.

اهم التوصيات:

1. الإهتمام بتطبيق كافة النظم المعلوماتية في المؤسسة العامة للاتصالات بحيث يُمكنها من تطبيق النظام المتكامل لنظم المعلومات الإدارية، باعتبارها النموذج الرئيسي المطبق لهذه النظم والمصدر للتطور التكنولوجي في كافة القطاعات الحكومية.
2. تقديم الدعم اللازم للمؤسسة العامة للاتصالات للدفع بعملية تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كونها الجهة الحكومية الواعدة، وتعميم تجربتها على باقي إدارات المرفق الحكومي العام.
3. الاستمرار في رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات الادارية سواء المكونات المادية، المكونات البرمجية، الموارد البشرية، المستلزمات التنظيمية المؤهلة وتطويرها تبعاً للمستحدثات التكنولوجية.
4. ضرورة تطبيق نظم المعلومات الإدارية على جميع المؤسسات لأنها تساعد في تطوير الأداء الإداري والوظيفي بصورة فاعلة.

المحتويات

أ	البسمة	
ب	الآية القرآنية	
ج	قرار لجنة المناقشة	
د	تقرير المراجع اللغوي	
هـ	تقرير المشرف	
و	الإهداء	
ز	شكراً و عرفان	
ح	ملخص الدراسة	
ط-ي	قائمة المحتوى	
ك-ل	قائمة الجداول	
م	قائمة الأشكال والملاحق	
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة	1
2	المبحث الأول: الإطار العام للدراسة	1.1
2	المقدمة:	
4	مشكلة الدراسة:	1.1.1	
5	أسئلة الدراسة:	1.1.2	
5	فرضيات الدراسة:	1.1.3	
6	أهداف الدراسة:	1.1.4	
7	أهمية الدراسة:	1.1.5	
8	حدود الدراسة: -	1.1.6	
8	مصطلحات الدراسة: -	1.1.7	
9	متغيرات الدراسة:	1.1.8	
10	المبحث الثاني: الدراسات السابقة	1.2
10	الدراسات المحلية:	1.2.1	
12	الدراسات العربية:	1.2.2	
19	الدراسات الأجنبية:	1.2.3	
21	تعقيب على الدراسات السابقة:	1.2.4	
23	الفصل الثاني: نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي	2
24	المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية: -	2.1
24	مفاهيم أساسية:	2.1.1	
28	مفاهيم (النظام، المعلومات):	2.1.2	

37.....	نظم المعلومات:	2.1.3	
46.....	نظم المعلومات الإدارية:	2.1.4	
55.....	الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية:	2.1.5	
56	المبحث الثاني: الاداء الوظيفي		2.2
56.....	مدخل لمفهوم الاداء الوظيفي:	2.2.1	
59.....	تقييم الأداء الوظيفي: -	2.2.2	
74	المبحث الثالث: نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية		2.3
74.....	الاتصالات في الجمهورية اليمنية:	2.3.1	
85.....	المؤسسة العامة للاتصالات:	2.3.2	
91.....	واقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة:	2.3.3	
101.....	الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة		3
102	المبحث الأول: الطريقة والإجراءات		3.1
102	منهجية الدراسة:	3.1.1	
102	مصادر البيانات: -	3.1.2	
103	مجتمع وعينة الدراسة: -	3.1.3	
105	أداة الدراسة:	3.1.4	
107	إجراءات صدق وثبات الاستبانة:	3.1.5	
114	خطوات التحليل:	3.1.6	
116	المعالجات الإحصائية المستخدمة:	3.1.7	
117	المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار فرضيات الدراسة		3.2
117.....	تحليل نتائج فقرات الاستبانة:	3.2.1	
124	الفقرات المتعلقة بالأداء الوظيفي:	3.2.2	
126	نتائج اختبار الفرضيات:	3.2.3	
141	الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات والمقترحات		4
141	مناقشة النتائج:		4.1
150	ملخص نتائج الدراسة: -		4.2
151	التوصيات		4.3
152	المقترحات:		4.4
165.....	ملحق رقم (1) يوضح الحكمين:		
166.....	ملحق رقم (2) يوضح أداة الدراسة:		
171.....	ملحق رقم (3) يوضح ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية		
172.....	لحق رقم (4) يوضح ترجمة صفحة الغلاف		

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	توزيع العينة طبقاً لمتغير الجنس	104
2	توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الدرجة العلمية	105
3	توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الخبرة العملية	105
4	توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الصفة الوظيفية	106
5	معامل ارتباط الفقرات مع محاورها	109
6	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المستلزمات المادية والدرجة الكلية	110
7	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإمكانيات البرمجية والدرجة الكلية	111
8	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الموارد البشرية والدرجة الكلية	111
9	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المستلزمات التنظيمية والدرجة الكلية	112
10	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الأداء الوظيفي والدرجة الكلية	113
11	معامل ارتباط المحاور مع الاستبانة ككل	114
12	معاملات ثبات محاور الدراسة حسب طريقة ألفا كرونباخ	115
13	مقياس ليكرت الخماسي	116
14	تقسيم الفئات	117
15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة تجاه استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الاتصالات اليمنية	118
16	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور توافر الإمكانيات المادية	120
17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور توافر الموارد البشرية	121
18	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور توافر الإمكانيات البرمجية	122
19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور توافر المستلزمات التنظيمية	124
20	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور الأداء الوظيفي	126
21	تفسير قيمة معامل الارتباط	128
22	معامل الارتباط بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الاتصالات اليمنية والأداء الوظيفي	128
23	معامل الارتباط بين توافر الإمكانيات المادية والأداء الوظيفي	129

129	معامل الارتباط بين توافر الإمكانيات البرمجية والأداء الوظيفي	24
130	معامل الارتباط بين توافر الموارد البشرية والأداء الوظيفي	25
131	معامل الارتباط بين توافر المستلزمات التنظيمية والأداء الوظيفي	26
132	نتائج اختبار (LSD) لمعرفة اتجاه الفروقات في تحليل التباين الأحادي بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الخبرة العملية على مستوى الدرجة الكلية	27
133	نتائج اختبار (T) لدلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى لمتغير الجنس	28
134	نتائج تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الدرجة العلمية	29
134	نتائج اختبار (LSD) لمعرفة اتجاه الفروقات في تحليل التباين الأحادي بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الدرجة العلمية محور توافر الإمكانيات المادية	30
135	نتائج اختبار (LSD) لمعرفة اتجاه الفروقات في تحليل التباين الأحادي بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الدرجة العلمية محور توافر الموارد البشرية	31
136	نتائج تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الخبرة العملية	32
137	نتائج اختبار (LSD) لمعرفة اتجاه الفروقات في تحليل التباين الأحادي بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الخبرة العملية محور توافر الموارد البشرية	33
137	نتائج اختبار (LSD) لمعرفة اتجاه الفروقات في تحليل التباين الأحادي بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الخبرة العملية محور توافر المستلزمات التنظيمية	34
138	نتائج اختبار (LSD) لمعرفة اتجاه الفروقات في تحليل التباين الأحادي بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الخبرة العملية محور الأداء الوظيفي	35
139	نتائج تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى لمتغير إلى متغير الصفة الوظيفية	36

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
9	متغيرات الدراسة	1
27	تطور نظم المعلومات	2
34	النظام المتكامل لمعالجة البيانات إلى معلومات والفرق بينهما وبين المعلومات والمعرفة	3
39	طبيعة ووظائف نظم المعلومات	4
41	مكونات نظام المعلومات	5
51	أنموذج عام لنظم المعلومات الإدارية	6
55	أنواع نظم المعلومات الإدارية	7
58	عناصر الأداء الوظيفي	8
61	أهمية تقييم الأداء	9
63	مسؤولية تقييم الأداء	10
65	مراحل تقييم الأداء	11
90	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العامة للاتصالات اليمنية	12

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
166	ملحق رقم (1) اسماء المحكمين	1
171-167	ملحق رقم (2) استبانة الدراسة في صورتها النهائية	2
172	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	3
173	ترجمة صفحة الغلاف	4

1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

المبحث الأول : الإطار العام للدراسة

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

1.1 المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

لقد جعل تطور نظم المعلومات من مفهوم البيانات والمعلومات جزءاً أساسياً من موارد المنشأة، لاسيما في ظل الظروف المتغيرة التي تواجهها المنشآت سواءً في بيئتها الداخلية أو الخارجية ضمن الاتجاه المتسارع نحو عالمية الأسواق، وتحرير التجارة، وتراجع الحدود الإقليمية للدول المختلفة. لقد أدى عن سبق في المعرفة ضمن المنافسة الحادة إلى تغيير قواعد اللعبة التنافسية فأصبحت المنافسة تعتمد على مساهمة الإنسان نفسه في نظم المعلومات والمعرفة أكثر من اعتمادها على الموارد الرأسمالية التقليدية الأخرى، مما فرض شروط وآليات عمل مختلفة أكثر ارتباطاً بنظم المعلومات الإدارية (النجار، 2007، 5).

لقد أصبح من نافذة القول تأكيد الدور الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات الثورة المعرفية والشبكة العنكبوتية والأعمال الإلكترونية في تحقيق الميزة الإستراتيجية المؤكدة والمستدامة في عالم يعيد صياغة قوانينه الموضوعية، وقواه المحفزة، حول اقتصاد المعرفة والمعلومات. فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات بنية الإدارة ووظائفها وأسلوب تخطيط وتنفيذ أنشطة الأعمال الجوهرية.

كما تغيرت أدوار نظم المعلومات نفسها في المنظمات الحديثة فلم تعد نظم المعلومات المحوسبة مجرد أدوات لتسجيل الأحداث، ومعالجة البيانات، وإنتاج المعلومات وإصدار التقارير الإدارية، وإنما هي اليوم نظم عمل مندمجة مع تدفق عمليات التخطيط والتنفيذ (التكريتي، 2004، 9).

ولقد استخدم المديرون المعلومات دائماً في أدائهم مهامهم، وعلى ذلك فلا يعد موضوع نظم المعلومات الإدارية جديداً. والجديد هو سهولة الحصول على معلومات دقيقة وحديثة. والابتكار الذي جعل هذه المقدره ممكنة هو الحاسوب. فقد أصبحت المنظمات متزايدة الإلمام بأن المعلومات هي مورد له أهمية إستراتيجية وأن الحاسوب يمكن أن يزرع هذا المورد (مكليود، 1998، 50).

فمن الواضح أن نظم المعلومات الإدارية أصبحت عنصراً وركناً أساسياً في دعم العمل الإداري في مختلف مجالاته، كما تعتبر المعلومات العصب المحرك لكل أنواع القرارات المتخذة في أي منظمة، سواءً أكانت هذه المنظمة حكومية تقدم الخدمات أم خاصة تهدف إلى الربح، وأصبحت هذه المعلومات جزءاً لا يمكن الإستغناء عنه في كل أنواع المنظمات لكونها المورد الأساسي في تدعيم العملية الإدارية، ولكون التحدي الحالي الذي يواجه الإدارة هو كيفية استخدام هذه المعلومات التي تقدم من نظم المعلومات الإدارية بكل أنواعها والمعتمدة على تكنولوجيا المعلومات، وقد أسهم التطور الهائل في هذه التكنولوجيا في تطوير طرائق توفير المعلومات

بمواصفات معينة تخدم إحتياجات الإدارة العليا في عمليات التخطيط الإستراتيجي وإتخاذ القرارات (السالمي، 2008، 1).

كما تتزايد الحاجة يوماً بعد يوم للمعلومات ونظمها وتقانتها حيث أصبحت احدى العناصر الرئيسية لنجاح المنظمات، وذلك لأهميتها في إتخاذ القرار السليم الذي يقود لرفع كفاءة الأداء. ومع التطور التقني للمعلومات والتي أصبحت احدى ركائز التنمية والتطور باتت تعد من مقومات الإدارة العلمية الحديثة، حيث تستخدم في تخطيط برامجها وأنشطتها على هدى من العلم والمعرفة لاتخاذ قرارات سليمة تعين على وضع الخطط الاستراتيجية لها.

كما أن عدم توفر المعلومات الصحيحة عبر نظم علمية سليمة في الوقت المطلوبة فيه يعتبر واحد من عوامل فشل القرارات الإدارية والتي من ضمنها عمليات التخطيط الإستراتيجي ورسم السياسات المستقبلية للمنظمات (علي، 2005، 4، 5).

ومن البديهي القول إن التغير والتطور في حقل نظم المعلومات المحوسبة كان في الواقع جذرياً ومتسارعاً ونوعياً للغاية طوال العقدين الماضيين على وجه الخصوص. فالتقنيات المعلوماتية الحديثة أفرزت تطبيقات جديدة لنظم المعلومات، وأنتجت نظم حاسوبية جديدة ذات قدرات فائقة ومبتكرة ومتطورة بإستمرار.

وقد أزدادت هذه النظم بصورة جوهرية على طبيعة عمل الإدارة وطريقة عمل المنظمة ونوع ومستوى تعقيد النظم الأخرى التي تستخدمها لتصنيع مخرجاتها من منتجات وخدمات ومعلومات. ولم تكن نظم المعلومات الحاسوبية في الخمسينات والستينات والتي كانت عملياتها تقتصر على معالجة وتشغيل وسحق الأرقام واستخدام السرعة لتحقيق مزايا خاصة بالعمل محل إهتمام إستثنائي من قبل الإدارات آنذاك، إذ من المعروف أن الإدارات التنفيذية العليا للمنظمات لم تكن تهتم كثيراً بتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في الماضي لأسباب عديدة منها محدودية تطبيقات الحاسوب وتكاليفها العالية، لأن حقل الكمبيوتر وبرامجه ونظمه كان مقتصرأ على القلة من الخبراء والمبرمجين والمختصين (ياسين، 2000، 17، 18).

إن أهمية نظام المعلومات الادارية يؤكد أن من الصعب تحديد اتجاهات واستراتيجيات واهداف العمل دون أن تكون هناك معلومات كما أنه من غير الممكن تنفيذ نشاطات المنظمة ومتابعتها والسعي إلى تطويرها من دون أن تتوفر معلومات دقيقة ومنظمة ومبوبة.

ولقد تم ابتكار نظم مناسبة لاستيعاب المعلومات من خلال إدخال نظم المعلومات على الحاسوب بأنواع متطورة من التقنيات الحديثة التي تستطيع أن تقابل المشكلة، ويقصد بذلك تحويل اسلوب حفظ ومعالجة وتداول المعلومات إلى نظام (برامج) يلائم طبيعة المعلومات التي توجد فيه (عبيس، 2010، 1).

ويرى الباحث أن هذا التطور الكبير في مجال النظم والتكنولوجيا ناتج عن السبق البشري للأخذ بالعلم والمعرفة من دون الإكتفاء بالأساليب التقليدية كما كان عليه الحال في الماضي.

إن توسع الدول في استخدام النظم والتكنولوجيا يجعلها ترتقي بنفسها إلى التقدم والنمو والتطور في مجالها الاقتصادي والثقافي والسياسي، كما، أن لتكنولوجيا النظم والمعلومات الدور البارز في تنمية مهارات وقدرات العاملين من خلال زيادة المعرفة لديهم في التعامل مع هذه النظم التكنولوجية في كافة المجالات المشار إليها، كما ان الكثير من الدول تسعى بمستوى طاقاتها إلى محاولة تطبيق وتفعيل تكنولوجيا النظم والمعلومات باعتبارها الاقتصاد الجديد الذي يشهده العالم والمعروف باقتصاد المعرفة.

إن التطور الحاصل لبعض الدول النامية ما هو إلا نتاج عن السبق إلى ميدان العلم والمعرفة، من خلال إدماج تكنولوجيا المعلومات في كافة المؤسسات وأتمتة مكاتبها، وكذا تطبيق النظم المعلوماتية بكافة فروعها وتصنيفاتها، والتي من شأنها تقوم بمعالجة وتنظيم البيانات ونتاج المعلومات وحفظها واسترجاعها بأسرع ما يمكن، كما تسهل هذه النظم عملية تناقل المعلومات هرمياً لكافة المستويات الإدارية في المؤسسة.

إذ يعود لتكنولوجيا النظم والمعلومات الدور البارز في تحسين أداء العاملين في أي مؤسسة سواء كانت حكومية خدمية أو خاصة هدفها الربح، حيث يظهر الدور البارز لها من خلال العمل الذي تؤديه في ترتيب وتنظيم الأداء والعمل الإداري والرقابة عليه، وكذا قدرتها على سرعة إنجاز كافة الأعمال الإدارية، كما تسهم هذه النظم في أن تلعب دور المقيم لأداء المؤسسة بشكل عام وتقييم أداء موظفيها وهذا ما يجعل أي مؤسسة الإدراك بمستوى أدائها في الواقع الجغرافي الذي تعيشه والعمل على تحسينه والدخول في عالم التنافس المعرفي والاقتصادي، ومن الضروري التأكيد على تطبيق تكنولوجيا نظم المعلومات في كافة المؤسسات العامة والخاصة وتوفير وتطبيق كافة عناصر هذه النظم من دون إستثناء ممثلة بالعناصر (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية)، بحيث يتسنى القيام بترتيب وتنظيم العمل الإداري، وتسهيل عملية التواصل الإلكتروني على مستوى البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، كما يمكن لهذه النظم التكنولوجية أن تسمح للموظف في تطوير قدراته ومهاراته وتحسين أدائه ونفاذي الأخطاء إن وجدت والعمل على حلها، وهذا بدوره سينعكس إيجاباً على أداء المؤسسات والمنظمات بشكل عام وتحسين الأداء الوظيفي بشكل خاص.

1.1.1 مشكلة الدراسة:

إن الجمهورية اليمنية كغيرها من الدول النامية لا يزال الاهتمام بمسألة إدماج تكنولوجيا نظم المعلومات في الأداء المؤسسي فيها محدوداً سواء على مستوى المؤسسات الحكومية أو على مستوى القطاع الخاص مع تفاوت نسبة الإدماج، وبالنظر إلى ذلك فإن القطاع الخاص يحضى بنصيب أوفر من القطاع العام في هذا الجانب، مع أن تكنولوجيا نظم المعلومات وتطبيقاتها أخذت نصيباً إيجابياً في اهتمامات الباحثين والأكاديميين باعتبار اليمن واحدة من الأسواق المفتوحة التي

تأثرت بالتكنولوجيا والنظم المعلوماتية وعرفت تطوراً بطيئاً في مجارة وسائلها واستخداماتها، إلا أن مسألة التركيز على الجانب السلوكي لمستخدمي تكنولوجيا النظم المعلوماتية تحتاج إلى اهتمام من ذلك.

لذا جاء اهتمام الباحث بنظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في المؤسسات الحكومية في الجمهورية اليمنية لعمل دراسة ميدانية على عينة من موظفي المؤسسة العامة للاتصالات، وتتحدد مشكلة الدراسة الحالية في الآتي:

ما دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية؟

1.1.2 أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات؟
3. ما العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية؟
4. هل تختلف تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية: الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، الصفة الوظيفية؟

1.1.3 فرضيات الدراسة:

ولغرض توضيح الإشكالية الرئيسية والإجابة المسبقة لها تم صياغة فرضيتين رئيسيتين للدراسة في الآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية، وينبثق منها الفرضيات الآتية: -
1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات المادية لنظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات البرمجية لنظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتوافر الموارد البشرية لنظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتوافر المستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروقات ذو دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية: الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، الصفة الوظيفية، وينبثق منها الفرضيات التالية: -

1. توجد فروقات ذو دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تعزى لمتغير الجنس.
2. توجد فروقات ذو دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
3. توجد فروقات ذو دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تعزى لمتغير الخبرة العملية.
4. توجد فروقات ذو دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تعزى لمتغير الصفة الوظيفية.

1.1.4 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لمعرفة دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية، وذلك من خلال التعرف على: -

1. واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات.

2. مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات.
3. معرفة العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.
4. معرفة ما إذا كان هناك فروقات ذو دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تُعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية: الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، الصفة الوظيفية.

1.1.5 أهمية الدراسة:

وتكمن أهمية الدراسة في الآتي:

- الأهمية العلمية:

1. تساهم هذه الدراسة في تزويد الباحثين في مجال أنظمة المعلومات الإدارية بإضافة معرفية حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية.
2. تساعد هذه الدراسة في إضافة علمية جديدة لحقل المعرفة العلمية، بحيث تفتح آفاقاً جديدة للباحثين في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية.

- الأهمية العملية:

3. اهتمام الدراسة بالتعرف على الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.
4. تقف هذه الدراسة على بيان معايير نجاح نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.
5. تعد هذه الدراسة من الدراسات الإدارية القليلة والتي تطرقت إلى نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الحكومية اليمنية وخاصة ذات الطابع الاقتصادي.
6. تعد هذه الدراسة من الدراسات المحدودة والتي تطرقت إلى دراسة واقع المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.
7. محاولة هذه الدراسة الدفع بعملية التطور التكنولوجي في الأداء الوظيفي والأساليب ووسائل الاتصال.

1.1.6 حدود الدراسة: -

تتمثل حدود الدراسة بأربعة عناصر: -

1. الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على محاولة معرفة دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.
2. الحدود الزمانية: تم إعداد هذه الدراسة خلال العام الدراسي (2016م - 2017م)
3. الحدود المكانية: المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية - صنعاء- الديوان العام للمؤسسة.
4. الحدود البشرية: يتمثل في استهداف عينة من موظفي المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية من مختلف المستويات الإدارية في الإدارة العامة للمؤسسة.

1.1.7 مصطلحات الدراسة: -

أ. نظم المعلومات الادارية:

هي النظم التي تعتمد على الحاسوب الذي يجعل المعلومات متاحة للمستخدمين الذين لهم احتياجات متشابهة وعادةً ما تكون كينونة تنظيم رسمية المنشأة أو وحدة فرعية تابعة لها وتصنف المعلومات في المنشأة أو أحد نظمها الرئيسة بالنسبة إلى ما حدث في الماضي وما يحدث الآن وما يمكن أن يحدث في المستقبل ونتائج المعلومات في صورة تقارير دورية خاصة ومخرجات لعمليات محاكاة رياضياً وتقدم للمديرين مخرجات المعلومات عند اتخاذهم قرارات لحل مشاكل المنشأة (مكليود، 1998، 536-535).

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: مجموعة من النظم الفرعية التي تتوفر لدى المؤسسة العامة للاتصالات وتدخل ضمن إطار النظم الغير متكاملة لنظم المعلومات الإدارية.

ب. الأداء الوظيفي:

يشير مفهوم الأداء الوظيفي إلى عمل أو انجاز أو تنفيذ النشاط من قبل فرد واحد كما يقصد بالأداء القيام بأعباء الوظيفية من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المطلوب من الموظف وذلك وفق البيئة التنظيمية (سلطان، 2015، 43).

ويعرف الباحث الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات إجرائياً: بأنه مجموعة الأعمال التي تدخل ضمن النشاط الوظيفي والتزامات وأعباء الوظيفة من قبل فرد واحد أو مجموعة أفراد من موظفي المؤسسة العامة للاتصالات وفق الأطر التنظيمية المعمول بها داخل المؤسسة.

ج. المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية: -

هي مؤسسة عامة ذات طابع اقتصادي مملوكة كاملة للدولة تم انشائها العام 1981م، وتتمتع بالشخصية الاعتبارية، مستقلة استقلال مالي وإداري (موقع المؤسسة: www.gov.yemen، 19 ديسمبر 2016م).

د. المؤسسات الحكومية: -

يقصد بالجهات الحكومية بشكل عام حسب الباحث الوزارات والهيئات والمؤسسات والمكاتب التنفيذية الإدارية والمحلية ووحدات القطاع الاقتصادي التابعة للقطاع الحكومي العام.

1.1.8 متغيرات الدراسة:

أولاً: المتغيرات التابعة والمستقلة: -

أ- المتغير التابع: -

المتغير التابع لهذه الدراسة هو الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

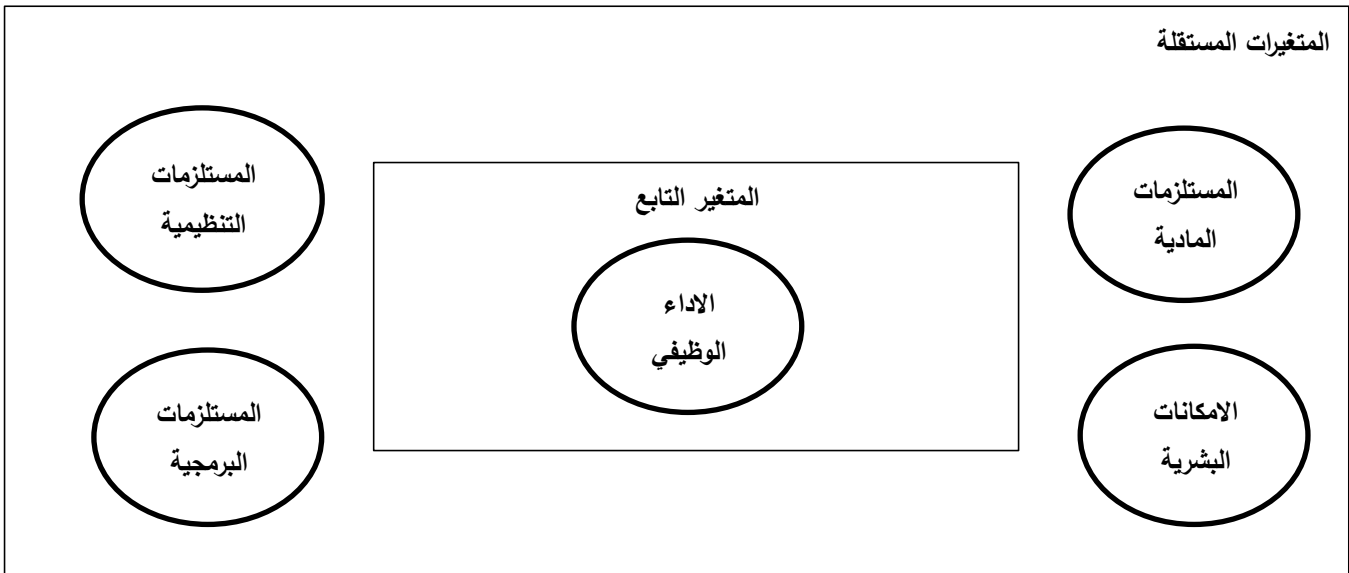
ب- المتغيرات المستقلة: -

(مستلزمات نظم المعلومات الإدارية) والمتمثلة في الآتي:

1. المستلزمات المادية
2. المستلزمات البرمجية
3. الإمكانيات البشرية
4. المستلزمات التنظيمية

الشكل رقم (1)

يبين متغيرات الدراسة



تم إعداد هذا الشكل من قبل الباحث بالرجوع إلى متغيرات الدراسة

ثانياً: المتغيرات الديموغرافية: -

1. الجنس.
2. المستوى الوظيفية. (الدرجة العملية).
3. الخبرة العملية.
4. الصفة الوظيفية.

1.2 المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تمهيد:

يستعرض الباحث في هذا الجزء الدراسات السابقة، المحلية، والعربية، والأجنبية، والتي تتعلق بالموضوع الذي تناوله هذه الدراسة، حيث تم مراعاة التسلسل المنهجي بتقسيمها إلى دراسات محلية، وعربية كما تم تخصيص جزءاً لعرض الدراسات الأجنبية القريبة من موضوع الدراسة.

1.2.1 الدراسات المحلية:

■ إبراهيم عبد الله يحي السنحاني (2016م):

بغوان ((علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري في جامعة العلوم والتكنولوجيا)).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري في جامعة العلوم والتكنولوجيا، وهي دراسة وصفية تحليلية على عينة من موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا وقد تمثلت هذه العينة بـ (150) موظفاً بنسبة 50% من المجتمع الأصلي لموظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا والمتمثل (250) موظفاً، استخدم أداة الاستبيان لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- إن أعلى المتغيرات موافقة كان المتغير التابع (تحسين الأداء الإداري) بمتوسط بلغ (4.06) وبلغ الانحراف المعياري (0.529) وبدرجة موافقة (81.3 %) وهذا يدل على أن عينة البحث يرون أن هناك تحسين للأداء الإداري من قبل الجامعة.

- أكدت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات وتحسين الأداء الإداري، وأن ما قيمته (0.462) من التغيرات في تحسين الأداء الإداري بجامعة العلوم والتكنولوجيا ناتج عن نظم المعلومات، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.680) أي أن الزيادة بدرجة واحدة في نظم المعلومات يؤدي إلى تحسين الأداء الإداري بجامعة العلوم والتكنولوجيا بقيمة (0.680).

- كما نلاحظ أن معامل الارتباط بلغ (68%) وهي دالة عند مستوى دلالة معنوية (0.01) وهذا يعني قبول الفرضية الرئيسية والتي تقول إن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات وتحسين الأداء الإداري.

أهم التوصيات:

- التأكيد على أنه لكي تتمكن الجامعة من تحسين أدائها يجب إعطاء حوافز للموظفين وإتاحة الفرص المتساوية للترقية.
- التأكيد على أهمية وجود قسم لتكنولوجيا المعلومات، وتعيين موظفين مختصين في هذا الجانب ومشاركتهم في وضع السياسات العامة للمنظمة.
- زيادة الاهتمام بالإمكانيات المادية والفنية لنظم المعلومات الإدارية من خلال مواكبة الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة والعمل على تدريب الموظفين على استخدام تلك النظم.
- توفير التقنيات التي ترضى سهولة الاستخدام وفعالية الأداء.

■ دراسة القرشي (2010م):

عنوان الدراسة: أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين: دراسة ميدانية لعينة من العاملين في شركة واي للهاتف النقال.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين - دراسة ميدانية لعينة من العاملين في شركة واي للهاتف النقال، وهي دراسة وصفية تحليلية على عينة من موظفي شركة واي للهاتف النقال.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- 1- تصورات الباحثين تجاه مستلزمات تشغيل نظم المعلومات جاءت مرتفعة.
- 2- تصورات الباحثين تجاه الأداء الوظيفي جاءت بدرجة مرتفعة.
- 3- وجود أثر للمستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) بالأداء الوظيفي.
- 4- أظهرت الدراسة وجود فروقات بين تصورات الباحثين لمستلزمات تشغيل نظم المعلومات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، المستوى الوظيفي).
- 5- أظهرت الدراسة وجود فروقات بين تصورات الباحثين للأداء الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، المستوى الوظيفي).

التوصيات:

خرجت الدراسة بجملة من التوصيات أهمها:

- أ- التأكيد على دعم الإدارة العليا للمستخدمين من خلال تشجيعهم على استخدام النظم وتفهم احتياجاتهم المختلفة واستطلاع آرائهم حول المشكلات التي تواجههم عند استخدام النظم حتى يتم التغلب عليها.
- ب- التأكيد على دعم الإدارة العليا للمستخدمين من خلال الاستمرارية في تزويد القسم المسؤول عن نظم المعلومات بالمستلزمات الضرورية لكي يستطيع القيام بواجباته على أكمل وجه.
- ج- الاستمرار في توفير البرمجيات التي تلبي احتياجات مختلف المستخدمين والتي تتلائم مع الأجهزة والشبكات المستخدمة في العمل.
- د- عقد دورات للمستخدمين تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات التشغيلية والتطبيقية لزيادة إدراك المستخدمين لقدرات الأجهزة والبرمجيات المستخدمة وعدم التركيز على كيفية استخدامها فقط.

1.2.2 الدراسات العربية:

■ دراسة فروانه (2015م):

عنوان الدراسة: دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الإدارة المدرسية، دراسة تطبيقية على برنامج الإدارة المدرسية في وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظة غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الإدارة المدرسية دراسة تطبيقية على برنامج الإدارة المدرسية في وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظة غزة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبانة لجمع البيانات.

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

- 1- ارتفاع درجة توفر البنية الأساسية المكونات المادية والبرمجية ولموارد البشرية المؤهلة (لبرنامج الإدارة المدرسية في وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظة غزة).
- 2- يوجد فروقات دالة إحصائية بين مؤشرات قياس نجاح نظام برنامج الإدارة المدرسية (جودة المعلومات، جودة البرنامج، استخدام البرنامج، رضا المستخدم)، وأداء الإدارة المدرسية بشكل طردي، بمعنى أنه كلما زادت معدلات هذه المؤشرات كلما زادت ثقة ورضا المستخدم عن البرنامج، الذي يؤثر بالإيجاب على أداء وفعالية الإدارة المدرسية.
- 3- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول مستوى تأثير نظم

المعلومات الإدارية وأداء الإدارة المدرسية في وزارة التربية والتعليم باختلاف النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة) .

4- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول مستوى تأثير نظم المعلومات الإدارية وأداء الإدارة المدرسية في وزارة التربية باختلاف المديرية التابع إليها الموظف، والفروق بين العاملين في مديرية شرق غزة ومديرية شمال غزة، لصالح مديرية شرق غزة.

أهم التوصيات التي أوصى بها الباحث:

- الاستمرار في رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات الادارية سواء المكونات المادية، المكونات البرمجية، الموارد البشرية المؤهلة وتطويرها تبعاً للمستحدثات التكنولوجية.
- ضرورة الاهتمام بالدعم الفني المقدم، والحفاظ على استمرارية العمل.
- عقد المزيد من الدورات التدريبية للموظفين العاملين على البرنامج، للتعرف على الخدمات والصلاحيات التي بحاجة لها، بهدف العمل على تحسين جودة وكفاءة برنامج الإدارة المدرسية.
- ضرورة إجراء تقييم مستمر لقياس مدى رضا العاملين عن برنامج الإدارة المدرسية.

■ دراسة الوادية (2015م):

عنوان الدراسة: علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية - دراسة حالة وزارة التربية والتعليم العالي قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات في وزارة التربية والتعليم العالي وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- وجود علاقة مرتفعة بين جودة القرارات ونظم المعلومات الإدارية.
- اظهرت النتائج بأن نظم المعلومات الإدارية مطبقة بدرجة عالية.
- تبين ان المتطلبات المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية متوفرة بدرجة عالية.
- عدم وجود فروقات حول علاقة نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات ترتبط بمتغيرات الجنس والمؤهل والعمر والمستوى الوظيفي عكس متغير سنوات الخدمة.

أوصت الدراسة بالآتي:

- 1- حث الإدارة العليا على زيادة دعم توفر المستلزمات الخاصة بتشغيل نظم المعلومات الإدارية في الوزارة.
- 2- الحرص على اشراك العاملين في تقييم فاعلية البرامج.
- 3- اشراك العاملين عند احداث أي تغيير حول النظام والأخذ باقتراحاتهم بتحقيق نجاح النظام.

■ دراسة هاجر قسم السيد محمد (2015م):

عنوان الدراسة: أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في منشآت الأعمال - وحدة تنفيذ السدود - السودان.

هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في منشآت الأعمال ولمعرفة دور نظم المعلومات الإدارية في عملية الأداء الإداري ونتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة التي أدت إلى ظهور شركات متعددة الجنسيات وانتشار مفاهيم الخصخصة والعولمة، فأصبحت المعلومة سلاحاً تنافسياً ومورداً استراتيجياً ويتوقف عليه نجاح المنظمة أو فشلها، واتخذت الدراسة من وحدة تنفيذ السدود مكاناً لجمع البيانات عن طريق استخدام المنهج المسحي على عينة من موظفي وحدة تنفيذ السدود.

نتائج الدراسة:

- توصلت إلى نتيجة مفادها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات البرمجية، البشرية، والتنظيمية في أداء العاملين.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة على أداء العاملين.
- توجد علاقة بين نظم المعلومات الإدارية ومختلف الأنشطة الإدارية في وحدة تنفيذ السدود.

التوصيات:

- ضرورة تطبيق نظم المعلومات الإدارية على جميع المؤسسات لأنها تساعد في تطوير الأداء الإداري بصورة فاعلة.
- يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل.
- ضرورة توافق البرمجيات المستخدمة مع الاجهزة الموجودة.
- ضرورة أن تكون البرمجيات المستخدمة تغطي النشاطات التي تقوم بها المؤسسة كافة.
- ضرورة أن يتمتع العاملون بالقسم المختص بالنظام بالمهارات الكافية.
- ضرورة مشاركة العاملون في القسم المختص بالنظام، والمستخدمون في تصميم وتطوير النظام.
- ضرورة اهتمام الإدارة العليا بتطوير أنظمة المعلومات المستخدمة في وحدة تنفيذ السدود.
- تشجيع الإدارة العليا في وحدة تنفيذ السدود على استخدام نظم المعلومات.
- ضرورة قيام الإدارة العليا في وحدة تنفيذ السدود بإشراك العاملين في طرح الأفكار الجديدة.

■ دراسة محمود حسن الغرباوي (2014م):

عنوان الدراسة: نظم المعلومات الصحية وعلاقتها بالأداء الوظيفي - دراسة ميدانية على مراكز وكالة الغوث الصحية الأولية في قطاع غزة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على نظم المعلومات الصحية المحوسبة وعلاقتها بالأداء الوظيفي وهي دراسة ميدانية على مراكز وكالة الغوث للرعاية الصحية الأولية في قطاع غزة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقام الباحث باستخدام طريقة الحصر الشامل لجميع الموظفين، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج وتوصيات هي:

وجود درجة عالية من الموافقة من قبل أفراد مجتمع الدراسة فيما يخص الإمكانيات المتاحة لاستخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة، تطبيقات نظم المعلومات الصحية المحوسبة المستخدمة ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المراكز الصحية، وجود علاقة إيجابية بين نظم المعلومات الصحية المحوسبة والأداء الوظيفي في مراكز وكالة الغوث الصحية في قطاع غزة، عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول الإمكانيات المتاحة لاستخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة تعزى لمتغيرات، (الجنس، المؤهل العلمي ومجال العمل)، ما عدا متغير العمر لصالح الفئات العمرية الصغيرة، ومتغير سنوات الخبرة لصالح من يمتلكون خبرة ما بين (أقل من 5 سنوات - أقل من 10 سنوات)، وعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول مستوى الأداء الوظيفي للعاملين تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي وسنوات الخبرة)، ما عدا متغير مجال العمل لصالح العاملين في المجال الإداري.

وقد أوصت الدراسة:

ضرورة الاهتمام بتوفير شبكات حديثة تمتاز بسرعة الاتصال، وإنشاء قسم فني متخصص بنظم المعلومات الصحية المحوسبة، عقد الدورات التدريبية في مجال استخدام نظم المعلومات الصحية، زيادة دعم الإدارة العليا للمستخدمين من خلال تشجيعهم على استخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة، وضرورة إشراك العاملين في عملية تصميم نظم المعلومات الصحية المحوسبة، زيادة الرقابة الفعالة من قبل الإدارة العليا على العمليات كافة، توفير بريد إلكتروني خاص لكل موظف داخل المركز الصحي، واستخدام نظم قواعد المعرفة والنظم الخبيرة في مجالات صناعة القرارات الإدارية والطبية.

■ دراسة يوسف رمضان خضر (2014م):

بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين الأداء الوظيفي في الكليات المتوسطة (الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية نموذجاً) .

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين الأداء الوظيفي في الكليات المتوسطة (الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية نموذجاً)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة تتكون من (56) فقرة لغرض جمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

توصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها:

- إن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر المبحوثين، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والأداء الوظيفي في الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية - غزة.

- خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين معوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتحسين الأداء الوظيفي في الكليات الجامعية للعلوم التطبيقية.

- توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول " دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تحسين الأداء الوظيفي في الكليات المتوسطة (الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية نموذجاً)، وتعزى للمتغيرات الديموغرافية، (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، نوع الوظيفة)، مع وجود فروقات تعزى لسنوات الخبرة.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

- العمل على تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجات العمل بالكلية بحيث تغطي البرمجيات كافة النشاطات التي تقوم بها الأقسام في الكلية.

- تطوير قدرات الأفراد العاملين في النظام وذلك بالاستمرار في رفع كفاءتهم الفنية والإدارية، مثل رفع مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض موظفي الكليات الجامعية.

- ضرورة تطوير وتحديث الشبكة وأنظمتها بالكلية بحيث تصبح سرعتها ملائمة لمستجدات العمل واحتياجاته.

- ضرورة تطوير نظام المعلومات الإداري المحوسب بحيث يعطي الفرصة للمرؤوسين للتعبير عن رأيهم وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في اتخاذ القرارات.

- تخطي العقبات الإدارية والمادية التي تحد من استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال نظم المعلومات مع الأخذ بعين الاعتبار حجم العمل وطبيعته لتحديد نوعية المعدات المستخدمة ضمن معيار التكلفة.

■ دراسة أيمن أبو كريم (2013م):

عنوان الدراسة: علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري - دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري - دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأعدمت على الاستبانة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة للنتائج الآتية:

- تؤثر الأجهزة بشكل كبير على تحسين الأداء يليها المستخدمين الذين يستخدمون نظم المعلومات، ثم البرمجيات بينما كان الأقل تأثيراً على نظم المعلومات الإدارية هم الاختصاصيون الفنيون وقواعد البيانات.

- كما توصلت النتائج إلى أن مجلس الإدارة يقوم بالإشراف وتحديد السياسات، كما بينت النتائج أن قسم تكنولوجيا المعلومات يتحمل مسؤولية تخزين البيانات وأظهرت وجود علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري، وأظهرت النتائج فروقات في إجابات الباحثين تُعزى لمتغيرات سنوات الخدمة والمؤهل حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات:

- 1- التأكيد على أهمية وجود قسم لتكنولوجيا المعلومات.
- 2- ضرورة تطوير البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات (نظم المعلومات الإدارية)، وإعداد الكادر لاستخدامها.
- 3- يجب العمل داخل المؤسسات الإدارية (المنظمات غير الحكومية) على توجيه نظم المعلومات الإدارية نحو تحسين الأداء لرفع الكفاءة والفعالية للمنظمة.

■ دراسة أيمن احمد إبراهيم العمري (2009م):

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

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية؛ ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة تتكون من (60) فقرة لغرض جمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

توصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية)، على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.
- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، المستوى الوظيفي).

وخلصت الدراسة إلى النتائج ومنها:

- 1- ضرورة استمرارية مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة، والبرمجيات المتطورة.
 - 2- الاهتمام بتوفير شبكات حديثة والعمل على حل مشاكل الشبكة مثل مشاكل الانقطاعات وبطء الاتصال التي جاءت ضمن نتائج الدراسة.
 - 3- عقد دورات للمستخدمين تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات التشغيلية والتطبيقية لزيادة إدراك المستخدمين لقدرات الأجهزة والبرمجيات المستخدمة وعدم التركيز على كيفية استخدامها فقط.
 - 4- ضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتطويرها، لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي، وتقليل أسباب المقاومة، ورفع الروح المعنوية، وإشعار العاملين بأهميتهم في الشركة.
 - 5- العمل على إتاحة المعلومات للمستخدمين من خلال النظام بما يتوافق مع احتياجاتهم الوظيفية وبشكل يكفل استخدامها في مجال العمل فقط.
- دراسة موسى أحمد السعودي (2006م):

عنوان الدراسة: أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي دراسة تحليلية استخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- 1- تصورات المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظام المعلومات جاءت بدرجةٍ عاليةٍ.
- 2- تصورات المبحوثين تجاه الأداء الوظيفي جاءت بدرجة متوسطة.
- 3- وجود أثر للمستلزمات الرئيسية لإدارة تشغيل النظم (المادية البرمجية البشرية التنظيمية) على الأداء الوظيفي.

4- أظهرت الدراسة وجود فروقات بين تصورات المبحوثين للمستلزمات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس العمر المؤهل الخبرة المستوى الوظيفي).

توصلت الدراسة للتوصيات الآتية:

- زيادة دعم الإدارة العليا للمستخدمين من خلال تشجيعهم على استخدام النظم وتفهم حاجياتهم وسماع آرائهم حول المشكلات التي تواجه النظم.
- تزويد القسم المسؤول عن نظام المعلومات بالمستلزمات الضرورية كي يستطيع القيام بواجباته.
- توفير البرمجيات التي تلبي احتياجات المستخدمين والتي تتلائم مع الأجهزة والشبكات المستخدمة في العمل.
- عقد دورات للمستخدمين تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات التشغيلية والتطبيقية لزيادة إدراكهم بقدرات الأجهزة والبرمجيات وعدم التركيز على كيفية الاستخدام.

1.2.3 الدراسات الأجنبية:

- (Gulati & Khera,2012)"Human Resource Information System & it's Impact on Human Resource Planning: A perceptual analysis of Information Technology companies".

عنوان الدراسة: أنظمة معلومات الموارد البشرية وأثرها على تخطيط الموارد البشرية.

تحليل إدراكي لشركات تكنولوجيا المعلومات، وقد أجريت الدراسة على أكبر سبع شركات تكنولوجيا معلومات بحسب ما تشير حصصها السوقية في الهند، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فوائد أنظمة معلومات الموارد البشرية في منظمات تكنولوجيا المعلومات، وتوضيح دور أنظمة معلومات الموارد البشرية في الأنشطة الاستراتيجية لمديرو الموارد البشرية، واستكشاف المساهمة الكلية لأنظمة معلومات الموارد البشرية في تخطيط الموارد البشرية في هذه المنظمات.

وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها أن أنظمة معلومات الموارد البشرية تساعد على:

- اتخاذ قرارات موارد بشرية كفوة.
- توفير إشراف وتحكم أفضل بالقوى العاملة في المنظمة.
- تقليل تكلفة العمل، وتقليل مختلف التكاليف في المنظمة.
- إنجاز جميع أنشطة تنمية الموارد البشرية من تدريب وتطوير وتخطيط للتعاقب، وتتبع لعمليات طلب التوظيف والاختيار، وتخطيط للقوى العاملة، والاحتفاظ بالمعلومات الشخصية، وتخطيط الرواتب، وتحليل التغيب عن العمل، وتحليل الدوران الوظيفي، ووضع جداول العمل، وإدارة التعويضات، وإدارة الأداء، وإدارة المنافع كالعوائد والتأمين الصحي والتأمين على الحياة.

- (Shani & Tesone, 2010) "Have human resource information systems evolved into internal e-commerce?"

عنوان الدراسة: تأثير التكنولوجيا على وظيفة الموارد البشرية في المنظمات.

هدفت الدراسة إلى مناقشة تأثير التكنولوجيا على وظيفة الموارد البشرية في المنظمات بشكل عام وبوجه الخصوص على شركات الضيافة، وقد قام الباحثان بمراجعة الأدبيات المتعلقة بعناصر الدراسة محل البحث، فضلاً عن الاطلاع على أمثلة عملية في صناعة الضيافة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود دمج كبير للتكنولوجيا في مجال عمليات الموارد البشرية إلى حد أصبح النظر إلى نظم معلومات الموارد البشرية كأنها تجارة إلكترونية داخلية، ويتيح التحول إلى التكنولوجيا إمكانيات كبيرة للمنظمة كما أنها تثير تحديات تحتاج إلى معالجة على المستوى الإداري.

وقد أوصت الدراسة بأهمية التزام الإدارة لنجاح أداء نظم معلومات الموارد البشرية في المنظمات، وزيادة دعم الإدارة لتذليل العقبات أم انجاح نظم معلومات الموارد البشرية في المنظمات

- (Sirisom, et.al, 2008): (The Accounting Information received, its Utilization to Enhance Thai, executive Decision Making and the Effect of Personal Characteristics).

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة دور نظم المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات التنفيذية وكذا استخدامات المعلومات وركزت على المتغيرات الديموغرافية التي من الممكن أن تؤثر على اتخاذ القرارات (المعلومات ذاتها يمكن استخدامها بشكل مختلف من قبل المستخدمين) وهي دراسة استخدمت المنهج المسحي على عينة من موظفي الإدارات العليا والتنفيذية في إحدى شركات القطاع الخاص في تايلند.

النتائج:

- أظهرت النتائج تأثير المتغيرات الديموغرافية لمستخدمي المعلومات على عملية اتخاذ القرارات في إجابات المبحوثين.
- أظهرت النتائج أن المدراء التنفيذيين يستخدمون المعلومات المحاسبية لدعم قراراتهم وتعزيزها فضلاً إلى أنهم يفكرون على الدوام بضرورة استخدام المعلومات المحاسبية عند اتخاذ القرارات.
- أظهرت الدراسة أن الإدارة العليا لها دور في التأثير والاستفادة من المعلومات لتعزيز صنع القرار والأداء.

التوصيات:

- توصلت الدراسة إلى أهم توصية وهي التشديد على الأخذ بعين الاعتبار طبيعة المعلومات المحاسبية والمتغيرات الديموغرافية لمستخدمي المعلومات عند تصميم نظم المعلومات المحاسبية حتى تكون متطورة وذات فاعلية.

1.2.4 تعقيب على الدراسات السابقة:

تبين من العرض السابق للدراسات السابقة والتي تناولت موضوعات نظم المعلومات الإدارية ودورها على الأداء أن هناك إختلاف في طبيعة أنشطة المؤسسات محل الدراسة ووجد أن هناك تنوع في المتغيرات المستخدمة وكذا اختلافاً في استخدام الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات الخاصة بهذه الدراسة.

وعلى الرغم من تعدد الدراسات والبحوث حول دراسة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وبين الأداء الوظيفي إلا أنه لا يزال هناك قصور واضح في تناول تلك الدراسات لهذا الموضوع ومع وجود بعض التوافق في تحديد فرضيات تلك الدراسات.

■ أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- استفادة هذه الدراسة من الدراسات السابقة في تحديد محاور الدراسة.
- استفادة هذه الدراسة اختيار منهج الدراسة وأدواته، والأسلوب الإحصائي المتبع.
- استفادت في عرض الإطار النظري والوصول إلى المراجع الثانوية.
- استفادت في تكوين الاستبيان.
- تزود الباحث بالمراجع من هذه الدراسات بالشى اليسير تحاشياً الاعتماد على المراجع الثانوية دون الأولوية حيث تم فقط الاسترشاد بقوائم المراجع المدرجة في هذه الدراسة والوصول إلى مصادرها واستخدامها كمراجع وذلك بتوفير الجهد والوقت.
- انطلق الباحث في فرضياته من نتائج معظم هذه الدراسات ودراسات اخرى ممثلة بالدراسات الآتية: -

- 1- دراسة محمد الوادية (2015).
- 2- دراسة الغريأوي (2014).
- 3- دراسة خضر خضر (2014).
- 4- دراسة أبو كريم (2013).

5- دراسة نجوان القرشي (2010).

6- دراسة أيمن المعمري (2009).

7- دراسة موسى السعودي (2006).

■ أوجه الاتفاق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

أغلب الدراسات المحلية والعربية قد تناولت بالبحث والتحليل نظم المعلومات الإدارية ودورها في الأداء (الإداري والوظيفي)، وركزت على الأداء الوظيفي بحيث كانت هذه الدراسات هي الأقرب إلى هذه الدراسة من حيث إدراك أهمية نظم المعلومات الإدارية والاهتمام بالأداء السلوكي من خلال دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي حيث اتفقت مع دراسة (العمرى والسيد وخضر) في الدراسات العربية، و(السنحاني والقرشي) في الدراسات المحلية.

وظهر الاختلاف النسبي مع الدراسات الأجنبية نوعاً ما من خلال تركيز بعض منها على اتخاذ القرارات، وأخرى على أنظمة معلومات الموارد البشرية والبعض الآخر على التكنولوجيا، ولكنها في الحقيقة شبه متقاربة مع الدراسات العربية والمحلية.

■ ما يميز هذه الدراسة عن غيرها:

ركزت هذه الدراسة على مؤسسة الاتصالات اليمنية بحيث درست العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين الأداء الوظيفي.

2 الفصل الثاني: نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بالأداء

الوظيفي

المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية.

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي.

المبحث الثالث: نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات.

2.1 المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية: -

تمهيد:

سيعرض هذا الجزء الإطار العام النظري للدراسة وذلك بتقسيم الفصل إلى أربعة مباحث رئيسة خُصص المبحث الأول منها لنظم المعلومات الإدارية، والمبحث الثاني للأداء الوظيفي، في حين تتأول المبحث الثالث نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات. ويرى الباحث أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في العصر الراهن في تطوير أساليب أداء المؤسسات والمنظمات الحديثة، إذ شملت جميع جوانب العمل الإداري ولما كانت المعلومات أحد عوامل نجاح المؤسسات مع تزايد تدفقها، ظهرت الحاجة إلى استخدام نظم تقوم بتنظيم عملية معالجتها وارسالها لمستخدميها داخل المؤسسة، شملت توجهات الأجهزة الحكومية التحول نحو تطبيق نظم المعلومات الإدارية وذلك لأدوارها المتعددة وفي مقدمتها تحسين مستوى الأداء الوظيفي. ولذلك تعتبر نظم المعلومات الإدارية أحد أهم التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات داخل مختلف المؤسسات وفي بيئة منظمات الأعمال حيث تعد أحد النظم الفرعية لنظم المعلومات وسيعرض هذا المبحث نظم المعلومات الإدارية في التقسيمات الآتية:

2.1.1 مفاهيم أساسية:

أ. مجتمع المعلومات: -

انتقلت المجتمعات البشرية في مراحل تطورها التاريخي من المجتمع الزراعي إلى المجتمع الصناعي في نهضة غير مسبوقه ركزت على رأس المال الاقتصادي، ومع مرور الوقت انتقلت المجتمعات إلى عصر مجتمع المعلومات في مرحلة اعتبرت أحدث نقله نوعيه عاشتها البشرية حيث تميزت بكفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات فيما بات يعرف بالتركيز على رأس المال المعرفي إذ اتسم بجمله من الخصائص يمكن إيجازها في العرض الآتي:

- 1- استخدام المعلومات كمورد اقتصادي حيث تعمل هذه المعلومات على زيادة فاعلية التنافس الاقتصادي وانشاء شركات معلومات تزيد من عملية القيمة وتحسين الاقتصاد.
- 2- استخدام المعلومات وسط الجمهور العام لممارسة مسؤولياتهم والاستفادة من حقوقهم وتوسيع التعليم والثقافة.
- 3- تركز القوة النشطة اقتصادياً في الأنشطة المعلوماتية إلى جانب قطاعات البحث العلمي والاتصالات والإعلام والحاسبات وخدمات المعلومات (العتيبي، 2010، 15، 16).

4- أصبح خبراء وأصحاب المعلومات والمعرفة في المؤسسات والدول الآن المحور الرئيس في القوى المسيطرة على الاقتصاد الحديث والأسواق العالمية (علوطي، 2008، 8).

وقد اتسعت المجالات التي يمكن أن تساهم في المعلومات لتشمل كل جوانب الحياة بعد اندماج ما يسمى بثورة المعلومات التي تميزت بالكم الهائل من المعرفة، وثورة الاتصالات الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية وانتهت بثورة الأقمار الصناعية والألياف الضوئية حيث أفرزت ما يعرف بتكنولوجيا الاتصال التي تجمع بين التقنيات والوسائل والنظم المختلفة لمعالجة المعلومات ومضمون عملية الاتصال سواءً على المستوى الشخصي أو التنظيمي (عصفور، 2012، 28).

وعليه كسرت المعلومات حاجز الوقت والجغرافيا إذا أصبح الإنتاج ممكناً في أي وقت ومن أي مكان مما يعني السرعة وتقصير الزمن وتصغير الحيز واختصار المسافات (السالمي، 2009، 6).

وبالتالي فإن عصر مجتمع المعلومات جعل من المعلومات سلعة ومورداً اقتصادياً مهماً وأصبح دورها في العملية الاقتصادية دوراً مهماً بل وامتد دورها ليشمل جميع الجوانب خاصةً مع ظهور تقنيات الاتصال الحديثة التي عمدت على تنظيم ومعالجة مضمون المعلومات بحيث أصبح لها قيمة ليس فقط على مستوى المؤسسات بل امتد ليشمل حياة الفرد داخل المجتمع.

ب. مظاهر عصر المعلومات:

تعددت مظاهر عصر المعلومات وشملت جوانب عدة أهمها:

1- الانترنت وتطبيقاته: يعرف الانترنت بأنه: شبكة كونية للمعلومات تضم حزم هائلة متداخلة من آلاف الشبكات المحوسبة الموزعة على مختلف انحاء المعمورة (ياسين، 2005، 51).

ويعد الانترنت من الثورات التكنولوجية التي شهدتها نهاية القرن الماضي إذ أسهمت خدماته بشكل مباشر في دفع وتيرة نمو العديد من الاقتصاديات العالمية وما يتفرع عنها من أنشطة، وقد حقق تطور استخدام الانترنت في إطار الأعمال الالكترونية عوائد حقيقية ولموسة للجهات التي انتهجت مدخل الانترنت في اداء مهامها وانشطتها وربطها بالبيئة الخارجية، ومن أهم تطبيقات الانترنت البريد الإلكتروني وبعض الخدمات التي يقدمها كالإنترنت، الإكسترنت (الطعامنة، آخرون، 2004، ص 82-99).

(* لمزيد من التفاصيل انظر محمد الطعامنة، طارق علوش، 2004، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، ص 82-99).

2- التجارة الالكترونية وتطبيقاتها:

تعتبر التجارة الالكترونية شكل من اشكال التعامل التجاري الالكتروني بحيث يشير هذا التعامل إلى تسويق المنتجات عبر شبكة الانترنت وتفرغ البرامج الالكترونية من دون الذهاب إلى المتجر والاتصال بين المؤسسات محلياً ودولياً (ياسين، آخرون، 2006، 209).

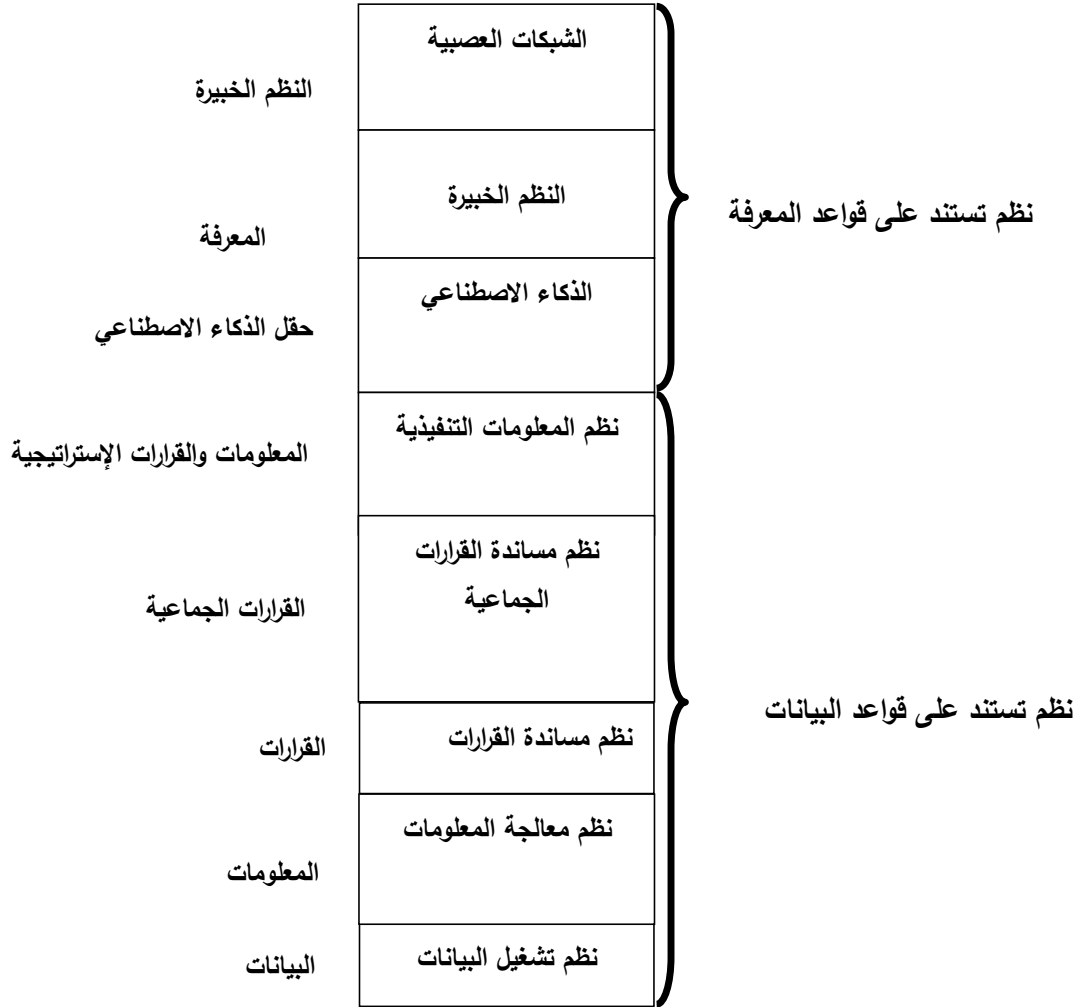
لقد أدى التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى خلق تقنيات وتطبيقات للنظم والتي تعتمد على المعلومات بشكل كامل كأساس يجمع مختلف العمليات الإدارية، ويمكن توضيح مدى حاجة المؤسسة لنظم المعلومات من خلال استعراض تطور دورها في المؤسسة والمراحل التي مرت بها، ففي الستينيات من القرن الماضي كان الدور التقليدي لنظم المعلومات مجرد حفظ للعمليات المحاسبية وبعض التطبيقات الخاصة بنظم التشغيل الالكتروني، ومع الوقت أضيف دور جديد لنظم المعلومات تمثل في امداد المستخدمين النهائيين بالإدارات المختلفة بالتقارير وبالمعلومات بما بات يعرف بنظم المعلومات الادارية سيستعرضها الباحث في الأجزاء اللاحقة.

ج. التطور في مجال إنتاج أنظمة المعلومات: -

عجزت تلك النظم التي أشرنا إليها أن توفر المعلومات كافة واللازمة لدعم احتياجات الإدارة، لذلك ظهرت مداخل جديدة في نظم المعلومات تعمل على إمداد الإدارة بمستوياتها المختلفة بالمعلومات اللازمة لدعم قراراتها وقيامها بالتخطيط والرقابة بعد أن عجزت نظم المعلومات المطبقة حينها عن دعمها (عصفور، 2012، 31).

لذا فإن التطور الذي رافق نظم المعلومات المستندة على قواعد البيانات انتقل ليركز في نهاية المطاف على نظم المعلومات الخاصة بالذكاء الاصطناعي التي اندمجت مع نظم المعلومات الأخرى وفي مقدمتها نظم المعلومات الإدارية التي أصبحت تمثل نقطة ارتكاز نظم المعلومات في المؤسسات الحديثة. الشكل رقم (2)، قام الباحث بالإستعانة بالمراجع النظرية بإعداده لتوضيح وجهة نظره من تطور نظم المعلومات وذلك في الشكل الآتي:

شكل رقم (2) تطور نظم المعلومات



المصدر: (ياسين، 20، 2000).

2.1.2 مفاهيم (النظام، المعلومات):

يتكون مصطلح نظام المعلومات من جزئين (النظام، المعلومات)، سيستعرض هذا المدخل كلاً منها في العرض الآتي:

2.1.2.1 النظام: -

2.1.2.1.1 تعريف النظام:

يعرف النظام أنه مجموعة من العناصر المترابطة والمتداخلة التي تكون كلاً متكاملًا وتتفاعل مع البيئة ومع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبول المدخلات وإنتاج المخرجات خلال إجراء تحويلي منظم (الصباغ، 2000، 3).

ويعرف النظام أنه مجموعة من المكونات المتداخلة التي تنشئ كياناً كاملاً بأهداف مشتركة (محمد الهادي، 1993، 51).

وعرف (Gupta)، النظام بأنه: وحدة ما تعمل في بيئة معينة وتتضمن العديد من الأجزاء التي تعمل معاً لتحقيق هدف عام (Gupta، 2000، 17).

ويوضح (ملوخية) في تعريفه للنظام " بأن هذه العناصر يمكن لها ان تمثل نظم فرعية داخل النظام تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض لتحقيق هدف من الأهداف"، مضيفاً بأن مفهوم النظام " يتيح دراسة الظواهر من خلال منهج شمولي يأخذ في الاعتبار العلاقات التي تربط بين الأجزاء أو النظم الفرعية المكونة للنظام (ملوخية، 2006، 23).

ويستعرض (زمير) الأهداف الرئيسية للنظام في تعريفه بأنه " لكل نظام هدف رئيسي لوجوده فضلاً عن أهداف فرعية إذ أن النظام خليط من مجموعة من العناصر بيئة وحدود ومدخلات ومخرجات ومكونات النظام" (زمير، آخرون، 2013، 21).

ويقول (الهادي) إن كل ما هو خارج نطاق النظام يطلق عليه بيئة النظام، وبين النظام وبيئته تتواجد الحدود الخاصة بالنظام، وبذلك فإن تفسير مدخل النظام العام يحتل جزءاً من البيئة التي تؤثر على النظام والذي بدوره يؤثر من خلال مخرجاته على بيئته (الهادي، 1989، 25).

وعند إمعان النظر إلى التعريفات السابقة نجد أنها كانت أكثر شمولية إذ لم تحدد النظام بالضبط فكانت تعريفات مجردة، وبالتالي فإن النظام من منظور نظم المعلومات يصبح قادراً على تنظيم نفسه في حال ما إذا تم استخدام الموارد المتمثلة بالأجهزة والأفراد والإجراءات باعتبارها مكونات متداخلة ومتكاملة تشكل في مضمونها نظاماً فرعية تتفاعل مع بعضها داخل البيئة الداخلة وفي حدود البيئة الخارجية بحيث يكون لها مدخلات ومخرجات تتحقق على أثرها التغذية العكسية.

2.1.2.1.2 عناصر النظام:

من التعريفات السابقة نجد أن النظام يتكون من أجزاء عدة رئيسة يمكن إجمالها في الآتي:

1. المدخلات: تتعلق المدخلات بتجميع العناصر التي تدخل إلى النظام لكي تعالج البيانات (المواد

الخام، الموارد البشرية، الموارد المادية)، لتشكيل هذا التفاعل (زمير، آخرون، 2013، 23).

2. المعالجة: يقصد بها كافة العمليات التي تجري على المدخلات بهدف تحويلها إلى مخرجات

وفق ما هو مطلوب داخل إطار الأهداف المحددة ولا بد من تضافر عناصر النظام الأخرى

لتحقق ذلك.

3. المخرجات: تشمل المخرجات النتائج النهائية للنظام ولا شك أن المخرجات تختلف باختلاف

طبيعة النظام وأهدافه فهي نتاج العملية التحويلية للمدخلات وفق الأهداف والإجراءات

الموضوعة مسبقاً (السديري، 2009، 17، 18).

4. قاعدة البيانات: تمثل قاعدة البيانات المستودع التي تتداول فيه البيانات والمعلومات بين

المستخدمين المتعددين وتشمل على جوانب البيانات الموحدة التي تستخدم بواسطتها نظم

المعلومات الفرعية (الهوش، 1996، 95).

5. حدود النظام: الحدود هي المنطقة التي تفصل نظام معين عن نظام آخر كما تفصل أيضاً بين

النظام والبيئة التي يعمل فيها، وهي المنطقة التي تمر من خلالها مدخلات ومخرجات النظام

في عمليات التبادل مع البيئة.

6. بيئة النظام: هي أي شيء يقع خارج حدود النظام وتأثر على عملياته ولا يمكن التحكم فيها

بواسطة محلل النظام، وقد تتسع حدود النظام لتشمل بعض عناصر البيئة، وعند إذ تصبح هذه

العناصر جزءاً من النظام وليس من عناصر البيئة (ملوخية، 2006، 27).

7. التغذية المرتدة: تعرف هذه العملية بالتغذية العكسية وهي تعني استرجاع المعلومات عن نتائج

عمل النظام وتغذية النظام بها لترشيد آلية التشغيل (موسى، 2006، 14).

يتضح من عرض هذه العناصر أن النظام يتكون من عناصر متعددة تشكل توليفه واحدة

(تسمى المدخلات)، حيث تقوم هذه المدخلات بإجراء عمليات المعالجة ومن ثم التحويل إلى

(المخرجات)، في حدود التفاعل بين البيئة الداخلية والبيئة الخارجية ومن ثم القيام بتغذية النظام

العكسية التي على ضوءها يتم ترشيد العمليات الإدارية بناءً على المعلومات التي أنتجها النظام.

2.1.2.1.3 أنواع النظم: -

تصنف النظم إلى تصنيفات عدة حسب طبيعة النشاطات، والإجراءات الخاصة بالنظام، أو حسب طبيعة البيئة المحيطة بهذا النظام، يمكن استعراض أنواع النظم حسب تصنيفاتها المتعددة في العرض الآتي كما وضّحها كلاً من (ادريس، 2005، 33، مبارك، 2014، 54، ملوخية، 2006، 30-31، السالمي، 2009، 26، خشبة، 1987، 27): -

أ- تصنيف النظم من حيث هيكليتها: -

1- النظم المفتوحة:

وهي النظم القادرة على التفاعل مع البيئة المحيطة، والتي تستطيع استقبال المعلومات المرتدة والقيام بإجراء التعديل أو التصرف المناسب، والنظام المفتوح له نقاط التقاء عدة مع البيئة ويمكن دائماً تبادل الأشياء المادية والمعلومات عكس النظام المغلق فهو لا يحاول فرض رقابة تامة على مبادلاته مع البيئة.

2- النظم المغلقة:

يقصد بها النظم المنعزلة عن البيئة المحيطة بالنظام، وتخضع إلى متغيرات داخلية فقط، وميزة هذه النظم قدرتها الكبيرة على التنبؤ والتحكم في جميع العوامل المحيطة بالنظام بدقة كبيرة.

ب- تصنيف النظم من حيث الموارد:

3- النظم الطبيعية:

تتمثل النظم الطبيعية بالنظم التي أوجدها الخالق عز وجل، والتي لا يتدخل الإنسان في وجودها أو تحديد القوانين التي تنظم عمل اجزائها، مثال خلق الإنسان، النبات، المجموعة الشمسية.

4- النظم الاصطناعية:

تعد النظم الاصطناعية من ابتكار الإنسان مثل أنظمة الحاسوب، أنظمة المعلومات.

ج- ومن ناحية المدة الزمنية تصنف النظم إلى نظم دائمة ونظم مؤقتة:

5- النظم الدائمة:

يعد مفهوم النظم الدائمة مفهوم نسبي، فالنظم التي تستمر لفترة زمنية أطول من أعمار مستخدميها يمكن أن نطلق عليها نظم دائمة على الرغم من التغييرات التي قد تحدث في تلك النظم مثال النظام المحاسبي.

6- النظم المؤقتة:

تشأ النظم المؤقتة لتحقيق هدف معين خلال فترة معينة ينتهي بها النظام مثل شركة المحاصصة.

د- تصنف النظم إلى نظم اجتماعية ونظم فنية:

7 - النظم الاجتماعية:

تشير النظم الاجتماعية إلى العلاقات المتبادلة المكونة للنظام سواءً كانوا اشخاص أو جماعات.

8- النظم الفنية:

يقصد بها النظم التي تعمل من دون تدخل من العنصر البشري مثال، الأقمار الصناعية وقد يجمع النظام بين النظم الاجتماعية والفنية مثال، النظام الإنتاجي التكنولوجي فيه عنصر فني والذين ينفذون المهام لهذا النظام يكونون نظاماً اجتماعياً.

هـ- تصنف النظم إلى نظم مادية وغير مادية:

9- النظم الغير مادية:

وهي النظم المفاهيمية المجردة التي تكون جميع عناصرها عبارة عن مجموعة من الأفكار التي يمكن تخيلها بصورة رمزية غير ملموسة في عقولنا.

10- النظم المادية:

وهي النظم الملموسة التي لها مكونات من أشياء وأفراد أو خليط منهما وعادةً ما تنبني على نظم مفاهيمية مثال، ظهور القنبلة الذرية الذي أعتمد على نسبية الكتلة التي قدمتها النظرية النسبية لأينشتين.

ومن العرض السابق تبين أن النظم تتعدد حسب طبيعة النظام نفسه، ومكوناته وبيئته الداخلية والخارجية المحيطة، وبالتالي فإن الأساس المشترك في تصنيفات هذه النظم هو أنها تتكون من عناصر ومكونات محددة لها وأساليب خاصة بها وأهداف تسعى لتحقيقها تختلف من نظام إلى آخر.

2.1.2.1.4 خصائص النظم:

من عرض أنواع النظم السابق أفاد في معرفة الخصائص التي يتمتع بها النظام وهي:

- 1- غاية النظام إلى تحديد مستخدمي النظام واحتياجاتهم.
- 2- يكشف النظام عن الأهداف الكلية وليس فقط الجزئية.
- 3- تحديد القيود الخاصة بتصميم النظام ومعايير الأداء.
- 4- تنمية التصميمات البديلة.

5- الدراسات التوفيقية لتحديد ما إذا كان أداء النظام الكلي يمكن تحسينه عن طريق الاستغناء عن بعض الأنظمة الفرعية لصالح البعض الآخر.

6- التصميم التفصيلي.

7- تشغيل وتقييم التصميم النهائي للنظام (مبارك، 2014، 28، 40، 41).

ذكر (محمد خشبة) بأن للنظام مجموعة من الخصائص تتمثل في العناصر الآتية:

أ- المدخلات والمخرجات.

ب- الحدود والبيئة.

ج- المكونات وعلاقات التبادل.

د- القيود والضوابط.

هـ- تعتبر النظم انضباطية شاملة ومتنوعة وتعاونية وهرمية (خشبة، 1987، 19).

ومن عرض خصائص النظام السابقة يتضح أن معايير النظم تركز على الجوانب التنظيمية وقدرتها على التكيف البيئي، فضلاً عن تركيزها على المدخلات والمخرجات وعلاقات التبادل بين المكونات. كما أنها تركز على الأهداف الكلية للنظام وتصميمه ومعايير أدائه وقيوده وضوابطه فضلاً عن أنها تتسم بالسهولة والسرعة نظراً لتمتعها بالنمطية بحيث تكون هذه النظم شاملة تتسجم مع المستوى الهرمي للبيئة الداخلية وحدودها في البيئة الخارجية.

2.1.2.2 المعلومات :-

■ تعريف المعلومات وبعض المفاهيم الأخرى المرتبطة بها:

تلعب المعلومات دوراً مميزاً في أداء المؤسسة وتتعدد مصادرها وأنواعها ومسارات تدفقها واستخداماتها، كما تعد المعلومات عنصر أساسي في عملية الاتصال وتؤثر على فاعلية الاداء، وعلى الرغم من شيوع استخدام مصطلح المعلومات إلا أن هناك تباين وتداخل حول المفهوم العلمي للمعلومات من جهه، ومن جهه تشابهه مع بعض المفاهيم الأخرى التي يمكن عرضها في الآتي:

أ- المعلومات:

يعرف مصطلح المعلومات على أنه " النظام الذي يقوم بتشغيل البيانات غير المجهزة للاستخدام بحيث يحولها إلى بيانات قابله للاستخدام أي إلى معلومات ومن ثم تحويلها إلى صانع القرار بحيث تمثل المعلومات المخرجات النهائية لسلسلة من العمليات" (مبارك، 2014، 23، 24).

فالمعلومات عبارة عن بيانات وضعت في محتوى ذات معنى ودلالة لمتلقيها بحيث يخصص لها

قيمة لأنه يتأثر بها أو لأنها تحقق له منفعة (Grudanitski, Burch، 1986، 6).

أو هي: بيانات تم تشغيلها ومعالجتها بطريقة ما، أو تم تقديمها بطريقة ذات معنى ودلالة أكثر لمتلقيها وتساغه على اتخاذ قرار ما (Dawkins، Haag، 1998، 20).

ب- البيانات:

تعتبر البيانات المواد الخام لنظم المعلومات بحيث تسجل وتخزن في قواعد البيانات وتؤخذ اشكال مختلفة إما على شكل نص أو صورة أو رسوم بيانية أو مرئية وصوتية (الصباغ، 2000، 26). ويرتبط مصطلحي البيانات والمعلومات ببعضهما البعض ارتباطاً وثيقاً إلا أنهما مختلفان ولا يشيران إلى مفهوم واحد، فالبيانات تعبيرات لغوية أو رمزية أو رياضية أو مجموعة منها وتم التعرف على استخدامها لتمثل الأفراد والأشياء والأحداث أي أنها تشير إلى حقائق المادة الخام كما سبقت الإشارة. أما المعلومات فهي عبارة عن "بيانات تم جمعها وتنظيمها وتحليلها بشكل تصبح فيه ذات منفعة لمستخدميها وملائمة لعملية اتخاذ القرارات" (عريف، 2008، 43).

وعليه فإن العلاقة بين البيانات والمعلومات تكمن في أن البيانات تعتبر مادة خام لإنتاج المعلومات، وإذا طبقنا مفهوم النظم على تلك العلاقة فإن البيانات تمثل مدخلات يتم معالجتها للحصول على المخرجات والتي هي المعلومات المنتجة لها النظام. فمثلاً عدد العاملين في المؤسسة أو حجم المبيعات المحققة تقدم بيانات خام، أما المعلومات فهي عبارة عن بيانات تم جمعها وتنظيمها وتحليلها وتقديمها لمستخدميها لغرض اتخاذ القرارات (Haag، 1998، 20).

ج- المعرفة:

تعتبر المعلومات مرحلة وسط بين البيانات والمعرفة، ومفهومها يحول الأفكار إلى أفعال أو تصرفات تتعدى مفهوم المعلومات، وهو ما يطلق عليها المعرفة (الهادي، 1993، 55).

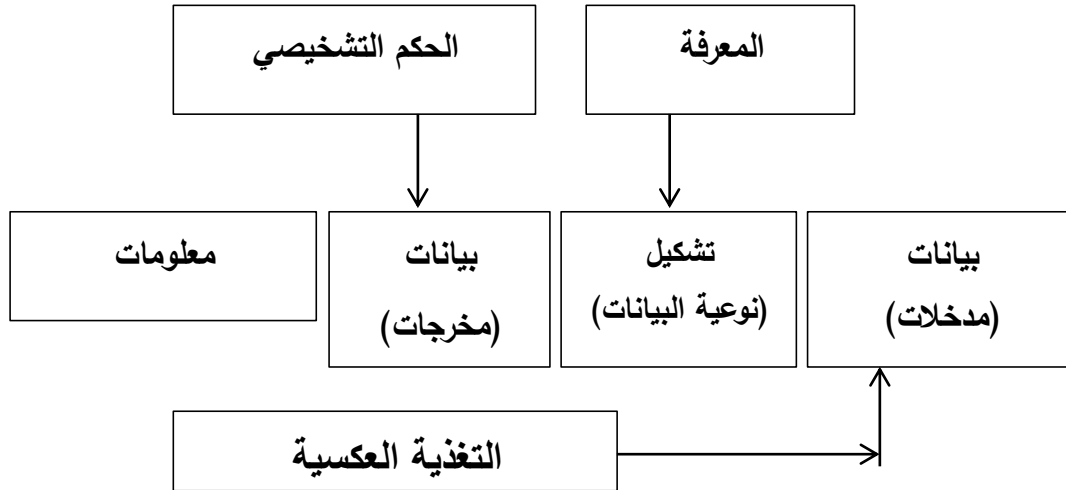
د- الحقائق:

الحقائق هي جمع حقيقة والحقيقة هي التي تتبين صدفة عن طريق الملاحظة بقدر ما تسمح به القدرة الإنسانية وكل مجموعة مختارة من الحقائق تشكل ما يعرف عامة بالبيانات أو المعطيات بينما المعلومات هي خلاصة استنتاج لهذه المعطيات بعد معالجتها (منال المزاهرة، 2014، 30).

هـ- المعلوماتية:

هي مصطلح يشير إلى التجهيز الآلي للبيانات والأنشطة المتصلة بتصميم الحاسبات الإلكترونية وإنتاجها واستخدامها، بينما المعلومات هي نتاج عملية المعالجة للمعلومات عن طريق التجهيزات وطرق استخدامها فضلاً عن أن المعلوماتية هي تقنية تدرس معالجة البيانات وتوصيلها (خضر، 2012، 7).

الشكل رقم (3) يوضح النظام المتكامل لمعالجة البيانات إلى معلومات والفرق بينها وبين المعلومات والمعرفة



المصدر: (سلطان، 2005، 149).

من العرض السابق نستطيع ملاحظة الفرق بين المعلومات والبيانات والمعرفة والحقائق والمعلوماتية إذ أن البيانات تعتبر المادة الخام لجميع هذه العناصر في حين تتوسط المعلومات بين المعرفة والبيانات بينما تختلف الحقائق مع هذه المصطلحات من ناحية إمكانية التوصل إليها، إذ قد تحتاج إلى بيانات ولكنها لا تحتاج إلى معالجة في الوقت الذي تعبر المعلوماتية عن مستويات استخدام الحواسيب والتصميمات والعمليات واستخدام البيانات والمعلومات والحقائق.

2.1.2.3 خصائص المعلومات:

تتمتع المعلومات بمجموعة من الخصائص تبعاً لنوع المعلومة والهدف من معالجتها:

أ - **الوضوح**: إن وضوح المعلومات يجعلها أكثر فائدة في المجال المطلوبة له.

ب - **الدقة**: تؤدي دقة المعلومات إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في المجال المطلوب منها ولتحقيق الدقة يتم تخفيض نسبة الخطأ.

ج - **السرعة**: يجب أن توفر المعلومات عنصر السرعة خلال مدة زمنية قصيرة مع مراعاة الوضوح والدقة عند جمعها (السالمي، 2003، 14).

د - **إمكانية التعبير الكمي**: تتسم المعلومات بإمكانية التعبير الكمي عن المعلومات بالأرقام والنماذج الكمية إذا لزم الأمر.

هـ - **إمكانية التحقق**: يقصد بإمكانية التحقق درجة الاتفاق فيما بين المستخدمين المختلفين عند تفحصهم نفس المعلومات وهذه الخاصية ترتبط بالموضوعية أي عدم التحيز بحيث توفر الدليل الموضوعي القابل للتحقق.

و - إمكانية الحصول عليها: تعني بإمكانية الحصول عليها درجة اليسر في الحصول على المعلومات اللازمة (إدريس، 2005، 81).

ز - الشفافية والحياد: يقصد بالشفافية غياب النية في تعديل أو تحريف المعلومات للتأثير على المتلقي أو لتحقيق أغراض خاصة (ابو رحمة، 2005، 34).

ح - الملائمة: يقصد بالملائمة أنه كلما كانت المعلومات أكثر ملائمةً للتكنولوجيا المستخدمة في المنظمة زادت قيمتها وتواجه المنظمة مشكلتين أساسيتين فيما يتعلق بالملائمة هما:

1- تحديد ماهية المعلومات البيئية الملائمة.

2- لمن تكون هذه المعلومات ملائمة داخل المنظمة.

ط - الكم والنوع: تكون الكمية الكافية من المعلومات ضرورية غير أن الكميات الكثيرة تؤدي إلى حصول فائض مما يؤدي إلى تجاهلها.

أمّا النوعية فهي تخص تمثيل الواقع فكلما زادت دقة المعلومات كلما زادت ثقة المستخدمين عند استخدامها (الهزايمة، 2009، 388).

ي- سرية المعلومات: تتسم المعلومات المهمة بخاصية السرية إذ يجب الحفاظ على خصوصية المعلومات التي تخص المنظمة خاصة المعلومات المهمة الاستراتيجية حيث يتم التعامل معها بشكل سري ومعقد ووفق ضوابط محددة من قبل الإدارة العليا (السالمي، 2003، 15).

ومن العرض السابق يتضح أن للمعلومات خصائص إذا فقدتها يتعذر استخدامها بالشكل الأمثل حيث يجب ان تكون دقيقة وواضحة ومعبر عنها كميًا كما يجب أن تحمل نفس المعنى لدى مستخدميها إضافةً إلى سهولة الوصول إليها بحيث تحمل صفة الشفافية والموضوعية وتكون مختصرة غير مخلة ولا مطولة تبعث بالملل مع مراعات جوانب السرية في بعض المعلومات خاصة التي تتعلق بعنصر التخطيط في المؤسسة.

2.1.2.4 مصادر المعلومات:

هناك أربعة مصادر للحصول على المعلومات:

أ- المصادر الثانوية: تتمثل المصادر الثانوية بالمصادر التي يتم جمعها من الميدان أو المكتبية الجاهزة حيث تنقسم إلى مصادر ميدانية وبحوث ومنشورات:

1- المصادر الميدانية: يتم استقاء المعلومات في حال تعذر الحصول عليها بشكل دقيق من مصادر متنوعة، وهي البيانات المجمعة من مصدرها الأصلي.

2- البحوث والمنشورات: لا يكلف البحث عن هذه المصادر جهداً ووقتاً كبيرين، ويقصد بها أدوات المناهج كالمطبوعات والمنشورات والبحوث وأدوات الملاحظة والتجربة والمقابلة الشخصية (الهزيمة، 2009، 395).

3- وسائل الاتصال: تتسم مصادر وسائل الاتصال بتنوعها وتجديدها خاصةً في ظل التدفق الهائل للمعلومات.

ويقصد بوسائل الاتصال المصادر المتعلقة باستخدام وسائل الاتصال الحديثة.

ب- بنوك المعلومات: تعتبر بنوك المعلومات من المصادر المهمة حيث تقوم بتخزين كم هائل من المعلومات في خزائنها الإلكترونية وغالباً ما تكون هذه البنوك تابعة لدولة أو مشاريع كبرى. ويقصد بالبنوك خزائن المعلومات المحلية أو الإقليمية أو العالمية والتي يتم تبادل المعلومات والبيانات فيما بينها عبر بروتوكولات وضوابط معينة، وتحمل هذه البروتوكولات اساليب مثل استخدامات الحواسيب المرتبطة بالشبكة.

ج- المصادر المحفوظة: تمثل المصادر المحفوظة أهم مصادر للمعلومات ويقصد بها المصادر الأولية التي تشمل المعلومات المنشورة وغير المنشورة المحفوظة والتي تجمع من قبل أجهزة الدولة (السالمي، 2003، 7، 5).

د- الشبكة العنكبوتية: تعد الشبكة العنكبوتية مصدراً مهماً من مصادر المعلومات خاصةً بعد تعديل مسار تدفق المعلومات من الشكل الرأسي إلى الأفقي خارج حدود المؤسسات باستخدام التقنيات الحديثة المرتبطة بشبكة الأنترنت (السالمي، آخرون، 2001، 19).

ويوجد تصنيف آخر لمصادر المعلومات ينقسم إلى:

1- مصادر داخلية: يقصد بها السجلات والتقارير التي تحتفظ بها المؤسسة للرجوع لها عند وضع الخطط الاستراتيجية والمعايير لتقويم الأداء لاتخاذ القرارات المتعلقة بالإدارة.

2- مصادر خارجية: يقصد بالمصادر الخارجية كل ما يصل إلى المؤسسة من البيئة الخارجية (ابو سبت، 2005، 47).

ويلحظ من العرض السابق أن مصادر المعلومات تتعدد وتتنوع تبعاً لنوع المعلومات المطلوبة التي قد يتم الحصول عليها من الميدان والمراجع المكتبية كالبحوث والدراسات والاستبيان وأدوات القياس، أو الحصول عليها من خلال إمّا وسائل الإعلام والاتصال الحديثة أو تلك المتوافرة في الشبكة العنكبوتية كما يتم الحصول عليها من بنوك المعلومات في البيئة الخارجية للمؤسسة أو الأرشيف المؤسسي.

2.1.2.5 أنواع المعلومات:

تتعدد وتتوزع المعلومات تبعاً لأهميتها واستخداماتها، وانسجاماً مع أهداف هذه الدراسة سيستعرض هذا الجزء أنواع المعلومات التي تصنف وفق المستويات الإدارية في المؤسسة في التالي:

أ- **المعلومات الاستراتيجية:** وهي المعلومات المحددة بسقف زمني طويل المدى نسبياً وتصف هذه المعلومات أهداف وغايات واستراتيجيات المؤسسة والموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، وتتميز بأنها تتعلق بالمنافسين، الزبائن، الموردين، البيانات المتعددة المرتبطة بالتنبؤات والتوقعات حول الاتجاهات المستقبلية للمتغيرات الاقتصادية المختلفة.

ب- **المعلومات التكتيكية (الوظيفيه):** تغطي هذه المعلومات مدة زمنية مستقبلية قصيرة غالباً ما تكون سنة وتعلق بتنفيذ الأنشطة الوظيفيه المختلفة في المؤسسة كالإنتاج، والمبيعات وفقاً للاستراتيجيات الموضوعية من قبل الإدارة العليا، وتتصف هذه المعلومات بكونها ذات طبيعة وصفية تاريخية تتعلق بالأداء الحالي للمؤسسة (زمير، آخرون، 2013، 10).

ج- **المعلومات التشغيلية:** وهي معلومات يومية قصيرة الأجل ترتبط بالأعمال التنفيذية، وتستخدم من قبل الإدارة الدنيا الإشرافية، ومن أمثلتها المعلومات المتعلقة بشؤون الموظفين وساعات العمل (الدريس، 2005، 213).

إنه على الرغم من تعدد تصنيفات المعلومات إلا أن الأخذ سالف الذكر هو الأقرب إلى الهيكل التنظيمي الذي يحدد مستويات الإدارة في أي مؤسسة من المؤسسات والمحدد بمستوى الإدارة العليا، ومستوى الإدارة الوسطى، ومستوى الإدارة الدنيا (السالمي، 2003، 13)، وهو البناء الهرمي الذي يتسق مع المستويات الإدارية لنظم المعلومات الإدارية محل هذه الدراسة سنتطرق إليها في هذا المبحث.

2.1.3 نظم المعلومات:

أ- تعريف نظم المعلومات: -

تعرف نظم المعلومات بأنها " مجموعة من الأفراد، والإجراءات، والبرامج وقواعد البيانات، والتجهيزات التي تعمل على جمع البيانات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم توصيلها للمستفيد" (قنديلي، وآخرون، 2005، 29).

ويعرفها (منعم زمير) بأنها " مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وبيثها وتوزيعها بغرض دعم صنع القرار والتنسيق وتأمين السيطرة على المؤسسة، إضافة إلى تحليل المشكلات" (زمير، آخرون، 2013، 29).

وعرفتها (الكردي) بأنها " مجموعة منظمة من الأفراد وشبكات الاتصالات والبرامج، وموارد البيانات التي تقوم بتجميع وتشغيل وتوزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرارات والتعاون والرقابة داخل المؤسسة" (الكردي، جلال العبد، 2003، 21).

وفي تعريف آخر (للسالمي) ركز فيه على ضرورة ارتباط تعريف نظم المعلومات بالبناء الهرمي للمؤسسة إذ تعرف، بأنها النظم التي تمد المستويات الادارية المختلفة بالمعلومات الضرورية لغرض قيام الادارات في هذه المستويات بوظائفها بكفاءة وهذه النظم تعتمد أساساً على الحاسوب (السالمي، 2003، 39).

وهناك تعريف قدمه (مطيع) ركز على البيئة المحيطة بحيث تخزن هذه المعلومات إلى حين الحاجة إليها وتحول مباشرة إلى صانع القرار لاستغلالها ليس فقط على مستوى المؤسسة وإنما بالتركيز أيضاً على البيئة الخارجية (مطيع، آخرون، 2009، 12).

ومن عرض التعريفات السابقة نجد أن نظم المعلومات عبارة عن مجموعة من العناصر المادية والبرمجية والبشرية والشبكات والاتصالات والبيانات حيث تشكل في مجملها توليفة واحدة تتداخل وتتفاعل فيما بينها آلياً حيث تقوم بجمع وتنظيم البيانات وتخزينها ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات وإرسالها لمستخدميها في مجالات التخطيط والرقابة وتقييم الأداء في الوقت والمكان المناسبين عند المستويات الادارية الملائمة داخل المؤسسة.

2.1.3.1 مكونات نظام المعلومات

ومما سبق فإن نظام المعلومات يتألف من أربعة عناصر أساسية هي: -

أ- المدخلات: تتمثل المدخلات بالعناصر التي تعتمد عليها نظم المعلومات، وتمثل العناصر البشرية والمادية والبيانات.

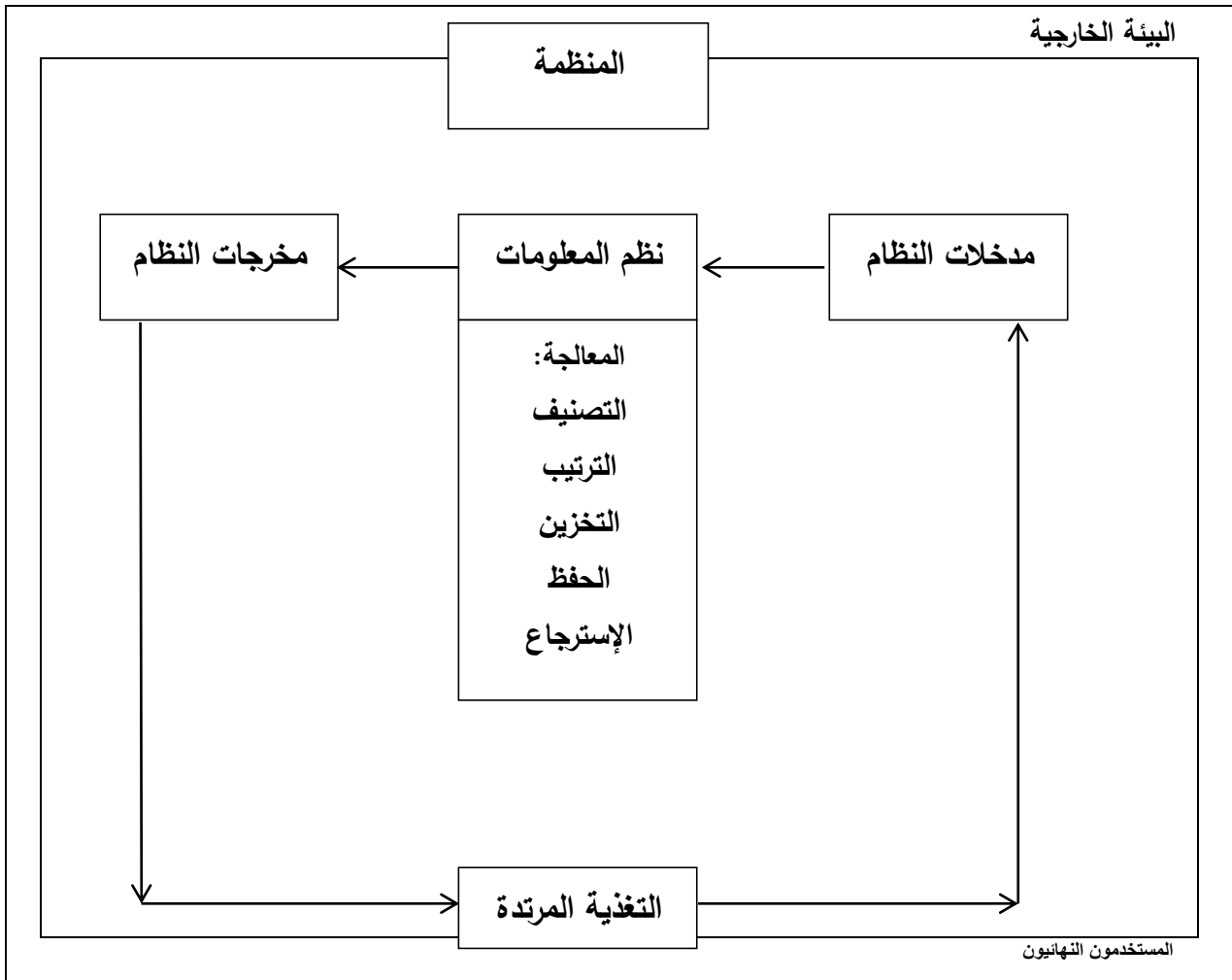
ب- العمليات: تشكل العمليات الوظائف الرئيسية التي يعمل بها النظام (المعالجة) التي تعمل على تحويل المدخلات إلى مخرجات.

ج- المخرجات: تعد المخرجات نتائج تم التوصل إليها من خلال العمليات التي عالجت البيانات وحولتها لمعلومات (مخرجات).

د- التغذية العكسية: تعني التغذية العكسية تقييم النتائج التي تمثل المخرجات فيها يتم قياس مدى تطابقها مع الأهداف المحددة (صالح، 2004، 208).

ومن خلال ما سبق قام الباحث بالإستعانة بالمراجع النظرية بإعداد الشكل رقم (4)، لتوضيح وجهة نظره فيما يتعلق بطبيعة ووظائف نظم المعلومات، ويوضح ذلك في الآتي:

الشكل رقم (4) طبيعة ووظائف نظم المعلومات



المصدر: (من اعداد الباحث من خلال اسقاط الجانب النظري لعناصر نظم المعلومات بالاستعانة على بعض المراجع).

2.1.3.2 موارد نظم المعلومات:

يقصد بالموارد مكونات نظم المعلومات، وتكاد تنحصر موارد نظم المعلومات في الموارد

التالية:

■ **الموارد المادية:** ويقصد بها مجموعة الموارد ذات التقنية العالية والتي تساعد في استقبال ومعالجة وخن واسترجاع المعلومات، كما تشمل حوامل البيانات مثل الأقراص المضغوطة والضوئية والحواسيب وملحقاتها وأجهزة الفاكس والهواتف، فضلاً عن الأوراق والوثائق (قنديلجي، وآخرون، 2005، 37).

كما أنها قد تشمل الميزانيات الخاصة بالموارد وبالتالي فإن الموارد المادية تعبر عن القيم النقدية التي تتضمن قوائم التكاليف التفصيلية للتجهيزات والبرمجيات والاجور والتخطيط والمتابعة والبحث والتطوير والصيانة والتشغيل، (العمرى، وآخرون، 2008، 68)، وتعد الشبكات أيضاً من ضمن الموارد

المادية حيث تربط الحاسبات مع بعضها البعض ومع الأجهزة الطرفية الأخرى المستخدمة في إطار نظم المعلومات بهدف تحقيق الموارد المتاحة والمعلومات الناتجة عن نظام المعلومات وتنوع الشبكات(*)، طبقاً للربط الشبكي بين الحواسيب داخل المنظمة وارتباطها بخارج المنظمة (الطائي، 2007، 229).

(*) وتنقسم الشبكات إلى شبكات محلية، شبكات اتصالات، شبكات نمطية، شبكات نجمية، شبكات مختلطة، شبكات النظير، شبكات الخادم، وتتعدد هذه الشبكات حسب تقنية الربط الشبكي، للمزيد من التفاصيل انظر (الطائي، 2007، 232-237).

■ الموارد البشرية:

يقصد بالموارد البشرية مجموعة الأشخاص الذين يقومون بالعمليات والإجراءات الإدارية ويعملون على تنفيذ متطلبات الأداء الوظيفي وتخطيط الموارد البشرية وتصميم أنظمة الأجور والمزايا وتقييم الأداء والتدريب وتخطيط المسار الوظيفي (ماهر، 2014، 33).

وقد حددها بو (قريص) بمدراء المشروع ومحللو النظم والمبرمجين وفنيي ومشرفي الاتصالات وكذا مشرفي قواعد المعلومات وأمن البيانات ومشرفي أنظمة التشغيل، منسقي خدمات النظام المتخصصون الفنيون، المستخدمون، (بوقريص، 2003، 21-24)، فضلاً عن فنيي الصيانة والإدامة ومشغلي الأجهزة (الهوش، 1996، 100).

■ البيانات:

لقد مر بنا أن البيانات تعتبر المادة الأساسية لنظم المعلومات حيث تصبح بعد عملية الإدخال والمعالجة معلومات وتتضمن قاعدة البيانات المستودع الرقمي الذي تتداول فيه البيانات، ويعتمد شكل وسعة البيانات على مدى الحاجة من إدخالها.

■ البرمجيات:

هي مجموعة الأوامر والتعليمات التي يحتاجها الأفراد لمعالجة البيانات، والتي يتم بموجبها العمل بالنماذج الإحصائية، بحوث العمليات وبها تحل مشاكل تسيير المعلومة، إلى جانب الخطط وملفات الأوامر، والإجراءات الإدارية، والنصوص والبرامج المعلوماتية المدارة حسابياً، وتنقسم البرمجيات إلى برمجيات تطبيقية، برامج التشغيل والتي تحتاج إلى صيانة دائمة (الطائي، 2007، 235-237).

من العرض السابق تبين أن موارد نظم المعلومات تتكون من موارد مادية فضلاً عن البيانات والبرمجيات التي يتم تنفيذ العمل من خلالها من قبل الموارد البشرية داخل المؤسسة حيث تشكل هذه الموارد نظم المعلومات التي تقوم بمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات وارسالها لمستخدميها حسب المستويات الإدارية لغرض التخطيط والرقابة وتقييم الأداء لمختلف العمليات الإدارية وتحقيق أهداف المؤسسة، الشكل رقم (5) يوضح من وجهة نظر الباحث لمكونات نظام المعلومات.

الشكل رقم (5) مكونات نظام المعلومات

البيانات:

- المادة الخام لنظم
المعلومات

موارد مادية:

-الأجهزة.

-المعدات.

-الملحقات الفنية.

-الحاسوب.

-الأقراص الضوئية أو المغناطيسية للخرن.

-نفقات النظم.

نظام المعلومات

البرمجيات:

- برمجيات التطبيق.

- برمجيات التشغيل.

الموارد البشرية:

مجموع الأفراد:

-الموظفين.

- المدراء.

- الفنيين (محللو النظم، المبرمجون).

- الخبراء.

- التدريب والتأهيل.

- خطة تقييم الأداء.

الشبكات (الاتصالات):

-الشبكات محلية.

- الشبكات الواسعة.

- شبكة الويب.

- شبكة اللاسلكية.

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على الاطلاع على الجانب النظري لنظم المعلومات.

2.1.3.3 خصائص نظم المعلومات:

يجب أن تتوفر مجموعة من المعايير في نظام المعلومات والتي يجب أن تساعد على الكفاءة

والفاعلية يمكن إيجازها في الآتي: -

ب- منفعة النظام:

تتمثل المنفعة في الهدف الذي أنشئ النظام من أجله حيث يتضمن نظام المعلومات كل البيانات

والمعلومات التي تعكس في تصميمه والوجهة الإدارية أو أسلوب الإدارة الذي يخدمه (الهادي، 1993،

171).

ج- ربط مكونات النظام وتكامل أجزائه.

د- المفهوم الموسع للبيانات حيث يشمل كل البيانات التي تحتاجها الوحدة سواء كانت وصفية أو

كمية (ابو بكر الهوش، 1996، 92).

هـ- يعتبر العنصر الزمني من أهم خصائص نظم المعلومات بحيث تعالج هذه النظم معلومات خاصة بالماضي ومعلومات خاصة بالحاضر وايضاً معلومات خاصة بالمستقبل (المغربي، 2002، 41).

و- يشبه نظام المعلومات حالة شبكة الاتصال إذ يزود المؤسسة بمسارات معلوماتية إلى الكثير من النقاط ويساعد على تدفق المعلومات داخل المؤسسة وخارجها.

- لكل نظام معلومات مجموعة من الأهداف تتمثل في:

- التزويد بالمعلومات المساندة لعملية اتخاذ القرار.

- التزويد بالمعلومات المساندة للعمل اليومي الروتيني.

- التزويد بالمعلومات الخاصة بنشاط وعمليات المؤسسة.

ز- مستخدمو المعلومات:

يشمل المستخدم الداخلي المديرين والموظفين داخل المؤسسة، أمّا المستخدم الخارجي فيشمل

الجهات كافة المهتمة خارج المؤسسة مثل الموردين، العملاء (القباني، 2003، 13).

يفيد عرض الخصائص معرفة السمات التي يجب توافرها في نظم المعلومات إذ ترتبط بمدى

الحاجة لنظم المعلومات فضلاً عن ضرورة الترابط بين المكونات خاصةً البيانات التي يجب أن

تعطي مؤشرات تفيد المؤسسة عند تحويلها إلى معلومات تحدد على ضوءها مسارات هذه المعلومات

باستخدام الشبكات داخل المؤسسة بحيث تعبر عن فترات زمنية مختلفة فضلاً عن تركيزها على

المستخدم النهائي وذلك لغرض تحقيق الأهداف المساندة للإدارة العليا ومساعدة العمليات والإجراءات

الإدارية داخل المؤسسة.

2.1.3.4 أنواع نظم المعلومات:

تتشابه نظم المعلومات من حيث العناصر والمكونات، وتختلف من ناحية الأنواع فكل نوع من

نظم المعلومات له خصائصه ومميزاته واستخداماته، ويمكن اجمال أنواع نظم المعلومات في الآتي

كما وضحها كلاً من (Kendhe, Mishra، 2015، 1، البكري، آخرون، د.ت، 35، ياسين، 2000، 55-86،

الصباغ، 2000، 31-32، السديري، 2009، 18، رفاعي، د.ت، 14، الطواب، 2012، 48، علي، 2005، 8،

العلي، 2013، 26، السالمي، 2003، 75-338، الكردي، وآخرون، 2003، 33، قندلجي، وآخرون، 2005،

49)، وتظهر تصنيفات نظم المعلومات في الآتي:

■ نظم معالجة البيانات:

تعتبر نظم معالجة البيانات من أوائل نظم المعلومات التي استخدمت في المؤسسات كونها تؤدي مهام لا غنى عنها، فهي تتولى عمليات جمع البيانات الروتينية اليومية التي تصف المستويات التشغيلية المختلفة من تسويق، وإنتاج، وتمويل، وأفراد، ومعالجتها وتلخيصها، وتخزينها في ملفات تسمى بقاعدة البيانات، ومن ثم عرضها بشكل تقارير تحتوي على بيانات تتعلق بمرحلة تاريخية معينة، وتساهم في عملية صنع القرارات من قبل أنواع أخرى من نظم المعلومات سواءً داخل المنظمة أو خارجها.

■ نظم المعلومات الإدارية:

ظهرت نظم المعلومات الإدارية، نتيجة نقص نظم معالجة البيانات في إشباع حاجات المدراء من المعلومات، وذلك بهدف مساعدة الإدارة الوسطى، حيث تشمل هذه النظم المعلومات التاريخية السابقة، والحالية، والمستقبلية، في حين أن نظم معالجة البيانات تقتصر على بيانات معينة، أي أن المخرجات تبقى بيانات تعتمد عليها نظم المعلومات لإنتاج المعلومات.

ونتيجة للتطور في تكنولوجيا الحاسوب تمكن المديرين من جمع المعلومات ودمجها وتخزينها وإدارتها بسهولة في الشكل الذي تحتاجه تبعاً لاحتياجاتها وتوقيتها.

ويتكون هذا النظام من نظم عدة، فرعية تتكامل مع بعضها البعض لتؤدي أدواراً وظيفية مهمة يأتي في مقدمتها دور اتخاذ القرارات وستعرض الدراسة هذا النوع بالتفصيل في الجزء اللاحق الخاص بنظم المعلومات الإدارية.

■ نظم دعم القرارات:

تقوم نظم دعم القرارات بإسناد تفاعلي لعملية صناعة القرارات التي ينتجها المدراء كجزء رئيسي من أعمالهم.

وتعتبر نظم دعم القرارات امتداداً طبيعياً لنظم التقارير المعلوماتية ونظم معالجة المعاملات وتعرف أيضاً بأنها نظم معلوماتية على مستوى الإدارة العليا للمساعدة في صنع القرارات.

■ النظم الخبيرة:

لقد أضافت الأبحاث في الذكاء الاصطناعي أبعاداً جديدة لاستخدام الحاسبات الآلية مثل القدرة على التفسير وربط الموضوعات والوصول إلى استنتاجات تطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل عام، ومثل هذه النظم يطلق عليها اسم النظم الخبيرة.

▪ نظم أتمتة المكاتب:

تعتمد نظم أتمتة المكاتب على الحاسب الآلي بهدف إتمام الأعمال المكتبية داخل المؤسسة وتعتبر برامج المعالجة للكلمات مثلاً واضحاً على هذه النظم وهي ببساطة تساعد على إتمام الأعمال المكتبية ولا تساعد في دعم اتخاذ القرار.

وبحكم تشابه مسميات بعض أنواع نظم المعلومات وفروعها يمكن استعراض تصنيفات أخرى لأنواع هذه النظم وهي:

1- تصنيف نظم المعلومات حسب التخصص الوظيفي:

يكون لكل وظيفة داخل المؤسسة نظام معلومات خاص بها ومن تطبيقات هذه النظم الآتي:

▪ نظام معلومات التسويق:

وجود نظام فعّال للتسويق يقود بلا شك إلى نجاح إدارة التسويق بالمنظمة، الأمر الذي يمكنها من اتخاذ القرارات التسويقية ونظام معلومات التسويق هو نظامٌ آلي يعمل بالتكامل مع الأنظمة الأخرى لدعم المنظمة في حل المشكلات المرتبطة بتسويق المنتجات.

▪ نظام معلومات الإنتاج والعمليات:

يُقدّم هذا النظام للإدارة معلومات منظمه حول حجم الإنتاج، ومستويات المخزن والجودة والصيانة.

▪ نظام معلومات الموارد البشرية:

هو النظام الذي يسعى إلى جمع وصيانة البيانات التي تصف العمالة فيها وتحويل البيانات إلى معلومات واعطائها المستفيدين على شكل تقارير وقد تستخدم في بعض الأحيان تسمية نظم إدارة الموارد البشرية.

▪ نظم المعلومات المحاسبية والمالية:

هي النظم التي تشترك داخل المنظمات لتطبيق شكل معين وتتكون هذه النظم من نظم محاسبية ومالية الأولى تقوم بتسجيل المعاملات المحاسبية والثانية تقوم بإعداد القوائم المالية والميزانية والاستثمارات.

2- تصنيف نظم المعلومات حسب المستويات الإدارية: -

تتضمن المؤسسة أو المنظمة مستويات وتخصصات مختلفة، لذا فهي بحاجة إلى نظم متعددة تتمثل بالنظم الآتية:

■ نظام معلومات المستوى التشغيلي:

يساعد هذا النظام، المديرين على المستوى التشغيلي في متابعة وتقييم الأداء للأنشطة، والمعاملات الخاصة بالمؤسسة مثل المبيعات، وكذا العملاء، التأمين، تدفق الموارد الخاصة، ومستلزمات الإنتاج، وهو نظام خاص بإدارة الحركة.

كما تقوم نظم المعلومات التشغيلية بمعالجة البيانات التي تنتجها وتستخدمها المنظمة، من خلال بعض النظم الفرعية الخاصة، والتي من شأنها تقوم بمعالجة المعاملات والسيطرة على العمليات وأتمتة المكاتب وعمليات الإنتاج والبيع.

■ نظام معلومات مستوى المعرفة:

يدعم هذا النظام الموظفين العاملين في مجال المعرفة، والبيانات في المؤسسة، وتتجسد في أشكال مختلفة من نظم التسجيل والحفظ والتوثيق.

■ نظام معلومات مستوى الإدارة:

يصمم هذا النظام ليستخدم في العمليات الإدارية مثل التوجيه، الرقابة، اتخاذ القرارات، ويوفر التقارير الدورية التي تتعلق بالتشغيل.

■ نظام معلومات المستوى الاستراتيجي:

صمم هذا النظام لدعم احتياجات الإدارة الاستراتيجية من خلال صياغة وتطبيق استراتيجية المنظمة بالنظر إلى متغيرات البيئة الداخلية والخارجية من أجل مقارنة النتائج الخاصة بالفرص والتهديدات بالمعلومات التي تحصل عليها هذه النظم من البيئة.

3- تصنيف نظم المعلومات حسب نوع العمل الذي يؤديه النظام: -

■ نظم معالجة المعاملات:

يقوم هذا النظام بتقديم خدمة المستويات التشغيلية داخل المؤسسة أو المنظمة، ويعتمد على الحاسب الآلي (البرمجة) لتسجيل البيانات الروتينية اليومية من دون الاهتمام باتخاذ القرارات.

■ نظم المعلومات الإدارية:

وقد سبقت الإشارة إلى نظم المعلومات الإدارية في أنواع نظم المعلومات من باب الحصر، إلا أن إدراجها هنا ضمن النظم المصنفة حسب نوع العمل يحدد موقعها ضمن المستوى الأعلى للمؤسسة، فهي نظم معلومات مبرمجة، ويعتبر نظام المعلومات الإدارية قادراً على تكامل البيانات المتدفقة من مصادر مختلفة قصد توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإدارية.

■ نظم أتمتة المكاتب:

وقد سبقت الإشارة إلى نظم أتمتة المكاتب بأنها نظم تقع ضمن تصنيف المستوى المعرفي للمؤسسة، وتعد نوع خاص من نظم تشغيل المعلومات، والتي يمكن استخدامها في نطاق أعمال وأنشطة المكاتب، وتجهيزها آلياً لتشمل كل أنواع نظم المعلومات الرسمية وغير الرسمية المتعلقة بتوصيل المعلومات المكتوبة وغير المكتوبة من شخص لآخر داخل أو خارج المؤسسة.

ويرى الباحث أن كل مؤسسة تحتاج لوحد أو أكثر من هذه الانظمة التي تتسم بالتداخل حيث تتطلب توفير الموارد اللازمة لنظم المعلومات فضلاً عن وجود أنظمة مهياًة بكل مستوياتها الإدارية لتحديد أوجه الاستفادة من تكامل هذه النظم لتحليل المعلومات الشاملة التي تخدم جميع الوظائف داخل المؤسسة، إذ أصبح نظام المعلومات في جميع المنشآت يعتمد على عدد من الأجزاء وفي مقدمتها الحاسب الآلي، لما له من مميزات تسهم في زيادة فاعلية نظم المعلومات وعلى رأس هذه النظم نظم المعلومات الإدارية.

2.1.4 نظم المعلومات الإدارية:

2.1.4.1 تطور نظم المعلومات الادارية:

وقد ظهر هذا التطور خلال فترات متزامنه كما اوضحها كلاً من (عصفور، 2012، 31، السالمي، 2003، 36، الحسني، 2002، 53، ملوخية، 2006، 69، إدريس، 2005، 199، قندلجي، وآخرون، 2005، 38)، وقد توضح هذا التطور في الآتي:

لقد مرّ بنا أن نظم المعلومات الإدارية نشأت في الستينيات من القرن الماضي وقد كان دورها يقتصر على بعض التطبيقات وفي منتصف السبعينيات من القرن نفسه ساعد على تطورها التقدم التقني حيث أضيف لها دوراً جديداً تمثل في إمداد المستخدمين النهائيين للإدارات المختلفة بالتقارير الإدارية وبالمعلومات لقيامها بالتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.

وقد ساعد على تطوير هذه النظم ظهور أجيال من الحواسيب الحديثة بحيث أصبح لها إمكانات تخزين هائلة فضلاً عن، ظهور البرمجيات المتقدمة ومنها نظم إدارة قواعد البيانات التي ساعدت في تقليل وقت الإنجاز.

وانتقلت نظم المعلومات الإدارية نقلة نوعية حيث توفر لدى المؤسسات كوادر من المختصين

الملمين بالحاسوب واستخداماته الحديثة في تطبيق نظم المعلومات الإدارية.

وحققت هذه النظم تقدماً في التسعينيات من القرن الماضي، حيث شكلت عنصراً أساسياً في صناعة القرار في المؤسسات المختلفة بحيث أصبحت هذه المؤسسات تعتمد عليها بشكل كبير. وعلية فإن التقدم الهائل لتكنولوجيا المعلومات وتوسع نشاط المؤسسات في ظل وجود البيئة التنافسية أدّى إلى ظهور فروع لهذه النظم ويات دورها الرئيس مؤثراً في تكامل نظم المعلومات الإدارية، على الرغم من أن المستويات الإدارية داخل المؤسسة هي التي تحدد أصلاً فروع نظم المعلومات الإدارية لتوفير المعلومات كافة لهذه المستويات إلا أن هناك المتغيرات عدة طرأت على العمل الإداري حددها إدريس بثلاثة متغيرات هي:

أ- أصبحت الإدارة موجهة بمفهوم النظم وبالتالي اتسمت الأساليب والوسائل الإدارية بالتشابك والتعقيد وضرورة التكامل.

ب- تزايد أهمية المعلومات وأصبحت تخضع للتنظيم والتخطيط، وأساليب التشغيل العلمية المتقدمة لتكون متاحة للمديرين عندما يشعرون بالحاجة إليها.

ج- أصبح نظام المعلومات ضرورياً ليس فقط للتخطيط الإداري بل لفاعلية نظم المتابعة والرقابة. لذا شمل نظام المعلومات الإدارية المستويات الإدارية كافة والأنشطة داخل المؤسسة، وقد برزت أهمية نظم المعلومات الإدارية كون مهمتها الأساسية تتركز على إنتاج المعلومات اللازمة للمديرين في جميع المستويات الهرمية داخل المؤسسة ونتيجة لتك المتغيرات باتت نظم المعلومات الإدارية تساعد على:

- تأمين منتجات وخدمات جديدة داخل المؤسسة.

- المساعدة في إعادة تشكيل الوظائف وانسيابية العمل داخل المؤسسة.

- المساهمة في عملية التغير الواسع في إدارة الأعمال.

وبهذا فإن وظائف نظم المعلومات الإدارية انتقلت عبر مراحل عدة وفي كل مرحلة كانت تضاف إليها وظائف جديدة بدأت بمرحلة التشغيل والمعالجة إلى أن أُضيف إليها التخطيط والرقابة واستقل بها الأمر بوظائف اتخاذ القرارات.

2.1.4.2 مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

يستخدم بعض الباحثين المصطلح (mis)، ليشمل جميع نظم المعلومات التي تدعم الوظائف المختلفة في المؤسسة، وبالموازاة مع ذلك يفضل آخرون استخدام نظام المعلومات المحوسب المعتمد على الحاسب الآلي الذي يجمع أنواع من نظم المعلومات، وتعتبر نظم المعلومات الإدارية عبارة عن

نظم مخصصة عامة للوظائف التي تعتمد على الحاسوب وفق المستوى الإداري في المؤسسة (إدريس، 2005، 203).

على الرغم من تعدد تعريفات نظم المعلومات الإدارية إلا أن نقطة الاتفاق حول مفهومها يرتكز على مستويات الاستخدام، إذ أن نظم المعلومات الإدارية تستخدم عند مستوى أعلى عكس نظم معالجة البيانات التي تستخدم عند المستوى التشغيلي في المؤسسة وبالتالي تساعد هذه النظم على اتخاذ القرارات.

وفي مطلع هذا الجزء من الدراسة يستعرض الباحث بعض التعريفات التي خصت نظم المعلومات الإدارية في الآتي:

- عرف (ملوخية) نظم المعلومات الإدارية أنها "مجموعة من العمليات المنتظمة التي تمد المديرين بالمعلومات لمساعدتهم في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات" (ملوخية، 2006، 70).

- بينما عرفها (إدريس) بأنها "مجموعة من النظم التي تتضمن خلق المعلومات من خلال عمليات تحليلية، كما أنها صممت لتقوم بتلخيص المشكلات وتقوم بإصدار التقارير (إدريس، 2005، 28).

في حين عرفها (ياسين) بأنها النظم التي تتولى معالجة بيانات الأعمال وإنتاج المعلومات والتقارير التي تمثل خلاصة لمعاملات المنظمة في معالجتها الوظيفية (سعيد، 2009، 27).

- وعُرفت نظم المعلومات الإدارية أنها مجموعة من البيانات المصنفة والمفسرة المستخدمة في صنع القرار، كما تم تعريفها بأنها: "بعض الكيانات الملموسة أو غير الملموسة التي تعمل على الحد من عدم اليقين بشأن الدولة أو الأحداث المستقبلية" (Kendhe، Mishra، 2015، 1).

- غير أن هناك تعريفاً آخر قد يكون أكثر شمولية حيث عرف نظم المعلومات الإدارية بأنها "نظم متكاملة تعمل على خدمة جميع المجالات الإدارية بالمؤسسة من ناحية تقديم المعلومات التي تتعلق بالماضي والحاضر والمستقبل" (المغربي، 2002، 76).

كما عُرفت نظم المعلومات الإدارية بأنها مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تعمل مع بعضها البعض بصورة متفاعلة لتحويل البيانات إلى معلومات يمكن استخدامها لمساندة الوظائف الإدارية كالخطيط والرقابة واتخاذ القرارات والتنسيق لعمل الأنشطة التشغيلية في المنشآت الاقتصادية (A. Hickieys، D greasley، p. chatly، Boci، 2003، 43).

ينبثق من التعريفات السابقة العناصر الآتية:

إن نظم المعلومات الإدارية هي مجموعة من النظم التي تعمل على معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات ترتبط بالماضي والحاضر والمستقبل وتقديمها على شكل تقارير للمستويات الإدارية المختلفة لمساعدتها على دعم العمليات واتخاذ القرارات.

2.1.4.3 أهمية نظم المعلومات الإدارية:

تكمن أهمية نظم المعلومات في أنها تقوم بدعم المؤسسة والعمل الإداري من خلال الجوانب الآتية كما وضحتها كلاً من (الشري، العابدي، 2006، 100، عجلان، 2007، 75، القيسي، 2005، 27، علي، 2005، 15، 16، Kendhe، Mishra، 2015، 1)، وتوضح هذه الأهمية في الآتي:

أ- دعم المنظمة ككل:

- 1- تساعد في سرعة التأقلم مع المتغيرات الجديدة في العمل.
- 2- تساعد على تطوير وظائف الإنتاج وتحديث أساليب التسويق.
- 3- تساعد في منح ثقة الموردين والعملاء تجاه المنظمة باستخدامها أساليب حديثه تساعد على رفع مستوى الأداء.
- 4- تساعد في التخزين المركزي لجميع المعلومات التجارية.

ب- دعم العمل الإداري:

- 1- المساعدة على تركيز الإدارة في المهام الاستراتيجية والتخفيف من الأعباء الروتينية.
- 2- دعم المدراء في وظائفهم الإدارية كالتخطيط والرقابة والتنظيم والتوجيه.
- 3- تكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية بأنها نظم موجهة لخدمة صانع القرار في المؤسسة.
- 4- تحتوي على برامج وتتطلب قدرة تحليلية محدودة عكس النظم الأخرى المعتمدة على قدرة تحليلية كبيرة.
- 5- ترتبط أهمية استخدام هذه النظم بكون حجم المؤسسة وتعقد أعمالها وزيادة درجة التعقيد البيئية والتكنولوجية.
- 6- أسهم التقدم التكنولوجي بصورة مباشرة في تزايد الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية لاسيما مع التغيير في النواحي التنظيمية والظروف الاجتماعية والاقتصادية التي أتاحت للمدير حرية الاعتماد عليها إذا اراد لقراراته النجاح.
- 7- ازداد الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية مع تزايد نشاط المؤسسات وتعقد أساليبها.
- 8- أصبحت تشكل ضرورة حيوية لبقاء المنظمة.

9- خلق الميزة التنافسية في بيئة الأعمال التي تتصف بالمنافسة.

وبالتالي فإن الدعم الذي تقدمه نظم المعلومات الإدارية يشمل الدعم الكلي للمؤسسة فيما يخص رسم استراتيجية المنافسة الموجهة للبيئة الخارجية، كما أنها تساعد في دعم العمليات الإدارية وتطوير الأداء الإداري والوظيفي في المستويات الإدارية المختلفة في إطار البيئة الداخلية للمؤسسة.

وفقاً للتعريفات والخصائص والمعلومات التي تم مناقشتها لنظم المعلومات بشكل عام وعلى وجه الخصوص نظم المعلومات الإدارية، فإنه يمكن تقديم أنموذج عام يصف العناصر المكونة لهذا النظام ويوضح مسارات تدفق البيانات والمعلومات بين عناصره، وبالنظر إلى العناصر المكونة لهذا النظام فإنها توضح في ثلاثة عناصر رئيسية كل عنصر يحتوي على فروعته الخاصة به، وقد وضح (ملوخية) تلك العناصر في الآتي:

1- لمدخلات: -

وتتكون مدخلات نظام المعلومات الإدارية من ثلاثة نظم فرعية هي:

- النظام الفرعي لمعالجة البيانات: يوفر بيانات تصف مجالات النشاط والعمليات الداخلية في المجال الوظيفي أو المنظمة ككل.

- النظام الفرعي للبحوث والدراسات المتخصصة: يتجه بصفة أساسية لدراسة أثر البيئة الخارجية على العمليات الداخلية، ويعتمد في ذلك على تجميع بيانات من مصادر داخلية وخارجية لتحليلها والاستفادة منها.

- النظام الفرعي للمخبرات الخارجية: يهتم بدراسة البيئة الخارجية، ويركز خصيصاً على دراسة أحد العناصر وهم (المنافسون)، لذلك أطلق عليه نظام المخبرات، إذ يهتم بجمع وتحليل المعلومات التي تصف عمليات وتحركات واستراتيجيات الشركات المنافسة.

2- المخرجات: -

وتتكون مخرجات نظام المعلومات الإدارية من ثلاثة أنواع من التقارير هي:

- التقارير الدورية.

- التقارير الخاصة.

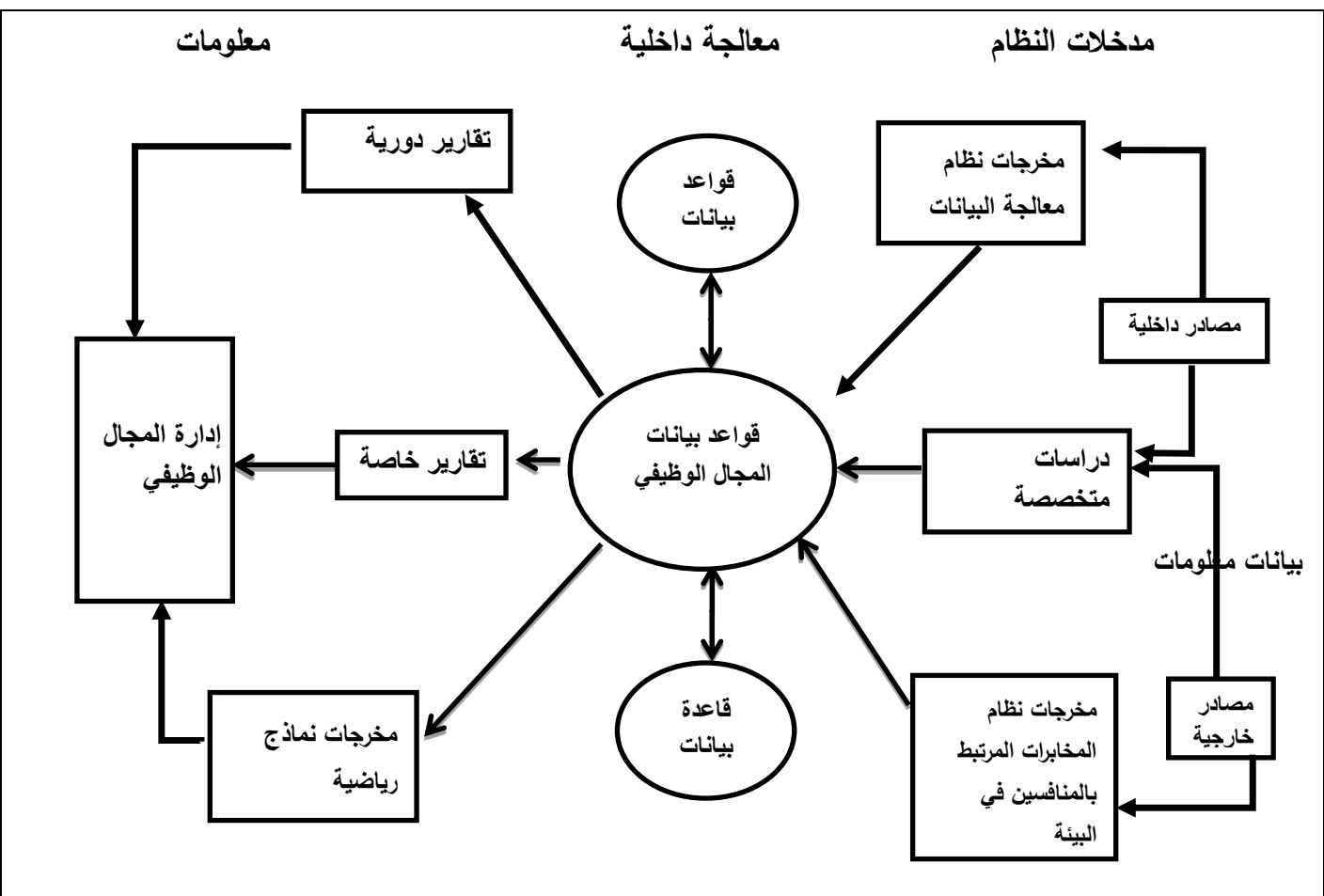
- مخرجات النماذج الرياضية التي تحاكي الواقع الفعلي. ويجب الإشارة إلى أن محتوى هذه التقارير يختلف من مجال وظيفي لآخر، ولكن السمة العامة لها أنها تصف محتوى العناصر الفرعية المكونة للمجال الوظيفي. فمثلاً في مجال التسويق تركز هذه التقارير على خدمة عناصر

المزيج التسويقي (المنتج، والترويج، والتسعير، والتوزيع المادي)، وفي مجال الإنتاج تخدم هذه التقارير مجالات التصنيع، والمخزون، والجودة، والتكاليف.

3- المعالجات الداخلية:

ويقصد بها معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من مصادرها الداخلية والخارجية، والتي تتمثل في تجميع وإعداد ومراجعة ومعالجة وتخزين البيانات وإعداد التقارير. أنظر الشكل رقم (6) أنموذج عام لنظم المعلومات الإدارية.

شكل رقم (6) أنموذج عام لنظم المعلومات الإدارية



المصدر: (ملوخية، 2006، 84-86).

2.1.4.4 أنواع وتصنيفات نظم المعلومات الإدارية:

ويرى الباحث بأن هناك تنوع لنظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسة تبعاً لارتباطها بالمستويات التنظيمية الإدارية الهرمية بحيث يختص كل مستوى بمهام معينة.

وبحسب الأبحاث التي صنفت نظم المعلومات الإدارية سيقدم هذا الجزء التصنيفات المتعددة لنظم المعلومات الإدارية مع التأكيد أن بعض من هذه التصنيفات ستدرج من باب الحصر للتحليل كما

ذكرت في دراسات عدة وذلك اعتباراً للتداخل الكبير بين تصنيفات وأنواع نظم المعلومات الإدارية من جهة، ومن جهة إعطاء تصور عام عن التصنيفات النظرية التي قدمتها بحوث نظم المعلومات الإدارية في العرض الآتي والتي وضحتها كلاً من (مكليود، 1998، 847، المغربي، 2002، 327-326، علي، 2005، 7-29، الكردي، آخرون، 2003، 32، قنديلحي، الجنابي، 2005، 35-63، ياسين، 2000، 81، السديري، 2009، ص75، السالمي، 2003، 77)

ويمكن تفصيل هذه النظم في الآتي:

أولاً: النظم وفق وظائف المنظمة:

1- نظام معلومات منفذي الإدارة العليا:

هو نظام جزئي من نظام المعلومات الإدارية صمم لدعم منفذي الإدارة العليا في المؤسسة، والاهتمام هنا ينصب على الجزء الرسمي العام الذي يستخدم الحاسوب وتقاريره، الاتصالات والمقابلات.

2- نظم معلومات الموارد البشرية:

تمثل نظم معلومات الموارد البشرية نظاماً فرعياً في نظم المعلومات الإدارية حيث يعمل على توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لاتخاذ القرارات الخاصة باستخدام الموارد البشرية بفعالية، فهي إجراء منظم لجمع وتخزين واستخراج واسترجاع البيانات عن الموارد البشرية في المؤسسة وشؤون الأفراد، وسمات الوحدات التنفيذية التي تتعامل معها.

ويتكون نظام معلومات الموارد البشرية من:

- أ- نظام معلومات تخطيط الموارد.
- ب- نظام معلومات الاختيار والتعيين.
- ج- نظام معلومات التدريب والتأهيل.
- د- نظام معلومات تخطيط المسار الوظيفي.
- هـ- نظام معلومات تقييم وتحليل الوظائف.
- و- نظام معلومات مخزون المهارات.
- ز- نظام معلومات المعلومات الأساسية للموظف.
- ح- نظام معلومات الأجور والحوافز والمكافآت.
- ط- نظام معلومات تخطيط الأمن والسلامة.
- ي- نظام معلومات المزايا والفوائد.

3- نظام معلومات التسويق:

لقد سبقت الإشارة لنظام معلومات التسويق.

ويتكون هذا النظام من النظم الآتية:

- أ- نظام معلومات التوزيع.
- ب- نظام معلومات المنتجات.
- ج- نظام معلومات التسعير.
- د- نظم معالجة البيانات التسويقية.
- هـ- نظم التنبؤ بالمبيعات.
- و- نظم بحث السوق.
- ز- نظم بحث المستهلك.
- ح- نظم معلومات الترويج.

4- نظام معلومات العمليات والإنتاج:

وهو النظام الخاص بإدارة عمليات الإنتاج من خلال دراسة وتحليل إدارة الإنتاج واتخاذ القرارات بشأنها.

وأهم النظم الفرعية:

- أ- النظام الجزئي للهندسة الصناعية.
- ب- النظام الجزئي لمعالجة البيانات.
- ج- النظام الجزئي للعمليات والتصنيع.
- د- النظام الجزئي للمخزون.
- هـ- النظام الجزئي للجودة.
- و- النظام الجزئي للتكاليف.
- ز- النظام الجزئي للإنتاج.

5- نظام معلومات التمويل:

تهتم عملية التمويل بصورة رئيسية بعمليات التدفق المالي للمنظمة ومن خلال نظام معلومات تمويل جيد تتم المراقبة للتأكد من الاستخدام الأمثل لها لتقدير أنشطة المنظمة، ويتفرع عن نظام معلومات التمويل النظم الفرعية الآتية:

▪ النظم الفرعية للمدخلات:

- 1- نظام المعلومات المحاسبية.
- 2- نظام المراجعة الداخلية.
- 3- نظام استخبارات التمويل.

▪ **النظم الفرعية للمخرجات:**

- أ- النظام الفرعي للتنبؤ.
- ب- النظام الفرعي لإدارة التغذية.
- ج- النظام الفرعي للرقابة.

6- نظام معلومات عمليات الشراء والمخزون:

هو نظام يهدف إلى إدارة عمليتي الشراء والمخزون والرقابة عليها.

ثانياً: **النظم الإدارية وفق الأنشطة الإدارية:** -

1- نظام العمليات:

وهي تقدم المعلومات التي تسيطر على عمليات المنظمة والسيطرة على الإنتاج والسلع.

2- نظام المعلومات الإداري للرقابة على العمليات:

ويشمل جداول أنشطة المشروع وإعداد التقارير الخاصة بالأداء وتحليلها وعملية التقييم.

3- نظام المعلومات الإداري للرقابة الإدارية:

ويشمل إعداد الموازنات التخطيطية، وتخصيص الموارد المختلفة وفق خطة المؤسسة الخاصة بالمشروع.

4- نظام المعلومات الإداري للتخطيط الاستراتيجي:

لقد سبقت الإشارة إلى نظم المعلومات للتخطيط الاستراتيجي حيث أنها تسعى إلى دعم الأهداف الرئيسة للمنظمة من خلال تقديم منتجات وخدمات تنافسية مما يعطيها تقدماً استراتيجياً على منافساتها في السوق، إذ أن هذه النظم تساعد المؤسسة على تطوير أهدافها ووضع خطط طويلة الأمد.

وتتفرع هذه النظم إلى نظم فرعية لا تخرج في مجملها عن التصنيف السابق.

ولعل اختلاف الكتاب والباحثين حول علاقة تصنيفات النظم بنظم المعلومات الإدارية هو انعكاس للتصنيفات المتعددة التي شملتها نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها داخل المؤسسات والمنظمات. وقد أمكن للباحث بعد الإطلاع على المراجع النظرية لتصنيفات نظم المعلومات الإدارية، من إعداد شكل رقم (7) يوضح التصنيفات المختلفة لنظم المعلومات الإدارية والموضح في الآتي:

الشكل رقم (7) انواع نظم المعلومات الإدارية:



2.1.5 الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية:

- من العرض السابق لتكامل نظم المعلومات الإدارية يتضح أن الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية في المؤسسة يتمثل في العناصر الآتية:
- المشاركة في صياغة الرؤية الاستراتيجية للمؤسسة.
 - دعم عملية صياغة دور المؤسسة لتحديد أنشطتها الخاصة وتقديم معلومات عن الأسواق المستهدفة.
 - تقديم المعلومات الموثوق بها للمفاضلة بين البدائل الاستراتيجية الملائمة للمؤسسة.
 - تحقيق الميزة التنافسية الاستراتيجية المؤكدة من خلال ما توفره من معلومات عن قوى المنافسة الرئيسية في البيئة الخارجية للمؤسسة (الصيرفي، وآخرون، 2006، 146).

2.2 المبحث الثاني: الاداء الوظيفي

تمهيد:

يرى الباحث أن مفهوم الأداء الوظيفي ارتبط بدورة حياة المؤسسات إذ أن مراحل تطور هذه المؤسسات مرهون بمستويات الأداء الوظيفي.

ويعتبر تقييم الأداء أو قياس الأداء الوظيفي واحداً من الوظائف المهمة والمتعارف عليها من المؤسسات الحديثة وذلك لأهميته في تحديد الكفاءة والتقدير الأمثل خدمة لأهداف المؤسسة ونجاحها. حظي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام الباحثين في حقل الإدارة والاقتصاد وهناك دراسات عدة بحثت عن حلول للمشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي، وقدمت توصيفات لأنواع وطرائق تقييم الأداء. سيستعرض هذا الجزء من الدراسة الأداء الوظيفي من خلال التقسيم الآتي: -

2.2.1 مدخل لمفهوم الاداء الوظيفي:

تعددت تعريفات الأداء الوظيفي وركزت بعضها على الجوانب الفنية، في حين ذهبت بعض التعريفات وعزفت الأداء باعتباره مصطلح يتضمن بعدين هما: بعد تنظيمي، وبعد اجتماعي فضلاً عن البعد الاقتصادي، وهنا سنحاول استعراض تعريفات الأداء المختلفة.

1- مفهوم الأداء:

يشير مفهوم الأداء إلى أنه دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم، وتصرفاتهم اثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم بأعمالهم الحالية وكذا على امكانية التقدم والنمو للفرد في المستقبل، وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقية له لوظيفة أخرى (عبد الباقي، 2001، 75).

ويعرّف الأداء بأنه: تادية عمل أو إنجاز نشاط، أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المرسومة، وينظر البعض إلى كلمة الاداء باعتبار انها تطلق عدة معاني وعبارات فهي تعبر عن التزام الموظف بمتطلبات وظيفته المسندة إليه مهامها، والالتزام بالآداب والأخلاق داخل المؤسسة، وتحمل الأعباء والمسؤوليات.

وتشير (سهيلة عباس) إلى بعض المفاهيم المرتبطة بالأداء وهي: الكفاءة، والفاعلية، فالكفاءة تشير إلى النسبة بين المدخلات والمخرجات، فكلما كانت المخرجات أعلى من المدخلات كانت الكفاءة أعلى.

فهو مفهوم يرتبط بالقدرة على أداء الأعمال بمهارة، أمّا الفاعلية فتشير إلى الأهداف المحققة من قبل المؤسسة (عباس، 2002، 138).

ومن عرض التعريفات السابقة نلاحظ أنها ركزت على:

الموظف: محور ارتكاز عملية الأداء حسب التصنيف الوظيفي، ويرتبط الأداء هنا بالسمات الشخصية، والمواهب، والإمكانيات، والمهارات، والمعارف، والمؤهلات.

المهام: وفي حين ركزت على المهام التي يقوم بها الموظف، إذ تشكل جزءاً من التزاماته في الوظيفة، وعالجت هذه التعريفات الجانب السلوكي الذي هو ناتج عن تفاعل جميع العناصر المحيطة بالوظيفة، في الوقت الذي ركزت فيه على محددات الأداء والمتمثلة بالبنية الهيكلية للمؤسسة والنظم واللوائح الإدارية داخلها وطبيعة النشاط القائم.

2- عناصر الاداء الوظيفي:

يوفر الأداء الوظيفي مجموعة من العناصر المتمثلة في الآتي، كما وضحتها كلاً من (سلامة، آخرون، 2001، 7، قرموط، 2014، 54، الحسنية، 2002، 74)، وتعرض تلك العناصر في الآتي:

1- العناصر التنفيذية ويقصد بها القدرة على تحديد متطلبات العمل من خلال تحديد الموارد الفنية، تحديد الموارد البشرية، وكذا تحديد الموارد المادية.

2- العناصر المرتبطة بمتطلبات الوظيفة وتتمثل في المعارف العامة، المهارات الفنية والخلفية عن الوظيفة ومجالاتها.

3- نوعية العمل وتتمثل في مدى أدراك الموظف لنوعية عمله، وايضاً للمهام الملقاة على عاتقه.

4- كمية العمل المتمثلة بمقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه، ومدى سرعة الإنجاز.

5- العناصر الأخلاقية التي تركز على المحافظة على أوقات الدوام، وتقدير المسؤولية، القدرة على الحوار وعرض الرأي، الاهتمام بالمظهر، حسن التصرف.

6- العناصر الاجتماعية التي تنحصر حول العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع المرؤوسين، العلاقة مع المراجعين من خارج المؤسسة.

7- العناصر التطويرية التي تعمل على تحفيز الموظف لمتابعة كل جديد في مجال العمل، وتقديم الأفكار والاقتراحات، وتحدد إمكانيات تحمل أنواع متعددة من المسؤوليات.

وبعد الإطلاع على بعض المراجع النظرية قام الباحث بإعداد الشكل رقم (8) يوضح فية وجهة نظر الباحث للعناصر الخاصة بالأداء الوظيفي، وذلك في العرض الآتي:

الشكل رقم (8) يوضح عناصر الأداء الوظيفي

عناصر الأداء الوظيفي

العناصر التطويرية:

- 1- متابعة كل جديد في مجال العمل.
- 2- تقديم الأفكار والاقتراحات.
- 3- تحمل انواع متعددة من المسؤوليات.

العناصر الاجتماعية:

- 1- العلاقة مع الزملاء.
- 2- العلاقة مع المرؤوسين.
- 3- العلاقة مع المراجعين من خارج المنظمة.

العناصر الأخلاقية:

- 1- الالتزام بالادوام.
- 2- القدرة على الحوار.
- 3- عرض الرأي.
- 4- الاهتمام بالمظهر.
- 5- تقدير المسؤولية.
- 6- حسن التصرف.

العناصر التنفيذية:

- 1- تحديد متطلبات العمل:
 - تحديد الموارد الفنية.
 - تحديد الموارد البشرية.
 - تحديد الموارد المادية.
- 2- تحديد متطلبات الوظيفة:
 - المعارف العامة.
 - المهارات (الفنية والمهنية).
 - خلفية الوظيفة.
 - مجالات الوظيفة.
- 3- عناصر مرتبطة بنوعية العمل:
 - إدراك نوعية العمل.
 - إدراك المهام.
- 4- عناصر مرتبطة بكمية العمل:
 - فهم مقدار العمل.
 - فهم وقت الإنجاز.

المصدر: تم اعداد هذا الجدول بوساطة الباحث
مستعيناً بـ (سلامة، 2001، 7، الحسنية، 2002،

2.2.2 تقييم الأداء الوظيفي: -

تعتبر عملية تقييم الأداء عملية منتظمة تتبع في الإدارة الحديثة إذ تعتبر أهم وسيلة لتصحيح مسارات السلوك الوظيفي لغرض تحسين الأداء، وهناك نوعان من تقييم الأداء هما الأداء الإداري، والأداء الوظيفي واتساقاً مع موضوع الدراسة سيركز هذا الجزء على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين داخل المؤسسة.

2.2.2.1 تعريف تقييم الاداء:

تختلف عملية تقييم أداء الموظفين من حيث المسميات، إلا أنها تعتبر وسيلة تساعد على إصدار الأحكام الموضوعية على قدرة الموظف في أداء واجباته ومسؤولياته الوظيفية، والتحقق من سلوكه وتصرفاته في أدائه للعمل، وأسلوب هذا الأداء، وكذا القدرة على تحمل هذه الواجبات (ابو شيخة، 2000، 217).

ويعرف تقييم أو قياس الأداء كما يسميه البعض بالعملية الإدارية والفنية التي يتم من خلالها جمع واستتباط البيانات والمعلومات الوصفية والكمية الدالة على مستويات الأداء المتحقق فعلاً للعاملين، ومقارنته بأدائهم السابق أو بأداء زملائهم، أو بالمعدلات والمعايير التي توضح ما ينبغي أن يحقق (الكبيسي، 2005، 189).

كما يعرف تقييم الأداء بأنه "تحديد مستوى الكفاءة للوصول إلى معرفة المساهمة في الإنجاز، واحتمال اسنادها للموظف في المستقبل، وكذا قياس امكانياته وقدراته خلال مدة زمنية (رشيد، 2001، 74).

وسعيًا للإمام بجميع أبعاد عملية تقييم الأداء ومن خلال التعريفين السابقين يلحظ الباحث أن تقييم الأداء عملية إدارية تتبع قواعد وأسس لغرض جمع المعلومات عن مستوى الأداء الوظيفي في الحاضر ومقارنته بالأداء في الماضي وفق محددات مصاغه مسبقاً، كما يعد تقييم الأداء عملية قياس عن مستوى الكفاءة يحدد على ضوءها المهام الافتراضية للموظف.

2.2.2.2 أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

تعد عملية تقييم الأداء عملية جوهرية بالنسبة للمستويات الإدارية داخل المؤسسة حيث تتجلى هذه العملية من خلال أهميتها على عدد من المستويات، التي وضحتها كلاً من (خليفة، د.ت، 3، خميلي، وآخرون، د.ت، 6، رشيد، 2001، 74، ثابت، 2001، 87، سالم، وآخرون، 2002، 102، حمود، آخرون، 2007، 153)، وتوضح تلك الأهمية لتقييم الأداء الوظيفي من خلال الجوانب الآتية:

أهميته على مستوى المؤسسة:

- يكمن في التعرف على مستويات الأداء ومدى إسهامه في تحقيق أهداف المؤسسة، كما يخلق المناخ الملائم من الثقة والروح المعنوية، وتعزيز العلاقات بين الموظفين.
- لذا فإن تقييم الأداء مقياس كلي يعطي مؤشرات عن مدى تحقيق أهداف المؤسسة الاستراتيجية في تحسين الأداء الوظيفي.

أهميته على مستوى العاملين:

- يجعل العامل أكثر شعوراً بالمسؤولية من خلال ادراكه لعدالة التقييم، ودفع الموظف للعمل بإخلاص.

أهميته على مستوى المديرين:

- يدفع المديرين والمشرفين على التقييم إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية. وكذا دفعهم إلى تطوير العلاقات الجيدة مع المرؤوسين والتقرب منهم للتعرف على المشاكل والصعوبات الخاصة بالأداء.

- تنمية وتطوير أداء الموظفين:

- تسمى هذه الأداة بالتغذية العكسية، حيث تمكن الموظفين من معرفة مدى تحسن أدائهم، والإلمام بجوانب الجودة، وتطوير الأداء.

- زيادة الشعور بالمسؤولية:

- عندما يدرك الموظف بأن أدائه سيخضع للتقييم وأن نتائجه سيكون لها أثراً مباشراً عليه، يدفعه إلى بذل الجهد اللازم لأداء العمل على الوجه الصحيح، وإلى تحسين مستواه، كما يعزز من شعور الرؤساء بالمسؤولية لمتابعة أداء موظفيهم والإحاطة بانتظام بسير العمل بوجه عام، والعمل الجاد على معالجة مشكلات الأداء.

- يخدم تقييم الأداء أغراض مهمة للرؤساء والمرؤوسين على حدٍ سواء، أي الأداء الكلي للمنظمة ويكشف عدة نقاط مهمة هي: التخطيط، والتنظيم، والرقابة، والإشراف، ومن خلاله تستطيع المؤسسة أن تعيد النظر في رسم سياساتها وبرامجها وإجراءاتها في مجال استخدام الموارد البشرية.

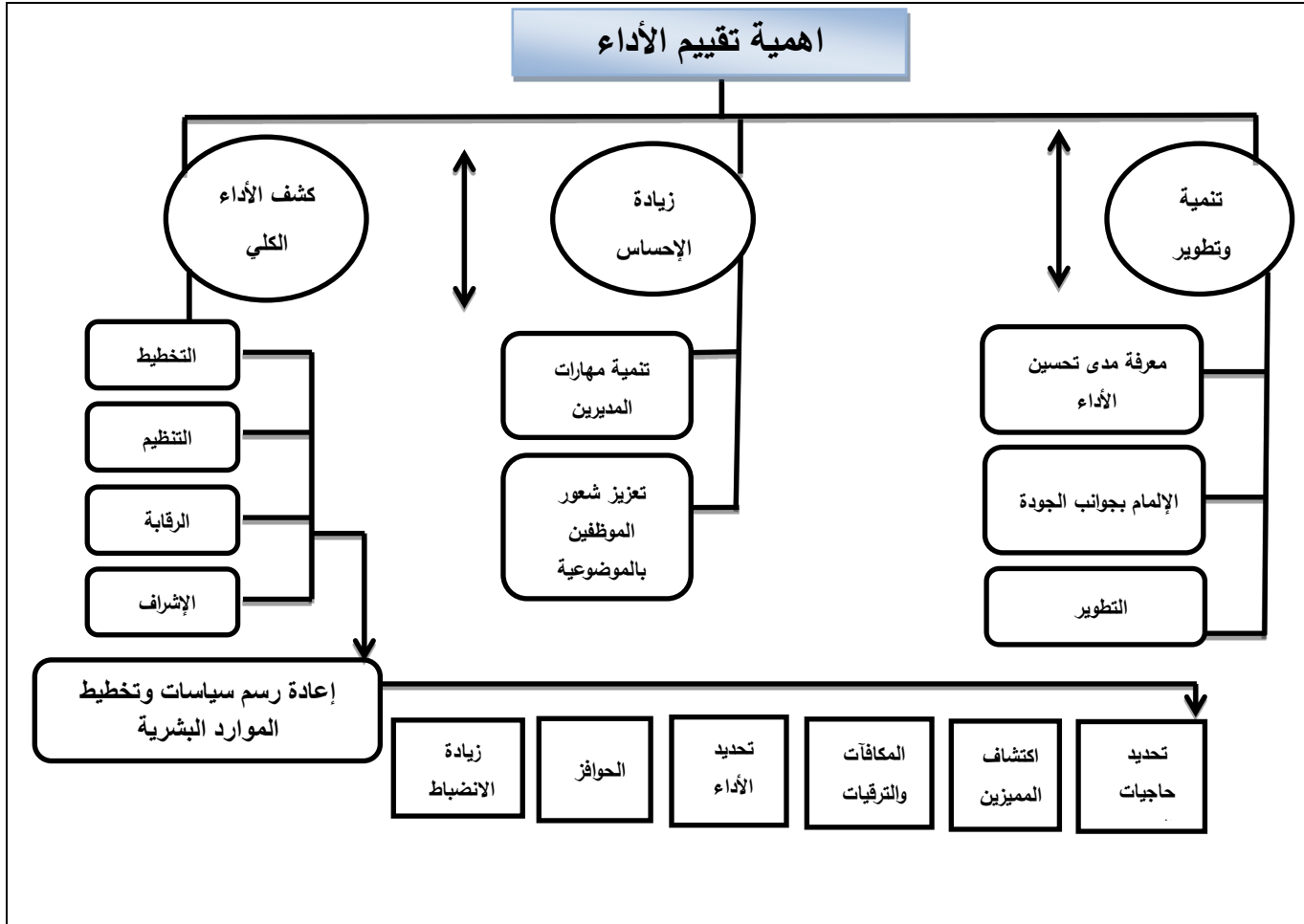
يمكن القول إن: كل المؤسسات الحكومية ومنظمات الأعمال الحديثة تعطي أهمية كبيرة

لعملية تقييم الأداء، حيث تمكنها من:

- أ- التأكد من مدى تعامل المؤسسة مع الموظفين فيما يخص الترقيات والتعويض وإنهاء الخدمة.
- ب- تحديد المتميزين من الموظفين بناءً على تقييم الأداء.
- ج- إظهار جوانب النقص في سياسة المؤسسة أو المنظمة حول الاهتمام بالكادر الوظيفي.
- د- إظهار جوانب النقص لدى الموظف، وكذا جوانب الأداء المتميز على حدٍ سواء.
- هـ- تحديد الاحتياجات التدريبية بحيث يساهم تقييم الأداء في تحديد برامج التدريب التي يتطلبها تحسين وتطوير أداء الموظفين في المؤسسة أو المنظمة.

تعتبر عملية تقييم الأداء كما يرى الباحث عملية منظمة تسعى إلى تحقيق هدف رئيسي للكشف عن مستوى أداء الموظفين وإمكانية تطوير هذا الأداء وذلك بالنظر إلى العوامل التي يركز عليها أداء الجودة بما يخدم أهداف المؤسسة أو المنظمة. وعليه قام الباحث بالإستعانة بالمراجع النظرية بإعداد الشكل رقم (9) يوضح فية وجهة نظر الباحث حول أهمية تقييم الأداء، وذلك في الآتي:

شكل رقم (9) يوضح أهمية تقييم الأداء



المصدر: تم إعداد هذا الشكل من قبل الباحث مستعيناً بالمراجع التالية: (سالم، 2000، ص102، عباس، 2008، ص140، ثابت، 2001، 87، ابو بكر، 2003، 20، عبد الله وآخرون، 2003، 188).

2.2.2.3 قرارات ما بعد تقييم الأداء:

- تتخذ المؤسسة أو القائمين على الأداء على ضوء عملية التقييم الإجراءات الآتية:
- أ- يتم ترقية الموظف على ضوء نتيجة التقييم حيث وأنها تعتبر مقياس موضوعي للكشف عن قدراته وإمكانياته.
 - ب- على ضوء نتائج التقييم يتم تحديد المكافآت والحوافز بين الموظفين.
 - ج- تقوم المؤسسة أو المنظمة ما بين الحين والآخر بعملية التدوير الوظيفي وهي العملية المحددة بالتعيين والنقل داخل الإدارة بناءً على نتائج التقييم.

د- تحدد عملية التقييم مكامن القوة والضعف في الأداء، وبالتالي فإن نتائج التقييم تسهم في مساعدة الإدارة على اعتماد معايير سليمة في إعداد البرامج التطويرية لتأهيل الموظفين.
هـ- يسهم التقييم في عملية انضباط الموظفين خاصةً الموظفين الذين ظهر تقييمهم سلبياً (عباس، 2008، 141، 142).

2.2.2.4 مسؤوليه تقييم الأداء:

تعتمد عملية التقييم داخل المؤسسة على عدد من العناصر، كما وضحتها كلاً من (ماهر، 2014، 413-414، عبد الكريم، 2012، 51)، وتظهر العناصر المسؤولة عن تقييم الأداء كما يأتي:

- الرؤساء المباثرون:

وهي طريقة أكثر شيوعاً تتماشى مع مبادئ الإدارة وهي تخص الرئيس المباشر أمّا المدير الأعلى يقوم بضبط تقديرات الرؤساء المباثرون لبعضهم البعض.

- الزملاء:

يقصد بالزملاء الموظفين الأكثر ملازمة لبعضهم البعض داخل المؤسسة وتعتبر هذه الطريقة مثل سابقاتها لكنها تخص تقييم الموظفين فيما بينهم ومازالت هذه الطريقة تحت التجريب وتستخدم في المستويات التنظيمية الأدنى لأنها قد تقسد العلاقة بين الموظفين.

- المرؤوسين:

يقصد بالمرؤوسين الموظفين دخل المؤسسة وتفيد هذه الطريق في بعض المؤسسات ولكن يحوطها كثير من المشاكل لتناقضها مع مبادئ الإدارة وتسلسل الرئاسة من أعلى إلى أسفل وغالباً ما يمانع المرؤوسين في تقييم رؤسائهم.

- تقييم الفرد لذاته:

هناك أنظمة يقوم الموظفون بتقييم أنفسهم إذ أنه يوفر فرصة لتحسين الأداء ذلك أن الفرد يسجل آراءه الشخصية واحتمال تحسين أداءه بتوفير شروط معينة ومدى قدرته لتحسين الوضع بالنسبة للبنود الضعيفة أو المتوسطة وهذه أسئلة يتم تسجيلها على نفسه.

- التقييم من قبل الزبائن:

حيث تستخدم بعض المنظمات تقييم الزبائن لبعض العاملين لديها، خاصةً الذين يعتبر حسن تعاملهم مع الزبائن العنصر الأهم في أدائهم وهذا يشمل الباعة والمسوقين.

- تقييم اللجنة:

حيث يتم التقييم باعتماد لجنة مكونة من مجموعة من الأشخاص الذين يكونون على اتصال بالعمل ولهم إلمام بتفاصيله، حيث أن اللجنة ستضمن موضوعية وجدية عملية التقييم ذلك لاعتماد وجهات نظر متعددة للحكم على مستوى أداء العاملين.

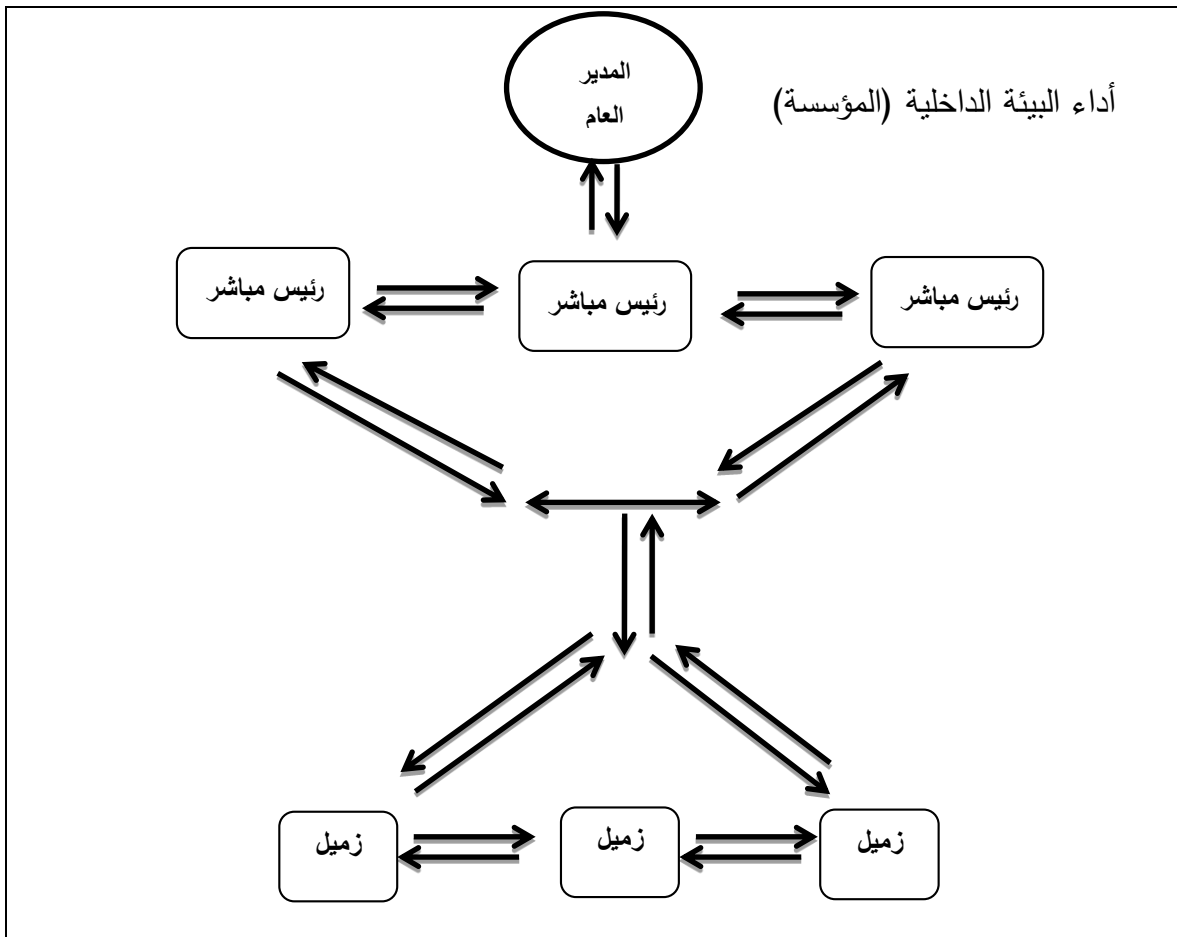
وقد تستعين المؤسسة أو المنظمة بخبراء من خارج الإدارة للإشراك في عملية التقييم، وهو أسلوب شائع أيضاً تتبعه الإدارة الحديثة حيث تستفيد المؤسسة من إمكانية خبراء التقييم، وإعداد

أنموذج للتقييم الجيد. ومن خلال الإطلاع على عدد من المراجع النظرية قام الباحث بإعداد الشكل رقم (10)، يوضح فيه وجهة نظر الباحث عن مسؤولية تقييم الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

الشكل رقم (10) يوضح مسؤولية تقييم الأداء داخل المؤسسة

مسؤولية تقييم الأداء

البيئة الخارجية: (العملاء)



المصدر: من اعداد الباحث مستعيناً بالإطار النظري لبعض المراجع.

2.2.2.5 توقيت فترة التقييم:

ترتبط فترة التقييم ببرنامج المؤسسة أو المنظمة، حيث يكون دورياً إمّا كل عام، أو نصف سنوي، وبعض المؤسسات أو المنظمات تأخذ بالتقييم الدوري ربع السنوي، في حين لا يرتبط التقييم في بعض

المؤسسات بالتوقيت حيث يعتمد على الأسلوب الاستثنائي خاصةً عند فتح باب الترشيح للوظائف الجديدة (ابو بكر، 2003، 20).

2.2.2.6 مراحل تقييم الأداء:

يجب مراعاة خطوات عدة عند تقييم الأداء الوظيفي ويمكن إجمالها في الآتي:

- توقعات التقييم:

يتم الاتفاق بين الموظفين والإدارة مسبقاً حول توقعات الأداء المطلوب تقييمه.

- مرحلة مراقبة التقدم في الاداء:

تختص هذه المرحلة بعملية المقارنة بين كيفية عمل الموظف والمعايير والمحددة سلفاً، ويتم إجراء الخطوات التصحيحية وتوفير المعلومات عن كيفية إنجاز الأعمال بشكل أفضل.

- مرحلة تقييم الاداء:

يتم في هذه المرحلة التعرف على مستوى الأداء والذي على ضوئه يتم اتخاذ مختلف القرارات لتحديد مستويات الأداء بطرق عدة.

- التغذية العكسية:

يقصد بالتغذية العكسية تعريف الموظف بمستوى أدائه من خلال النتائج المحققة والتقدم في الأداء، والتغذية المرتدة تفيد في كيفية الأداء المستقبلي.

- اتخاذ القرارات:

تعتبر هذه المرحلة ما قبل الأخيرة، ففيها يتم اتخاذ قرارات إدارية تتعلق بالترقية، النقل، التعيين، الفصل.

- وضع خطط تطوير الأداء:

تعتبر هذه المرحلة الأخيرة من مراحل التقييم، حيث يتم وضع خطة لتطوير قدرات الموظفين من خلال صقل المهارات، والتزويد بالمعارف والقيم التي يحملها الموظف (الهيبي، 205، 204، 2003).

يتضح أن مراحل تقييم الأداء تبدأ بمرحلة تحضيرية حيث يتم تحديد التوقعات المطلوبة، ومن

ثم مرحلة التقييم أثناء العمل إذ يتم فيها المقارنة بين أسلوب الأداء والمعايير المحددة بغية التوصل

إلى الخطوات الافتراضية التي يجب على الموظفين سلوكها لإنجاز العمل، وتأتي مرحلة التقييم

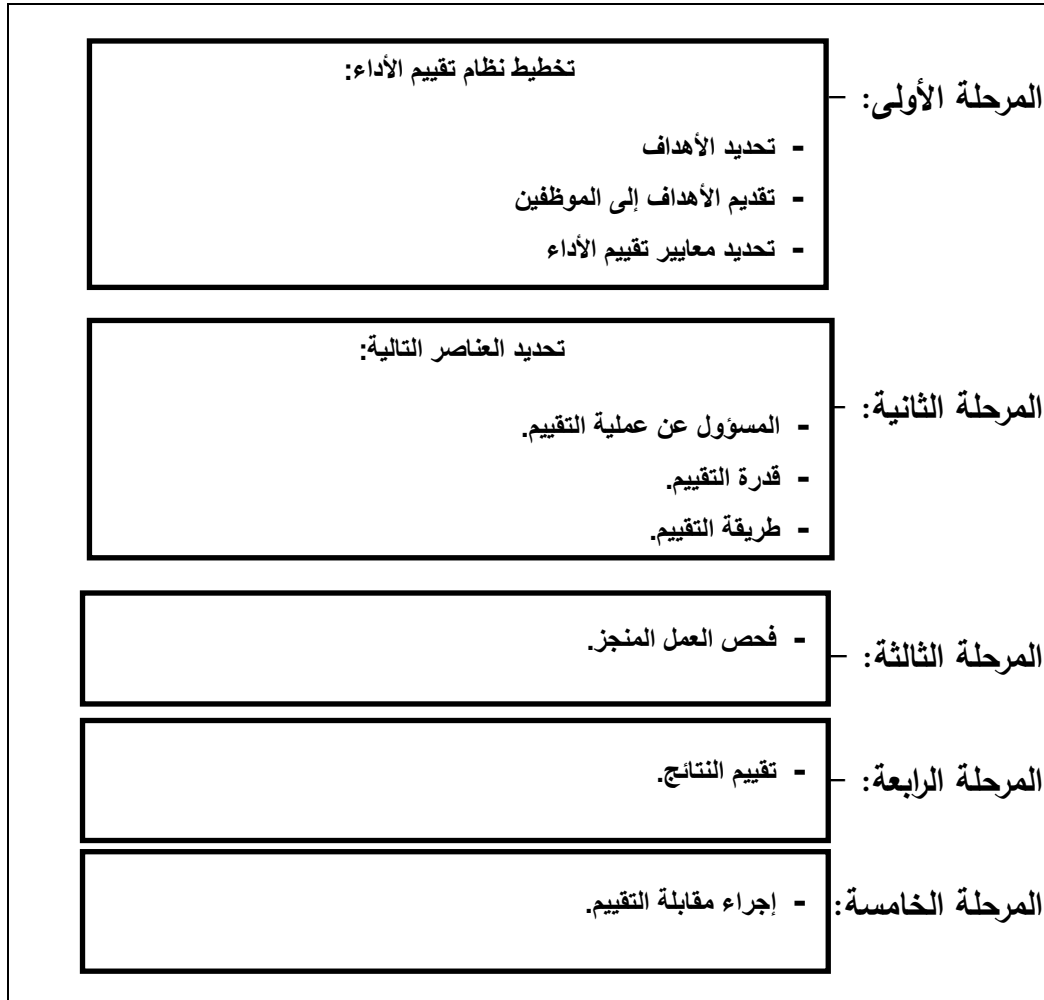
لمستويات الأداء حيث ترصد مستوى الأداء للموظفين، ولغرض ترقية أسلوب الأداء في المستقبل

يتم إعلام الموظفين بمستوى أدائهم (نتائج التقييم)، وبالتالي يتم اتخاذ القرارات الخاصة بالتسويات

وتعتبر هذه المرحلة خلاصة لعملية التقييم التي على ضوئها توضع خطط إدارة الموارد البشرية

لتطوير وتحسين الأداء. وبعد الإطلاع على المراجع النظرية قام الباحث بإعداد الشكل رقم (11) يوضح من وجهة نظر الباحث المراحل التي تمر فيها عملية التقييم.

الشكل رقم (11) وهذا الشكل يوضح مراحل تقييم الاداء



المصدر: (جبر، 58، 2010)

2.2.2.7 طرائق تقييم الأداء: -

تتعدد طرق وأساليب تقييم الأداء، حسب خطة التقييم المتبعة داخل المؤسسة والغرض من إجراء عملية التقييم، وقد عرفت عملية تقييم الأداء مرحلتين أساسيتين لتطور طرائق التقييم، كما وضحتها كلاً من (الهيبي، 2003، 204-205، ماهر، 2014، 421-424، العريفي، 2008، 303-308، شاوش، 2005، 95، والي، 2011، 25، عقيلي، 2005، 423-424، محمود، 2014، 78)، وتوضح تلك الطرق في الآتي:

2.2.2.7.1 الطرق التقليدية: -

يقصد بالطرق التقليدية أساليب التقييم التي كانت تتبع في الإدارة التقليدية إذ لا تعتمد على الأسلوب العلمي والفني لنظم تقييم الأداء الوظيفي، وتنقسم الطرق التقليدية إلى الطرق الآتية:

- طريق التقييم ببحث الصفات والخصائص:

أ- التعاون مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين.

ب- الالتزام بمواعيد العمل.

ج- السرعة والدقة في الأداء.

د- المبادرة والالتزام وتحمل المسؤولية.

هـ- القدرة على حل المشكلات.

وفي هذه الطريقة يقوم الرئيس المباشر بإعطاء علامة لكل تلك الصفات، ومن ثم تُجمع العلامات لتصبح ممثلة لمستوى الأداء، وما يؤخذ على هذه الطريقة بسبب افتقادها للموضوعية إذ تستند إلى معيار التقدير الشخصي.

- طريقة الترتيب البسيط:

يقوم كل رئيس بترتيب مرؤوسيه تنازلياً من الأحسن إلى الأسوأ بحيث يتم الاعتماد على ترتيب الأداء العام ككل ويتم التوصل إلى قائمة بترتيب العاملين حسب ادائهم، وهي طريقة سهلة وبسيطة لكنها تعاني من المشكلة التقليدية في تقييم الأداء.

- طريقة التوزيع الاجباري:

يقوم الرئيس بتوزيع المرؤوسين على درجات مقياس الكفاءة بشكل تحدده المؤسسة.

- طريقة المقارنة المزدوجة:

وتعتمد على مقارنة الموظفين فيما بينهم على شكل مجموعات بحيث يتم اختيار الأفضل من بين الفردين، ثم يتم جمع عدد المرات التي حصل فيها الفرد على الترتيب الأعلى ومن مميزات هذه الطريقة أنها سهلة خاصة إذا كان عدد الموظفين قليلاً داخل المؤسسة والعكس صحيح.

- طريقة التقييم بحرية التعبير:

لا يتطلب هنا جداول أو قوائم، وهذه الطريقة تعتمد على انطباعات المشرف على التقييم تجاه الموظف.

- طريقة التقرير المكتوب:

يقوم مشرف التقييم بإعداد تقرير عن الموظف بشكل مكتوب يتضمن مجموعة نقاط التقييم الأساسية التي يتصف بها أداء الموظف وسلوكه خلال فترة التقييم وجوانب القوة والضعف وامكانية التقدم أو الترقية.

يتضح ان الطرائق التقليدية لا تعتمد على معايير علمية وفنية حيث يغلب عليها الطابع الشخصي فضلاً عن اعتمادها على الجوانب السلوكية أكثر منها على محددات الكفاءة والفاعلية وتحديد المسؤولية ومستوى الإنجاز فضلاً عن أنها لا تعتمد معايير موضوعية.

2.2.2.7.2 الطرق الحديثة: -

وجهت انتقادات عدة للطرق التقليدية سالفة الذكر، ووضع مفكري الإدارة طرق حديثة لتقييم الاداء يمكن اجمالها في الآتي:

- طريقة الاختيار الإجباري:

يكون كل رئيس في هذه الطريقة مجبراً على توزيع مرؤسية على درجات قياس الكفاءة بشكلٍ تحدده المنظمة ويأخذ هذا الشكل ما يطلق عليه التوزيع الطبيعي، وهو توزيع يرى أن الغالبية يأخذون درجةً وسيطة من المقياس ويأخذ نسبة الانخفاض كلما يعرف عن هذه الدرجة الوسيطة سواءً بالانخفاض أو الارتفاع.

- طريقة الأحداث الحرجة:

وفيها يتم التقييم عن طريق دراسة طبيعة كل نوع من الوظائف من خلال نتائج تحليلها وتوصيفها، ومن ثم تحديد مجموعة من السلوكيات المؤثرة في ادائها إيجابياً أو سلبياً، شريطة أن تكون هامة وحساسة ومؤثرة على الأداء، ومن مميزات هذه الطريقة أنها تعطي للرئيس مقاييس موضوعية عن السلوكيات لتقييم أداء المرؤوسين، ولا تعتمد على الذاكرة والتعميم، وبرز نواحي الضعف إلى جانب أنها تتيح الفرصة أمام الرئيس لمناقشة المرؤوس في سبل تلافي القصور، ويعاب عليها أنها تجعل الرئيس يميل إلى ممارسة الرقابة المصاحبة المستمرة على المرؤوسين مما تسبب مضايقة للموظفين.

- طريقة التقرير الحقلّي الميداني:

وتعتمد هذه الطريقة على مندوب إدارة الموارد البشرية أو أحد الخبراء الاستشاريين من خارج المؤسسة، إذ يتولى جمع المعلومات من الرئيس المباشر للموظف أو ممن يعرفون مستوى أدائه في العمل من زملائه حول طبيعة العمل الذي يؤديه، ومن ثم يبدأ في إعطاء درجة التقييم لأداء

الموظف وعلى نحو مبسط كمتميز، ومرضي عنه، وغير مرضي عنه، وهي طريقة تساعد على التغلب على عامل التحيز.

- أسلوب الإدارة بالأهداف:

وتعتمد هذه الطريقة على العبرة بالنتائج أي أن الرئيس المباشر لا يلتفت إلى سلوك مرؤوسيه ولا إلى صفاتهم بل يهتم فقط بما استطاعوا تحقيقه من نتائج.

- طريقة التقييم الذاتي:

وفيها يقوم الفرد المراد تقييمه بالتعليق بالأداء الخاص به ما يجعله يقدم بعض الاقتراحات كتعديل وصف وظيفة التدريب أو التكوين الذي يحتاج إليه مستقبلاً حتى يتوصل إلى مستوى الأداء المتوقع من قبل ادارة التنظيم، وبعد هذا الأسلوب محبذاً للمؤسسات خاصةً عندما يدرج لنظام شامل للتقييم ولتطبيق هذه الطريقة لابد من وجود عامل الثقة بين الإدارة والموظفين.

- طريقة قائمة الاختيار:

وتعتمد هذه الطريقة على إعداد قائمة مراجعة بأسئلة وعبارات محدده حول أداء الموظف ويقوم المقيّم وعادةً ما يكون الرئيس المباشر بالإجابة عن الاسئلة ثم تقوم الإدارة المختصة بإعطاء الأوزان للإجابات من دون علم المقيّم وفقاً لأهمية ووزن كل سؤال ومن مميزات هذه الطريقة سهولة الاستخدام وإمكانية التحوير لتناسب مع كل مجموعة من الوظائف، غير أنه يعاب عليها عدم معرفة المقيّم بالأوزان المعطاة لكل سؤال وكذا ضرورة إعداد قائمة منفصلة لكل مجموعة من الوظائف ذات عبارات مختلفة.

- طريقة التدرج البياني السلوكي:

الهدف من هذه الطريقة هو العامل السلوكي في التقييم للوقائع الحرجة للموظف المراد تقييمه فهي تعكس المستويات المتباينة لسلوكيات الموظف من خلال بعض الوقائع السابقة في العمل (معرفة طبيعة عمله، وواجباته، تعامله مع زملائه، استخدام الاجهزة، مدى اهتمامه بكل ما هو جديد في عملة).

- طريقة قياس المعيار المختلط:

وهي طريقة تقييم أداء العاملين في إطار السمات والصفات والخصائص المتوافرة لدى العاملين، إلا أن هذه الطريقة تعتمد على مقارنة هذه الصفات بمعيار محدد يعطي المقيم عدد من الجوانب التي يتم على أساسها تقييم الصفة المعينة، ثم يقوم المشرف بالتعرف على كل جانب ودمجها معاً ومقارنتها في المعيار المحدد.

بالمقارنة بين الطرق الحديثة والطرق التقليدية يلحظ الباحث أن نجاح الطرائق الحديثة يجب أن يرتبط بمدى تحقيقها للمعايير الآتية:

أ- وضع معايير قياس الكفاءة المحددة في خطة التقييم التي تتبعها إدارة المؤسسة بالتنسيق مع إدارة الموارد البشرية بحيث ترتبط بمستويات تتعلق بالكفاءة وحجم الإنجاز، والفاعلية في الأداء.
ب- يجب ارتباط هذه المعايير بالوظيفة (المهام)، ونوعها بحيث يتم التقييم على أساس المهام الموكلة للموظف.

ج- يجب مراعاة الجانب المعنوي للموظف لأن الهدف الأساسي من التقييم هو تحسين الأداء إذ لا فائدة من عملية التقييم التي قد تخلق مشكلات في المحيط المهني وتؤثر على الجوانب النفسية للموظفين.

د- يجب أن يترتب على عملية التقييم إجراءات إدارية وكذا خطوات تحفيزية تُدرج مخرجاتها برصيد الموظف داخل المؤسسة خاصة في ظل توافر الموظف المثالي وأصحاب المهارات المتفوقة والإنجازات العالية.

هـ- يجب ألا تركز على طريقة أو طرائق محددة حيث ينبغي أن تشمل أكبر قدر ممكن من هذه الطرق بحيث تعطى لكل طريقة درجات وأوزان معينة يتم جمع هذه الدرجات والأوزان وتقسيم علاماتها على إجمالي الطرق للخروج بنتيجة تشكل في مجملها المتوسط العام للتقييم وذلك لتلافي سلبيات بعض الطرق.

و- يجب أن يتمتع المقيمون بقدرات فائقة من الناحية العلمية وبأبجديات إدارة الموارد البشرية فضلاً عن ارتباط عملية التقييم بطبيعة الوظائف داخل الإدارة وبأهداف واستراتيجية المؤسسة.

ز- يجب الاعتماد على مبدأ تعدد مصادر المعلومات التي من خلالها يُزوّد المقيمون بالمعلومات الشاملة عن الموظفين قبل عملية التقييم.

ح- يجب أن يتم تحديد وتطوير خطط وأساليب تقييم الأداء لأن عملية التقييم هي عملية ملازمة للمشاور المهني للموظفين والتي تتسم بالتحسن أو الضعف خلالها.

ط- يجب أن تحاط نتائج التقييم بالسرية التامة ويقتصر إبراز نتائجها على الموظف ومسؤولة المباشر فقط.

2.2.2.8 أسس التقييم الفعال للأداء:

وفي العرض الآتي تشير بعض الدراسات إلى أن التقييم الفعّال للأداء يرتبط بأسس وقواعد

معينة، كما وضحتها كلاً من (العريقي، 2008، 300، ماهر، 2014، 415- 416) هي:

- تحديد الأهداف بدقة وكذا تحديد مجالات تقييم الأداء.
- وضع معايير موضوعية وواضحة لعملية تقييم الأداء.
- ضرورة أن يكون نظام تقييم الأداء ذات صلة وثيقة بالوظيفة أي أن تكون معايير التقييم لها علاقة مباشرة بالوظيفة.
- التوصيف الدقيق لكل وظيفة ومعايير الأداء فيها.
- تدريب مقيمي الأداء على استخدام نظم وأساليب التقييم تدريباً كافياً.
- ضرورة الاتصال المستمر للمقيمين بالموظفين المراد تقييمهم.
- ضرورة أن يتم التقييم عن طريق أكثر من شخص وبشكل مستقل تقادياً لبعض الانحرافات.
- تزويد الموظفين بالتغذية العكسية عن مستوى أدائهم وكفائتهم.
- أن يتضمن التقييم استخدام أسلوب النتائج المرتكز على تخطيط الأداء وأسلوب التقييم الخاص بالسلوك الذي يركز على الصفات والسمات السلوكية.
- إذا كان التقييم يتعلق بمجموعه من مقاييس الأداء مثل المواظبة، والجودة، والكمية فأن معيار كل مقياس يجب أن يكون ثابتاً طيلة مدة التقييم.

2.2.2.9 معوقات نجاح عملية التقييم:

- من العرض السابق لأسس وطرق تقييم الأداء قام الباحث بتوضيح وجهة نظرة فيما يخص معوقات نجاح عملية التقييم ولخصها في الآتي:
- أ- **عدم وضوح الهدف من نظام تقييم الأداء**، إذ يجب توضيح تصميم نظام التقييم ومناقشته مع الموظفين والمشرفين لأخذ آرائهم.

- كما يجب التعرف على معايير التقييم الموضوعية والعلمية والفنية لتحقيق هدف التقييم.
- كما يجب أن يحصل الموظف على التغذية العكسية عن تلك الأحكام لمناقشة جوانب القصور.
- ب- **عدم موضوعية المشرفين:**

- لا يخلو التقييم من الانحياز فهو يشمل الحكم على الموظف من قبل موظف آخر وبالتالي فالكل يتأثر ويؤثر بعوامل البيئة الداخلية والخارجية وعدم موضوعية المشرف تتجم عن مؤثرات قد ترتبط بالطابع الشخصي أو التساهل، وفي أحيان كثيرة التشدد والميل نحو المركزية.

- ج- **اعتبار التقييم جزءاً من انضباط العمل وليس حكم على الموظف**، فجوانب القصور يمكن معالجتها من خلال تقييم فعّال للأداء، وبالتالي يجب أن تشكل حافزاً لتحسين الأداء الوظيفي.

2.2.2.10 متطلبات تقييم الأداء:

يرى الباحث أن نجاح عملية تقييم الأداء تستند على مجموعة من الطرق التي تعتمدها المؤسسة في تنفيذ عملية التقييم، وحتى تضمن هذه الطرق تحقيق النتائج المرجوة كما رأينا في نماذج الطرق المختلفة يجب توافر شروط عدة هي:

- أ- ارتباط الطريقة برسالة وأهداف وقيم وثقافة المؤسسة.
- ب- ضرورة أن توفر الطريقة خطوط إرشادية واضحة لمن يعمل في تقييم الأداء.
- ج- يجب التمكن من عمل اتصالات مفتوحة بين مختلف أطراف عملية التقييم من دون عوائق أو صعوبات.
- د- الاعتماد على معلومات دقيقة وواضحة وموثوق في مصادرها عن الموظفين لأن على ضوءها تتم عملية التقييم.

هـ- يجب أن تؤدي إلى نتائج عادلة وموضوعية وذات مصداقية.

و- يجب أن تتسم بالمرونة وسهولة التعديل والتطوير.

ز- تكون ذات منهج متناسق وبسيط بعيد عن التعقيد.

ح- تمكن من القيام بإجراءات التقييم في الوقت المناسب ولمدة محددة.

2.2.2.11 نظم المعلومات الإدارية وأثره في تحسين الأداء الوظيفي.

عرضنا في الجزء السابق من الدراسة نظم المعلومات، مفهومها، خصائصها، ووظائفها، وأنواعها، وكذلك التركيز في جزئية على نظم المعلومات الإدارية، باعتباره يضم عدد من الأنظمة الإدارية، بحيث تم التطرق بشكل أوضح لهذا النظام، من حيث التطور، والمفهوم، والأهمية التي يحظى بها، وكذا التصنيفات المختلفة لهذا النظام ووظائفها.

كما تم التطرق في سياق الوصف النظري الأداء الوظيفي، وبالنظر إلى دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي يرى الباحث أنها تعمل على تحقيق جملة من الأهداف يمكن اجمالها في الآتي: -

2.2.2.11.1 تسهم نظم المعلومات الإدارية في التكيف مع البيئة الداخلية في المؤسسة:

استخدام وسائل اقتصادية فعّالة لتخزين واسترجاع ومعالجة البيانات وتقديمها لمستخدميها مما يتيح لهم التأقلم والتكيف مع المرونة العالية التي تقدمها هذه التغيرات السريعة، كما تسهل حركة المعلومات داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة وأشكال الاتصالات، تغيير العلاقة بين الأقسام والأشخاص داخل المؤسسة ففي المؤسسة التقليدية يتم الانتقال للمعلومة هرمياً من أسفل إلى أعلى أو

العكس إذ تصل المعلومات لأشخاص محددين مما يغيب عنصر التنسيق والتكامل وباستخدام نظم المعلومات الإدارية تنتقل المعلومة هرمياً بشكل أفقي بحيث تصل لكل من دون أشخاص محددين، مما يحسن من سرعة تداول وانتشار المعلومات، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي والأداء المؤسسي ككل بشكل عام.

2.2.2.11.2 تحسين الإنتاجية وتحفيز المستويات الإدارية المختلفة على بذل الجهود لتحقيق ميزة الجودة.

2.2.2.11.3 تتيح نظم المعلومات الإدارية سرعة المعالجة الفورية للمعلومات:

تعمل نظم المعلومات الإدارية على تقليل التكاليف عن طريق أتمتة العمليات والانشطة، وتحسين جودة الخدمات، وتحسين إنتاجية الموظف عن طريق سرعة الوصول للمعلومة وتيسر طرق إدخالها ومعالجتها وإخراجها، بحيث تؤثر مباشرة في العناصر الرئيسة للنظام الإداري وطرق معالجة المعلومات الأمر الذي ينعكس إيجاباً على درجة رضاء الموظف.

2.2.2.11.4 تساعد نظم المعلومات الإدارية على إيجاد قنوات تواصل جديدة:

توفر نظم المعلومات الإدارية قنوات الاتصال الرأسية والأفقية والأخرى المتعددة من خلال شبكات الحواسيب والاتصالات على مستوى المؤسسة الأمر الذي ينعكس إيجاباً على أسلوب العمل والمرتبب بأداء الموظفين.

2.2.2.11.5 تساعد على التخلص من الروتين الإداري الممل:

تتيح للمستخدم استثمار فائض الوقت سواء كان موظفاً أو رئيساً في عملية التخطيط، مما تحقق سرعة الإنجاز الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي الذي يمكن وصفه بالمرونة والسلاسة.

2.2.2.11.6 تساعد على توسيع مجال الرقابة للإدارة العليا:

تحقق نظم المعلومات الإدارية مرونة كبيرة مؤثرة على الأداء وبأسلوب يجمع بين المركزية واللامركزية وبدرجة استجابة عالية في النظام الإداري، وبالتالي تؤثر هذه النظم على أداء الموظفين بمستوياتهم الإدارية العليا فيما يخص الجانب الرقابي.

2.2.2.11.7 دور نظم المعلومات الإدارية على المسار المهني:

تتيح نظم المعلومات متابعة المسار المهني للموظف بطريقة سهلة ومن دون تكاليف عالية حيث توفر قاعدة البيانات معلومات عن ماهي المناصب التي تقلدها الموظف داخل المؤسسة طوال مسارة المهني؟ وقدراته وكفائته وأدائه، وبالتالي تعمل نظم المعلومات في هذا السياق على حفظ السيرة

المهنية للموظف مما ينعكس ذلك إيجاباً على أدائه بمجرد معرفته بأن هناك من يرصد مسيرته المهنية.

2.2.2.11.8 تحسين عمليات التعليم والمعرفة:

حيث تتيح فرصة للموظفين للاطلاع على المعلومات بشكل يساهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرارات وزيادة جودتها.

2.2.2.12 دور نظم المعلومات الإدارية في تقييم الأداء.

إن ما يخص دور نظم المعلومات الإدارية في تقييم الأداء نجد ان نظم المعلومات الإدارية تحقق جملة من الأهداف يمكن اجمالها في الآتي:

- وضع معايير ومؤشرات القياس الخاصة بتقييم الأداء من خلال تصميم التقارير لمعرفة القيمة المضافة وكفاءة الأداء وقدرات العاملين.

- تتولى نظم المعلومات الإدارية مهام المتابعة وتقييم الأداء بصورة عملية منظمة بحيث تحفظ في سجلات وتقارير ونظم تحليل مبوية ومحوسبة تقود لمؤشرات تنفيذ في المعالجات السريعة.

- توفر نظم المعلومات الإدارية وسائل الاتصال الفعال، والأجهزة والمعدات، والشبكات والبرامج التي تتيح الوصول للمعلومات وتؤدي دوراً رقابياً فعالاً.

- تعمل نظم المعلومات الإدارية على تحقيق التبادل الدائم للمعلومات بين القائمين على عملية التقييم وبينهم وبين المقيمين وبين المقيمين بعضهم ببعض بشكل مستمر (علي، 2005، 32، 33).

وعليه فإن نظم المعلومات الإدارية تلعب دوراً كبيراً في تحسين الأداء الوظيفي، فضلاً عن دورها في تحقيق عناصر التخطيط، الرقابة، الكفاءة، الفاعلية، تؤدي دوراً مهماً في تنظيم عملية تقييم الأداء التي تعتبر أحد أهم وظائف إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة الحديثة.

2.3 المبحث الثالث: نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات

اليمنية

تمهيد:

شهدت المؤسسات والمنظمات تحولات كبيرة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سواءً على مستوى بيئتها الداخلية أو على مستوى بيئتها الخارجية، وتمثلت هذه التحولات بتغيير أساليب العمليات الإدارية باعتبارها أحد أهم العوامل المؤثرة على أداء المؤسسة خاصةً التي ترتبط بنظم المعلومات وتطبيقاتها في المستويات الإدارية المختلفة التي تحمل طابعاً ذات نشاط اقتصادي. وتحتمل عملية تحليل ومراجعة نماذج تطبيقات نظم المعلومات داخل المؤسسة أهمية بالغة كونها تعد أحد الركائز الأساسية التي على ضوئها تتم عملية التقييم لنشاط المؤسسة من جهة، وقياس أثرها من جهة أخرى لاختيار أفضل البدائل المتاحة لتطوير أساليب العمل الإدارية وتحديث هذه النظم. سيعرض هذا الجزء نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات، بدءاً بمدخل واقع الاتصالات في الجمهورية اليمنية، إذ سيتم تقسيم هذا المبحث إلى فروع عدة وذلك على النحو الآتي:

2.3.1 الاتصالات في الجمهورية اليمنية:

يعد قطاع الاتصالات من القطاعات الاقتصادية المهمة، وقد ركزت جهود الحكومة اليمنية على تنمية قطاع الاتصالات من خلال وضع الخطط الاستراتيجية ومراحل تنفيذها لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، وفي هذا الجزء من الدراسة سيتم دراسة واقع الاتصالات في الجمهورية اليمنية من خلال عرض الأجزاء الآتية:

2.3.1.1 مجتمع المعلومات في اليمن: -

يشمل دور التكنولوجيا جوانب النشاط الاقتصادي بل يتجاوز مستواه ليطل الجوانب الاجتماعية إذ بات التوجه نحو إقامة مجتمع للمعلومات هدفاً ووسيلةً للتنمية بجوانبها المختلفة، وبما أن الحديث عن الاتصالات يدخل في إطار توصيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ككل لا بد من استعراض ملامح مجتمع المعلومات في اليمن من خلال العرض الآتي:

أ- الاستراتيجية الوطنية: -

يحظى قطاع تكنولوجيا المعلومات باهتمام ملحوظ من قبل الحكومة، وقد شهد في الأعوام الأخيرة تحولات كبيرة، تجسدت في خطط وسياسات الحكومة من خلال الاستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات حيث تم تشكيل لجنة الصياغة للاستراتيجية لعام 2001م (الريوي، 2009، 6)، وكان من

المتوقع أن يجري إقرارها في العام 2009م من قبل لجنة الإسكوا إلا أنه لم يتم إقرارها في حينه، إذ كانت اليمن قد شاركت في العام 2008م في اجتماع خبراء تعزيز صناعة المحتوى الرقمي العربي في منطقة غربي آسيا والمنعقد في بيروت، وكان لمشاركة اليمن أثر كبير لتكوين خلفيه معرفيه عن تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من التجارب العربية، ومن الجدير بالذكر أن توجه الحكومة اليمنية قد جاء مبكراً.

ففي العام 1995م تم إنشاء المركز الوطني للمعلومات كمؤسسة تحمل على عاتقها مهمة الاطلاع بوضع ومتابعة وتنفيذ سياسات التطوير في المجال المعلوماتي (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، 2009، 7)، وقد أسندت للمركز المهام الآتية:

- استكمال اجراءات اقرار الاستراتيجية الوطنية للمعلومات، حيث تم اقرارها في العام 2011م.
- إعداد الشبكة الوطنية للمعلومات:

حيث تمثل مشروع الشبكة الوطنية في ربط جميع وحدات القطاع العام شبكياً لغرض تبادل البيانات (عبد اللطيف، 2013، 6،3).

- إنشاء معهد المعلوماتية (المركز الوطني للمعلومات 2016: WWW.YEMEN-nic.INFO).

ب- استحداث وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات:

بعد أن أُضيف إلى اختصاصاتها المهام ذات الصلة بالتكنولوجيا، تم تغيير مسمى وزارة الاتصالات إلى وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات في حكومة 2003 (الجريدة الرسمية، 2003، وزارة الشؤون القانونية، قرار تشكيل الحكومة).

وتتبنى الوزارة خطة الحكومة في تبني استراتيجية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 2001م-2005م، حيث ركزت على توفير وتسهيل خدمات تكنولوجيا المعلومات (نشرة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2005، 39).

وهي الجهة المنظمة لقطاعي الاتصالات وتقنية المعلومات في الجمهورية اليمنية وتقوم برسم السياسات الهادفة إلى تنمية هذين القطاعين، وتقوم الوزارة بالإشراف المباشر على المشغلين في مجال الاتصالات كافة وتقنية المعلومات كما تقوم بالإشراف والتنظيم للخدمات البريدية.

وفي مبادرة البرنامج الوطني لتكنولوجيا المعلومات أعلنت الوزارة نية الحكومة إشهار مشروع الحكومة الالكترونية في العام 2002 (الريوي، 2007، 6).

وكانت قد تبنت الحكومة أيضاً مشروع متكامل لإعادة هيكلة مؤسسات قطاع المعلومات والاتصالات لمواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال حيث ركزت الخطة على إعادة هيكلة الوزارة،

والمؤسسة العامة للاتصالات، فضلاً عن إنشاء هيئة لتنظيم الاتصالات وكان قد صدر القانون رقم 393 لسنة 2008م، من قبل رئيس مجلس الوزراء وأحيل في حينة للبرلمان لاستكمال إجراءات الإقرار إلا أن المشروع لم يصادق عليه ولم ير النور إلى حد الآن (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، 2009، 8).

وحول حرية تبادل المعلومات احتلت اليمن المرتبة الثانية وفق التقرير السنوي الخامس حول الحريات والذي أصدره مركز عمان لدراسات حقوق الإنسان حيث يقوم المركز الوطني للمعلومات في اليمن بتزويد المعلومات إلى طالبيها عبر البريد الإلكتروني والإجابة عن مئات الآلاف من الطلبات على المعلومات سنوياً (عبد اللطيف، 2013، 7).

ومن ضمن اهتمامات الحكومة في قطاع المعلومات بدأت خدمة الإنترنت في اليمن من العام 1996م عن طريق المزود الخاص (الشركة اليمنية للاتصالات الدولية تليمن)، والتي تعود ملكيتها للمؤسسة العامة للاتصالات بموجب انتقال الملكية في العام 2003م التي تعتبر بدورها مزوداً ثانياً لخدمة الإنترنت (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، 2009، 12).

أمّا بالنسبة لأجهزة الحواسيب فقد ارتفع تداولها في السوق المحلية، وتشير الإحصائيات أن عددها في العام 2005م كان قد بلغ 270000 جهازاً وفي العام 2007م 396000 جهازاً، بمعنى أن معدل انتشارها مقارنة بعدد سكان الجمهورية اليمنية يرتفع بنسبة 5% كل عامين أي أن إجمالي عدد الحواسيب قد بلغ حوالي قرابة المليون جهازاً في العام 2016م.

أمّا وفق استراتيجية الوزارة فإنه ببلوغ العام 2025م سيبلغ عدد الحواسيب المتداولة الاستخدام 6.2 مليون جهازاً، (الجبري، 2003، www.ptc.gov.yem)، في الوقت الذي تجاوز فيه عدد مستخدمي الانترنت 205613 مشتركاً نهاية العام 2007م (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، 2009، 13).

وبمقدار يزيد 49801 ألف جهاز عن العام 2006م، بمعنى أن عدد مستخدمي الانترنت يرتفع بشكل بطيء كل عام بما يعادل نسبة 0.2%، ويعد دخول المؤسسة العامة للاتصالات كمزود ثاني للإنترنت ساعد ذلك على ارتفاع نسبة عدد المشتركين حيث بلغت 0.95% (موقع قناة اليمن اليوم، www.yementoday tv.net، 2013).

وفي إحصائية حديثة فقد بلغ عدد مشتركين النت 2.363000 مستخدم، وبالنسبة لعملية التنفيذ إلى المعلومات والمعرفة للعموم عبر شبكة الويب فقد بلغ حسب آخر إحصائية العام 2012م

(915) موقعاً موزعاً ما بين تجارية وحكومية وتعليمية ومنظمات وشبكات تتيح من خلالها المعلومات للعموم.

ويبلغ عدد المشتركين في خدمة تراسل المعطيات خلال آخر إحصائية لعام 2009م (16.234) جهة موزعين ما بين مزودي الخدمة، عبر القنوات المؤجرة لأغراض الإنترنت، والمؤجرة لأغراض نقل البيانات (عبد اللطيف، 2013، 11، 5، 7، 8).

وتعد شبكة تراسل المعطيات واحدةً من المشاريع الهامة التي تبنتها وزارة الاتصالات ممثلة بسلسلة من النقاط تم ربطها بمسارات تراسل البيانات وهي شبكة رقمية واسعة تغطي اغلب محافظات الجمهورية.

كما تتوفر أغلب المواقع الحكومية على مواقع الكترونية على شبكة الإنترنت لغرض مد المستخدمين بالمعلومات في ظل غياب عنصر التحديث، وبالنسبة للبرمجيات اتجهت العديد من المؤسسات الحكومية وكذا التابعة للقطاع الخاص بإدخال أنظمة الأتمتة وشبكات المعلومات وطبقت عدد من الجهات في هذا الجانب من عملية التطوير مثال نظام البصمة المتفرع من نظام الموارد المالية والبشرية والانظمة المحاسبية والتحليل المالي خاصةً في أنظمة البنوك وشركات الصرافة (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، 2009، 16).

■ وعن استخدامات تطبيق نظم المعلومات يقول (شرف الدين) أنه يجري استخدام نمطية واحدة من التطبيقات في معظم الجهات تخدم المستويات المختلفة:

1- تطبيقات الأجور والمرتببات.

2- تطبيقات الحاسبات.

3- برامج مراقبة المخزون.

4- برامج الحماية والصيانة.

5- برامج الرسوبيات.

6- برامج الاحصاء.

7- برامج النشر المكتبي.

8- برامج الخزائط.

ويتم استخراج هذه التطبيقات من الخارج لعدم ثقة المستخدم المحلي بالموارد الداخلي نظراً لقصورها في أداء وظائفها (شرف الدين، د. ت، 7).

وتستخدم هذه التطبيقات في البنوك والمؤسسات والشركات المالية والمصرفية والمحاسبية.

■ وهناك عددٌ من المؤسسات الحكومية التي طبقت نماذج الأنظمة الآلية مثل: -

1- وزارة الاتصالات.

2- المركز الوطني للمعلومات.

3- الجهاز المركزي للإحصاء.

4- الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة.

5- وزارة الداخلية.

6- وزارة الدفاع.

7- الهيئة العامة للبريد.

8- الجمارك.

9- مصلحة الهجرة والجوازات والجنسية.

10- وزارة التربية والتعليم.

11- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

12- مصلحة الاحوال المدنية.

13- وزارة التدريب المهني.

14- الهيئة العامة للأراضي (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، 2009، 18).

15- وزارة الخدمة المدنية (نظام البصمة البيولوجية).

16- وزارة المالية (نظام المعلومات المحاسبية والمالية).

17- البنك المركزي اليمني (نظام التحويلات البنكية).

فضلاً عن عدد من المؤسسات والوزارات الحكومية والمكاتب التابعة لها التي أدخلت الأنظمة

الآلية إلى مجالات عملها (عبد اللطيف، 2013، 12).

وجاء في تقرير للإسكوا أن كثير من هذه المؤسسات الحكومية فضلاً عن بعض مؤسسات

القطاع الخاص تجري عملية تطوير على النظم المستخدمة ولكن في ظل غياب المعايير العلمية

والفنية والتي تعتبر أحد أبرز سماتها، حيث لا تتوافق مع الأنظمة والتطبيقات المستخدمة (اللجنة

الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، 2009، 18).

وقد اتجهت عدد من هذه المؤسسات نحو إدخال واستخدام أنظمة الأتمتة وشبكات المعلومات

والتي ساهمت في تطوير أدائها (عبد اللطيف، 2013، 12).

وبالنسبة لدور التعليم والتدريب والتأهيل في تكنولوجيا المعلومات تسهم المؤسسات الحكومية

ومراكز التدريب والتأهيل والجامعات التخصصية والكليات والمعاهد والمدارس الحكومية والتابعة

للقطاع الخاص في نشر ثقافة المعرفة ومكافحة الأمية المعلوماتية.

على أنه كان قد تم اقرار الاستراتيجية الوطنية للتعليم الاساسي (2003-2015م)،

والاستراتيجية الوطنية للتعليم الفني والتدريب المهني (2005-2014م)، والاستراتيجية الوطنية

للتعليم العالي (2006-2010م)، لغرض رسم استراتيجيات التعليم الإلكتروني وإدماج هذه

التكنولوجيا في مسارات التعليم المختلفة (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، 2009، 19).

واستناداً على آخر التقارير الرسمية فقد تم إدخال عدداً من الحواسيب وربطها بشبكة الننت لعدد من المدارس.

ففي العام 2009م تم ربط (605) مدرسة وتوزيع (90000) ألف جهاز حاسوب للمدارس، كما تشير آخر إحصائية لنفس العام إلى أن عدد الملتحقين في المعاهد التقنية تخصص إلكترونيات واتصالات وبرمجة وصيانة حاسوب بلغ (9980) طالباً، وضمت كليات المجتمع الحكومية تخصصات نوعية وبرامج تقنية عالية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبرمجة علوم الحاسوب وعلم المعلومات.

وفي قطاع التعليم العالي تقوم عددٌ من الكليات والأقسام التابعة للجامعات والتي تفوق (28) جامعة بتدريس بعض التخصصات في هندسة الاتصالات وعلم الحاسوب (عبد اللطيف، 2013، 10).
 ■ **أما فيما يخص الحكومة الإلكترونية،** فقد قامت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بتبني وإعداد وثيقة البرنامج الوطني لتقنية المعلومات والموضحة سابقاً في إطار الاستراتيجية الوطنية حيث يهدف البرنامج إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال:

- 1- التعرف بأهمية تكنولوجيا المعلومات.
 - 2- رفع كفاءة وأداء الأجهزة الحكومية في مجال التكنولوجيا.
 - 3- رفع قنوات الاتصال والتواصل على المستوى المحلي من ناحية، والعالم الخارجي من ناحية أخرى.
 - 4- إيجاد البنية الأساسية الضرورية لتشجيع قطاع الأعمال للاستثمار في مجال التكنولوجيا.
 - 5- توظيف تقنية المعلومات في تقييم الجهاز الحكومي (الجبري، 2003، 25).
 - 6- تم تدشين موقع الحكومة الإلكترونية في العام 2003م حيث أعتبر منفذاً أو بوابةً إلكترونية لجميع الجهات الحكومية لتقديم المعلومات الضرورية (الريوي، 2007، 11).
- **ولغرض التهيئة لمشروع الحكومة الإلكترونية فقد تم اتخاذ الخطوات الآتية:**
- أ- توسيع شبكة تراسل المعطيات، افتتاح مدينة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
 - ب- تجسيد مشروع البرنامج الوطني لتقنية المعلومات فكرة الحكومة الإلكترونية والمقر من الحكومة وعلى ضوءه شكلت اللجنة الإشرافية المكونة من عدداً من الجهات وفي مقدمتها وزارة الاتصالات، والتي هي بدورها تلعب دور المنسق للبرنامج من خلال عضويتها في اللجنة الإشرافية.

ج- تطوير المؤشرات الخاصة بالإحصاء من خلال الجهاز المركزي للإحصاء فيما يخص تكنولوجيا المعلومات (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، 2009، 24).

واستناداً على آخر إحصائية رسمية فإن اليمن يحتل المرتبة (164) من بين (192) دولة ضمن مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية، وحتى مبادرة المشروع بحد ذاته فقد تعثرت لضعف التنسيق وعدم تحديد أدوار ومسؤوليات الجهات الحكومية المختلفة إلى جانب عدم الجاهزية للتحويل لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية (عبد اللطيف، 2013، 12-13).

أمّا فيما يخص التجارة الإلكترونية فنظراً لحدائثة التطبيقات والتخوف من هذا النوع من التجارة والذي عرفته العديد من الدول نجد أن التجارة الإلكترونية تكاد تكون معدومة في اليمن، على الرغم من توافر البنوك والشركات التجارية على مواقع الكترونية (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، 2009، 24).

▪ وفي نهاية المطاف نستطيع القول أن: مجتمع المعلومات في اليمن لازال في بداية طريقة، بسبب وجود عدداً من الصعوبات التي يمكن إجمالها في الآتي:

أ- غياب رؤية استراتيجية وطنية شاملة حول تكنولوجيا المعلومات ترسم السياسات التي تعمل على تمكين الدولة والمجتمع من التحول نحو مجتمع المعلوماتية.

ب- عدم توافر الامكانيات المادية لمستخدمي تكنولوجيا المعلومات سواءً على المستوى المؤسسي والإداري.

ج- البيروقراطية الإدارية التي تتسم بالإجراءات الإدارية المملة والتي تعمل على تعثر مسار السياسات والإجراءات الهادفة إلى التحول نحو تكنولوجيا المعلومات.

د- غياب التشريعات القانونية اللازمة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات وإن وجد جزءاً منها فهو يعاني من القصور.

هـ- غياب الجوانب التنظيمية اللازمة لدى المؤسسات العليا، والمؤسسات التابعة لها الضامنة لقيام الدور الحكومي للنفاذ إلى مجتمع المعلومات.

و- غياب دور الشريك الاجتماعي، ويقصد بالشريك الاجتماعي منظمات المجتمع المدني في تبني متطلبات المجتمع وحاجياته للمعلوماتية.

ز- غياب دور النخب المثقفة في عرض وتحليل أساسيات تكنولوجيا المعلومات وتحسين الدولة والمجتمع بأهمية النفاذ لمجتمع المعلومات.

ح- غياب دور الجامعات ومخرجات البحث العلمي في مجال تكنولوجيا المعلومات مما يغيّب فرصة النفاذ نحو مجتمع المعلومات.

ط- غياب الكوادر المؤهلة التي تحمل مؤهلات علمية ترتبط بتكنولوجيا المعلومات.

ي- ضعف البنية التحتية الحكومية فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، وتدني خدمات التقنية المتوفرة، واحتكار جزءاً كبيراً من مواردها ومؤسساتها من قبل الدولة.

ك- الأمية الإلكترونية وتتمثل بعدم تبني ثقافة معلوماتية في الوسط الثقافي والإعلامي، ويقول (محمد ملهي) "إن حاجز اللغة يلعب دوراً كبيراً، حيث أن التدفق الهائل للمعلومات وتعدد مصادرها، إلى جانب تقنيات هذه المعلومات كلها ترتبط باللغة الانجليزية، اللغة التي تكاد أن تكون عالمية في ظل ما يسمى بثقافة العولمة مما يشكل عائقاً أمام المستخدم المحلي" (ملهي، 2004، 5).

لذا نستطيع القول إن الحكومة اليمنية اتخذت خطوات في مسارات مختلفة لمجارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتمثل في الرؤية الاستراتيجية الوطنية لتنمية قطاع المعلومات والاتصالات فضلاً عن استخدامات القطاع الحكومي للتكنولوجيا المعلومات المتمثلة لتطبيقات نظم المعلومات وحوسبة الأداء المؤسسي غير أن اليمن لا زال يخطو خطوات بطيئة للولوج إلى مجتمع المعلومات وذلك لأسباب عدة، منها تنظيمية وقانونية فضلاً عن أن اليمن يعد دولة نامية يفتقر إلى البنية التحتية فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات إلى جانب الأمية الإلكترونية التي تعد أحد العوائق الأساسية لتبني ثقافة معلوماتية ناجحة.

2.3.1.2 واقع الاتصالات في اليمن:

قامت الحكومة اليمنية في الثلاثة عقود الماضية بإصلاحات وتحديث قطاع الاتصالات تتمثل

في الآتي:

■ الرؤية الاستراتيجية: -

تتبلور الرؤية الاستراتيجية للنهوض بقطاع الاتصالات في المحاور الآتية:

أ- تبني الرؤية الاستراتيجية الوطنية (2001-2025)، المتضمنة توفير وتسهيل خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

ب- إعادة هيكلة قطاع الاتصالات والمؤسسة العامة للاتصالات وتوفير البنية التحتية اللازمة لقطاع الاتصالات.

ج- إنشاء قانون الاتصالات في لعام 2008م للإشراف على عملية التشغيل في قطاع الاتصالات لمواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية الحاصلة في مجال الاتصالات.

د- إعداد دراسة لتقييم وضع البنى التحتية للاتصالات، والاهتمام بالتدريب والتأهيل لموظفي قطاع الاتصالات.

هـ- توسيع شبكة الهاتف الثابت والموبايل في إطار شبكة رقمية متكاملة في عددٍ من محافظات الجمهورية.

و- تحفيز الاستثمارات المحلية والأجنبية الخاصة بمجالات الاتصالات والمعلومات.

ز- عرض شروط مشجعة لتوسيع دائرة مزودي خدمة الانترنت طبقاً لقرار رئيس مجلس الوزراء رقم 6 لعام 2001م (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، 2009، 8، 9).

ح- المشاركة في تنفيذ أهداف البرنامج الوطني لتقنية المعلومات بما يحقق المشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة (محمد ملهي، 2004، 5).

■ تبعية قطاع الاتصالات: -

تتبع ادارة قطاع الاتصالات في اليمن المؤسسات الحكومية التالية:

أ- مجلس الوزراء:

هو الإطار الأعلى في الحكومة اليمنية الذي يقر السياسات والأهداف الاستراتيجية لوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

ب- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات:

لقد سبقت الإشارة إلى أن وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات هي المؤسسة المناط بها تنفيذ ما تقره السياسات والأهداف المدرجة ضمن برنامج الحكومة وتتبع تعليماتها وتقوم بعملية الإشراف على المشاريع المرسومة، وتتبع الوزارة كلاً من المؤسسة العامة للاتصالات، والشركة اليمنية للاتصالات الدولية تليمن، والهيئة العامة للبريد والتوفير البريدي وتتبع هذه الوزارة والمؤسسات الثلاث شركات القطاع الخاص في مجال الاتصالات والبريد من ناحية تحويلها بممارسه النشاط والإشراف على ادائها، كما تتبع وزارة الاتصالات عدداً من الفروع التنفيذية في جميع محافظات الجمهورية.

ج- وزارة التخطيط والتعاون الدولي:

يكمّن دور وزارة التخطيط والتعاون الدولي في فتح قنوات التعاون مع الشركاء الدوليين للتعاون مع الجمهورية اليمنية فيما يخص تطوير قطاع الاتصالات فضلاً عن أن وزارة التخطيط هي الجهة المخولة للتعامل المباشر مع خطط التنمية لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات قصيرة وطويلة الأمد (محمد ملهي، 2004، 5).

■ البنية الأساسية لقطاع الاتصالات في اليمن: -

حيث تمثل الرؤية الوطنية للنهوض لقطاع الاتصالات، وتتمثل هذه البنية أو الرؤية كما يأتي:

أ- شبكة الاتصالات:

يقصد بشبكة الاتصالات التقنية التي تديرها المؤسسات والشركات التي تقدم خدمة الهاتف الثابت والنقل في الجمهورية اليمنية عبر الألياف الضوئية، وقد بلغت الاستثمارات في تطوير البنية التحتية في قطاع الاتصالات خلال 2015م (80 مليار ريال)، فضلاً عن قروض (31 مليون دولار)، من حكومة كوريا الجنوبية، (موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا، 2016، www.wikipedia.org)، بإدخالها مؤسسة الاتصالات عبر شركة (AFE) الأمريكية، (كمال الجبري، 2003، ص15)، ويمثل ما نسبته (75%) قطاع الاتصالات (القطاع الخاص)، و(25%) القطاع العام (المؤسسة العامة للاتصالات، 2016، نشرة اتصال، 2).

حيث تتوزع شبكات الاتصالات في اليمن ما بين حكومية وخاصة، وذلك على النحو

الآتي:

- شبكات الاتصالات الحكومية تتمثل في الآتي:

1- شبكة الهاتف الثابت:

تطمح خطة الحكومة (2000م-2025م) أن تصل السعة المطلوبة لشبكة الهاتف الثابت في العام 2025م إلى (5.5) مليون خط أي بمعدل خمسة عشر خط لكل مئة نسمة، (الجبري، 2003، 17)، حيث تقدم شبكة الهاتف الثابت خدمة هاتفي، خدمة نظام الفوترة، خدمة نظام الدفع المسبق هاتفي أوفر (موقع المؤسسة، 2015، www.ptc.gov.yem).

2- شبكة الهاتف النقال (cdma):

تطمح خطة الحكومة فيما يخص خطة الهاتف النقال يمن موبايل أن تصل سعة الخطوط إلى 5.5 مليون خط أي بمعدل (15) خط لكل مئة نسمة، (الجبري، 2003، 17)، وقد قامت الشركة منتصف العام 2015م بإنشاء (15) محطة بث جديدة تضاف إلى الثلاثين محطة القائمة (موقع المؤسسة، 2014، www.ptc.gov.yem).

و تأسست في العام 2004م عندما أجازت وزارة الاتصالات اليمنية لشركة (هواوي) بافتتاح نظام (cdma2000)، وفي بداية تأسيسها كانت تعتبر مؤسسة حكومية ثم أصبحت تحمل طابع خاص وظهر أسمها (شركة يمن موبايل)، وتدار منذ تأسيسها بكوادر محلية، وتعتبر شركة مساهمة

إذ أن أقل من خمسين بالمئة من أسهمها ملك لمواطنين وجهات حكومية، (موقع شركة يمن موبايل، 2016، Www Yemen mobil.com)، وتطمح المؤسسة العامة للاتصالات بتطبيق المشروع الاستراتيجي (LTE)، من خلال التنسيق مع شركة يمن موبايل وشركة تيليمن لتشغيل الشبكة التي ستضمن تشغيل خدمات الجيل الرابع للهاتف النقال (المؤسسة العامة للاتصالات، 2016، نشرة اتصال، 1).

- أما بالنسبة لشبكات الاتصالات التابعة للقطاع الخاص فتتوزع بين مستخدمين ثلاثة:
1- شركة سبأفون:

حصلت شركة سبأفون على ترخيص من الحكومة اليمنية بعد رسو المناقصة المفتوحة لتقديم خدمة الهاتف النقال (GSM) في اغسطس 2001م.

2- شركة (MTN):

حصلت شركة MTN سبستل سابقاً على ترخيص من الحكومة اليمنية بعد رسو المناقصة عليها لتقديم خدمة الهاتف النقال (جي أس أم) في اغسطس من العام 2001م (الجبري، 2003، 7).
و تأسست شركة (MTN) عام 1994م ومقرها الرئيسي جنوب أفريقيا، وفي العام 2006م اندمجت مع شركة انفسنكوم وتعتبر شركة رائدة في الاتصالات في المنطقة الافريقية والشرق الأوسط وتقدم خدماتها في 21 دولة (موقع شركة إم تي إن للاتصالات، 2016، WWW.MTN.COM).

3- شركة (واي) للاتصالات النقالة:

وتأسست الشركة في العام 2007م، شركة مساهمة يمنية محدودة مقرها الجمهورية اليمنية لتقديم خدمة الهاتف النقال (جي أس أم) وهي رابع شركة للاتصالات النقالة في الجمهورية اليمنية (موقع شركة واي النقالة، 2016، WWW.GSM.COM).

ب- مزودو خدمة الإنترنت:

بدأ استخدام الإنترنت في اليمن من العام 1996م من خلال مزود خدمة الإنترنت المحلي يمن نت والمؤسسة العامة للاتصالات، وقد تم منح شركة تليمن رخصة تزويد خدمة الإنترنت (موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا، 2012، WWW.WIKIPEDIA.ORG).

حيث تم تجهيز البوابة اليمنية للإنترنت (GATE WAY)، ومن خلالها يتم ربط مزودي خدمة الإنترنت إلى شبكة الإنترنت العالمية، وقد تم تركيب التجهيزات في عدد من المدن صنعاء، عدن، تعز، الحديدة، المكلا، وتشمل اثنا عشر موقعاً بحيث عملت على توفير سرعة كافيته للمستخدمين وتقدم الخدمة عن طريق تأجير الخطوط (الجبري، 2003، 8).

والخدمة مهيئة لتطبيق المشروع الوطني للانتقال للإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت IPv6، بعد أن كانت قد عملت المؤسسة على توسيع خيارات الإنترنت ضمن الإصدار الرابع خلال شهر يناير 2016م بزيادة ساعات الإنترنت إلى عشرة جيغا، وأوضح (عبدالكريم الأنسي) أن اليمن أخذت من تجارب عربية وعرضتها على مجلس الإدارة في المؤسسة وأن التواصل والتنسيق مع الاتحاد الدولي للاتصالات ما زال مستمر فيما يخص تقديم المساعدات في إعداد الخطة الوطنية للانتقال من الإصدار الرابع إلى الإصدار السادس، وفي تقرير حكومي تم توفير (IB- 65000) لتوسيع خدمة المشتركين ليصل العدد إلى نحو (120000) ضمن نطاق (IPv4) كحل مؤقت حتى تتم عملية الانتقال، والإصدار السادس هو تقنية حديثة توفر ساعات أكبر للشبكة كما توفر الأمن والحماية لها.

وفي تقرير حكومي تم توفير 65 ألف (أي بي)، لتوسيع خدمة المشتركين ليصل العدد إلى نحو مئة وعشرون ألفاً ضمن نطاق IPv4 كحل مؤقت حتى تتم عملية الانتقال (المؤسسة العامة للاتصالات، 2016، نشرة اتصال، 3، 1).

لكن وأثر فعل الاضطرابات التي شهدها اليمن أدى توقف الكابلات الدولية في مناطق الصراع إلى الانقطاع وفقدت الساعات الدولية لخدمة النت خمسون % منتصف العام 2016م (موقع صحيفة يمن برس، 2016، www.yemeni.pres.net).

2.3.2 المؤسسة العامة للاتصالات:

يستعرض هذا الجزء من الدراسة التوصيف النظري للمؤسسة العامة للاتصالات، ونظراً لأن الدراسة تبحث دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات ينبغي الإشارة هنا إلى أسباب اختيار النموذج في هذا الجزء الذي استخدمت فيه الدراسة مراجع عدة ومن مصادر مختلفة كما يأتي:

- موقع المؤسسة الإلكتروني.
- قانون الاتصالات اليمن.
- المقابلات الشخصية التي أجراها الباحث مع كلاً من (مدراء وموظفي إدارة نظم المعلومات، إدارة الشبكات، إدارة الاتصالات، إدارة التشغيل، إدارة الإنترنت، إدارة نظم المعلومات الإدارية، إدارة المشروع، إدارة العلاقات العامة).
- مراجع مختلفة تطرقت لمؤسسة الاتصالات اليمنية.
- الوثائق الصادرة من المؤسسة فيما يخص بعض البيانات.

1- أسباب اختيار المؤسسة محل الدراسة: -

أ- اعتماد المؤسسة العامة للاتصالات على التطبيقات التكنولوجية مما يساعد على دراسة الموضوع.

ب- تُعد المؤسسة أنموذجاً للمؤسسة الاقتصادية الناجحة في اليمن.

ج- المكانة المتميزة التي تحتلها المؤسسة في سوق الاتصالات اليمنية.

د- استقبال المؤسسة للباحثين وإدراكها بأهمية البحث العلمي وهذا ما يشير إلى أنها تسعى دائماً للتطوير في قطاع الاتصالات وتسهيل عمل الباحثين.

هـ- مساهمتها الواسعة في تلبية السوق المحلية لخدمة الاتصالات، الإنترنت، البرمجيات، النظم وتطبيقاتها في المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص، إذ تجسد توطين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2- المؤسسة العامة للاتصالات: -

■ التعريف بالمؤسسة: -

هي مؤسسة عامة ذات طابع اقتصادي مملوكة ملكية كاملة للدولة، تم إنشاؤها سنة 1981م، وتتمتع بشخصية اعتبارية مستقلة استقلال مالي وإداري (موقع المؤسسة، 2016، www.ptc.gov.yem). وتخضع لأحكام القانون رقم (20) لسنة 1981م الخاص بإنشائها، والقانون رقم (38) لسنة 1991م بشأن القانون الأساسي للاتصالات السلكية واللاسلكية، والقانون المعدل رقم (33) لسنة 1996م بشأن الاتصالات السلكية واللاسلكية، وتعمل تحت إشراف وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (الجبري، 2003، 6).

■ النشأة والتطور:

أُنشئت المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية لتحقيق الأهداف العامة لإنشائها، ويتوجب من أجل تحقيقها القيام بتنفيذ المهام والاختصاصات المحددة لها بموجب أحكام قانون إنشائها والقانون الأساسي للاتصالات وذلك اعتباراً من بداية العام 1982م. وبعد قيام الوحدة اليمنية في 22 مايو 1990م تم دمج المؤسسة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية في صنعاء وهيئة الاتصالات السلكية واللاسلكية بعدن بمكوناتها المادية والبشرية في مؤسسة واحدة سميت بالمؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية.

■ النشاط:

تقدم المؤسسة العامة للاتصالات وبشكل أساسي خدمات الاتصالات وتقنياتها المختلفة إلى شرائح المجتمع كافة وفي مختلف التجمعات السكانية في الريف والحضر على حدٍ سواء، وبما يكفل

حق كل مواطن أفراداً أو جماعات أو قطاعات في الحصول على خدمات اتصالات وتكنولوجيا ذات جودة عالية وبما يتوافق ويتمشى مع المتغيرات العالمية والتطور التكنولوجي والمعرفي في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات، حيث وضعت المؤسسة العامة للاتصالات على عاتقها منذ إنشائها تلبية تلك المتطلبات، ومواكبة تلك التطورات، والاستجابة لاحتياجات عملائها، ووضعة نصب أعينها تحقيق ذلك وهدفها الرئيسي الذي من خلاله ترسخ مكانتها وهويتها، وخاصة في عالم يتعاضم فيه دور الاتصالات واستخداماتها وذلك من خلال حزمة متكاملة من الأنشطة والخدمات (موقع المؤسسة، 2016، www.ptc.gov.yem).

■ الخدمات التي تقدمها المؤسسة:

أ- خدمات تقنية الاتصالات:

- خدمات الاتصالات الهاتفية السلكية (الهاتف الثابت).
- خدمات الاتصالات الهاتفية الريفية اللاسلكية.
- خدمات الاتصالات الدولية.
- خدمات الهاتف النقال بتقنية (GSM،CDMA)

ب- خدمات الإنترنت بتقنياتها المختلفة:

- خدمات الربط الشبكي وتراسل المعطيات.
- خدمات التدريب والتأهيل التخصصي، ونشر الوعي التكنولوجي (موقع المؤسسة، 2016، www.ptc.gov.yem).

ج- خدمات نظم وتقنية المعلومات:

تقدم المؤسسة العامة للاتصالات خدمات تقنية المعلومات (برمجة - شبكات) للشركات والمؤسسات عبر الإدارة العامة لتقنية المعلومات وتتمثل خدمات البرمجة والشبكات في العرض الآتي:

1- البرمجة:

- إعداد وإنتاج وتوفير وربط وتطوير الأنظمة والبرامج والتطبيقات المنتجة، والجاهزة لأعمال الجهات المستفيدة حسب خصوصية كل جهة، والعمل على تحديثها وصيانتها والإشراف على تشغيلها ومتابعة تنفيذها بموجب العقود والاتفاقيات المبرمة معها.
- دراسة وتحليل وتصميم الأنظمة والبرامج والتطبيقات المتعلقة باحتياجات الجهات المستفيدة.

- إنشاء بنية تحتية لمركز معلومات وفقاً لمعايير علمية وفنية عالمية يكون قادراً على تقديم خدمات مراكز المعلومات والعمل على تكوين وتخصيص بنية تحتية خاصة بالقطاعات الحكومية.
- إجراء الدراسات والأبحاث في جميع مجالات تقنية المعلومات لمواكبة التطورات التكنولوجية والعمل على ادخالها إلى خدمات المركز.
- القيام بالزيارات الميدانية للوزارات والمؤسسات والهيئات والشركات الحكومية والخاصة والمختلطة والعامّة للتعرف على احتياجاتهم من خدمات المركز وتقديم الاقتراحات لتلبية تلك الاحتياجات.
- دراسة احتياجات السوق المحلية المستهدفة والمستفيدة من خدمات ومنتجات المركز.
- تقديم خدمات الاستشارات لكافة الجهات المستفيدة والمستهدفة.
- تقديم المساندة والدعم الفني والتقني لتهيئة الحكومة الالكترونية وفقاً لمتطلبات واتجاهات الحكومة والجهات المستفيدة.
- تصميم قواعد البيانات الخاصة اللازمة لأعمال الجهات المستفيدة وربطها مع بعضها البعض بشبكة متكاملة وتحديد آلية عملها ونوعها وحجمها والأنظمة التي تضمن تشغيلها وصيانتها وتمكين مستخدميها من التعامل معها بسهولة ويسر (موقع المؤسسة، 2016، www.ptc.gov.yem).

2- الشبكات:

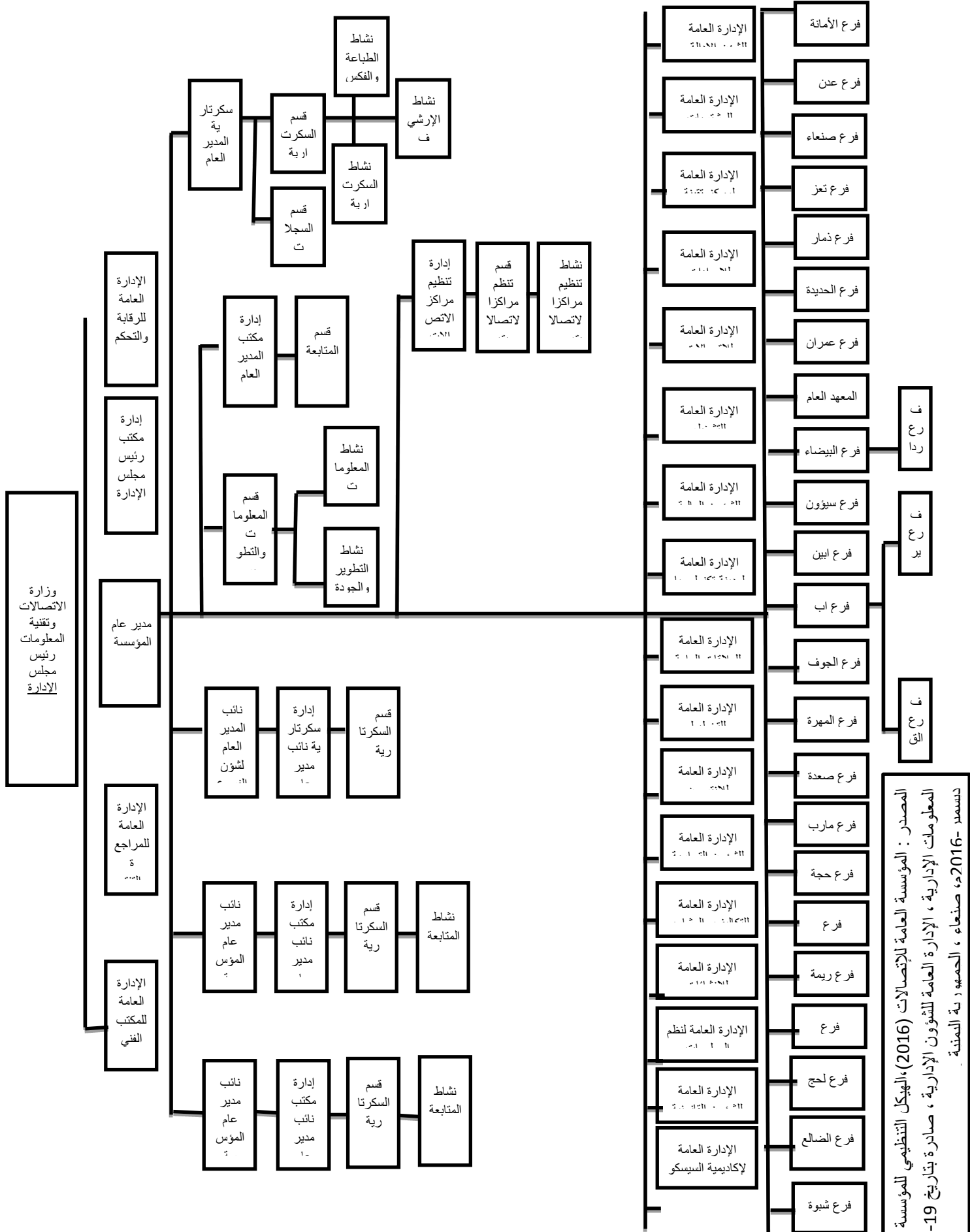
- أ- تصميم وتنفيذ مشاريع تقنية المعلومات.
- ب- حلول البنية التحتية للشبكات ونظم الإدارات.
- ج- الاستشارات والدعم وحلول الإدارة عن بعد بما في ذلك الحلول في الآتي:
 - إدارة النظم.
 - تصميم وتنفيذ إجراءات الأمانة المعلوماتية.
 - تقييم وإدارة الأمانة للنظم.
 - نظم الرصد الشبكية.
 - تقييم البنية التحتية لتقنية المعلومات.
 - استمرارية العمل.
 - احتياطات الكوارث وإدارتها.
 - استراتيجية تقنية المعلومات.
- د- نظم تصميم المواقع والتنفيذ وتشمل:

- تحليل متطلبات.
- المواصفات الوظيفية.
- تصميم التطبيق.
- تطوير البرمجيات.
- النشر.

هـ- دعم مرحلة ما بعد الإنتاج (موقع المؤسسة، 2016، www.ptc.gov.yem).

■ البنية الهيكلية للمؤسسة:

تعرف البنية الهيكلية بأنها الهيكل التنظيمي للمؤسسة الذي يحدد المستويات الإدارية داخل المؤسسة والوظائف التابعة له (بشير العلق، 2007، 216)، وقد قام الباحث بإعداد نموذج البنية الهيكلية للمؤسسة في الشكل رقم (12)، ويلاحظ من خلال الشكل أن هناك قسم خاص بنظم المعلومات الإدارية ونظراً لطبيعة المؤسسة يفترض أن يكون لهذه النظم أهمية أوسع مثلاً أن يكون لها إدارة عامة لنظم المعلومات الإدارية أو ربما إدارة دون حصرها في قسم كما هو موضح في الشكل الآتي لهيكل المؤسسة:



■ مشروع إعادة الهيكلة:

لقد سبقت الإشارة إلى أن فكرة مشروع إعادة الهيكلة في المؤسسة تندرج ضمن مشروع هيكلة قطاع الاتصالات، (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2008، 40)، وقد جرى العمل على إعداد المشروع من خلال التعاقد مع طرف استشاري ممثلاً بشركة ديتا كون الاستشارية الألمانية، (موقع المؤسسة، 2016، www.ptc.gov.yem)، ليقوم بإعداد مشروع الهيكلة للمؤسسة، ووزارة الاتصالات ويقضي مقترح المشروع الجديد بإنشاء هيئة لتنظيم الاتصالات تتولى الإشراف على أنشطة قطاع الاتصالات كافة.

تم اقرار المشروع من قبل الحكومة بموجب القرار رقم، (393) لعام 2008م وتم إحالته للبرلمان لاستكمال إجراءات المصادقة لإصدار قرار بالمشروع ودخوله حيز التنفيذ (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، 2009، 8).

ويتضمن المشروع الذي أدخلت عليه الوزارة بعض التعديلات لاستيعاب المتغيرات والتطورات في بيئة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وأوضح تقرير اللجنة المكلفة بإدارة مشروع الهيكلة أن عملية الهيكلة ستتضمن إدارة وإعادة الهيكلة التنظيمي للمؤسسة وإعادة بناء استراتيجية الموارد البشرية إلى جانب إعادة هيكلة المعهد العام للاتصالات (موقع المؤسسة - www.ptc.gov.yem - 11-2016).

والمؤسسة بصدد الانتهاء من المراحل الأخيرة المتمثلة في تحديد مرحلة بدء التنفيذ، وبالتالي سريان التعديلات والتغييرات التي أفرزتها مخرجات مشروع إعادة الهيكلة والذي ينسجم مع تطلعات الخطة الاستراتيجية للاتصالات 2011-2025م (السومري، 2016، 63).

2.3.3 واقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة:

يجب على المؤسسة تطبيق نظام للمعلومات من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية وذلك بالاعتماد على المعلومات سواءً على مستوى بيئتها الداخلية أو الخارجية، وفي هذا الجزء سيتم استعراض واقع نظم المعلومات من خلال الموارد المطبقة لنظم المعلومات لدى المؤسسة العامة للاتصالات والمتمثلة في الموارد الآتية: -

1- الموارد:

أ-الموارد المادية:

- الأجهزة:

يتوافر لدى المؤسسة عدداً من الحواسيب والمرتبطة بالشبكة الرئيسية التي يتم عن طريقها معالجة وتخزين وحفظ واسترجاع البيانات وتحويلها إلى معلومات، وتتمثل هذه الأجهزة في:

- 1- الأجهزة الحاسوبية.
 - 2- المعدات.
 - 3- الخوادم وملحقات الشبكات.
 - 4- أجهزة الراديو الموجه.
 - 5- الحاسبات والهواتف والفاكس.
 - 6- التوصيلات والكابلات واللوازم الأخرى.
 - 7- وسائط المعلومات.
 - 8- جهاز الجدار الناري.
 - 9- جهاز البدالة.
- كما يتوافر لدى المؤسسة عدداً من الأجهزة والمعدات المرتبطة بالأنشطة والعمليات الأخرى.
- البرمجيات:

تتوافر لدى المؤسسة برامج عدة منها برامج التشغيل، الرقابة، تطبيقات برمجيات النظم، برمجيات المشروعات، وبرامج الشبكات (1).

ب- الموارد البشرية:

يوجد لدى المؤسسة الكادر البشري اللازم لممارسة الأنشطة والمهام المنوطة به سواء المتعلقة بالعمل الإداري بكل مستوياته أو التقني كاستخدامات الأجهزة والمعدات وتشغيل البرمجيات والنظم إلى جانب متطلبات القيام بأعمال الطوارئ والصيانة، كما تتوافر لدى المؤسسة العناصر البشرية المؤهلة إذ تتراوح في المتوسط مؤهلاتها ما بين جامعية وعدد محدود من الدراسات العليا وكذا الحاصلين على دورات تدريبية من خريجي معهد الاتصالات أو الدورات في الخارج.

كما يوجد لدى المؤسسة عدداً من العناصر التي لديها خبرات طويلة في مجال الاتصالات وتقنياتها وغيرها من الأعمال المرتبطة بها (2)، وفي إحصائية فقد بلغ عدد المتدربين على برامج

¹ فهد عبده درهم الشرعي (2016): مقابلة بشأن نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات، الإدارة العامة للشبكات، المؤسسة العامة للاتصالات، 19 ديسمبر 2016م، صنعاء، الجمهورية اليمنية.

² الشرعي، يحي النديش (2016): مقابلة بشأن نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات، الإدارة العامة للشبكات، المؤسسة العامة للاتصالات، 19 ديسمبر 2016م، صنعاء، الجمهورية اليمنية.

تطبيقات الحاسوب وبرنامج الرخصة الدولية للحاسوب من خريجي المعهد (1900 متدرب) خلال الأعوام (2012-2015م)، بينما بلغ إجمالي من تم تدريبهم من موظفي المؤسسة ومن خارجها حتى نهاية العام 2010م (17108) بمعنى أن المعهد كان يدرّب خلال العام قرابة (800 موظف) (عبد اللطيف، 2013، 11).

ج- الاتصالات:

تعتبر الاتصالات أداة هامة تعتمد عليها المؤسسة كغيرها من المؤسسات في تأدية مختلف أوجه العمليات الإدارية المرتبطة بها من تخطيط، وتنظيم، وتوجيه، ورقابة فهي تعد بمثابة الشرايين التي تربط بين وحدات المؤسسة وبينها وبين أعضاء المؤسسة وأنشطتها المختلفة، (محمد التريوي، 2004، 314)، ويجب على المسيرين تطوير نظام الاتصالات لكي يتواءم مع المعلومات التي تنتجها منظومة الاتصالات داخل المؤسسة.

ويمكن الإشارة إلى أن خصائص نظم المعلومات تكاد تكون نفسها خصائص نظم الاتصالات، باعتبار أن المعلومات هي محتوى عملية الاتصال الذي يعرف بأنه "عملية تبادلية تتضمن معلومات بين أطراف الاتصال والتأثير في السلوك لتحقيق أهداف المؤسسة" (مريم حسين، 2006، 271).

وينظر باحثي نظم المعلومات للاتصال من وجهة نظر رياضية على أنه "إستقبال وترميز، وتخزين، وتحليل، واسترجاع، وعرض، وإرسال المعلومات" (شعبان فروح، 2009، 145).

■ وتتوفر لدى المؤسسة شبكات اتصالات تلعب دوراً رئيسياً في تقديم خدمات التشغيل التالية: -

1- الإنترنت:

تعتبر شبكة الأنترنت نظام من الشبكات الحاسوبية يصل ما بين حواسيب حول العالم ببروتوكول موحد هو الإنترنت الذي يربط ما بين ملايين الشبكات الخاصة والعامة في المؤسسات والهيئات والمنظمات بتقنيات مختلفة عبر الخط الهاتفي بمعنى أن الإنترنت مجموعة ضخمة تضم شبكات الاتصال المرتبطة ببعضها البعض وتمثل بشبكة الويب (المزاهرة، 2014، 281).

2- الإنترنت:

وهي الشبكة الداخلية في المؤسسة التي تستخدم تقنيات الإنترنت المصممة لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المؤسسة، يتم تنفيذها في مقر المؤسسة أو فروعها ولا يستطيع الأشخاص غير العاملين في المؤسسة الدخول إلى مواقعها.

3- الإستراتيجيات:

على عكس شبكة الإنترنت فإن شبكة الإستراتيجيات تصمم لاحتياجات المستفيدين خارج المؤسسة وتمتد موظفي المؤسسة الموردين والعملاء والزبائن وغيرهم بالمعلومات، وتستخدم في شبكة الإستراتيجيات كلمة مرور لأنها غير موجهة إلى الجمهور العام حيث تحدد المؤسسة التي تمتلك الشبكة الأفراد الذين يسمح لهم بالدخول إلى خدمات الشبكة (بشير العلق، 2007، 20، 21، 22)، وتتوافر لدى المؤسسة العامة للاتصالات هذه الخدمة (1).

د- سياسة أمن المعلومات:

تتوفر لدى المؤسسة البرامج والنظم والتطبيقات اللازمة لحماية البيانات والمعلومات للحد من السطو الإلكتروني، وضمان حماية التشغيل والمعالجة والإخراج والخزن والتشفير (2). ويقول شرف الدين: أن نتائج المسح المعلوماتي لاستخدامات نظم وبرامج أمن المعلومات في الجهات الحكومية في اليمن أظهرت انخفاض استخدامها، وعدم استعمالها بكفاءة لارتباط هذه البرامج بأجهزة الحواسيب نفسها، وبالتالي فهي تقتصر على الأجهزة فقط، وكان ينبغي أن تشمل موقع الحاسوب. كما يجب على الجهات الحكومية تنظيم دورات في حماية الوسائط المستخدمة والتحفظ عليها ووضع ضوابط لعمليات التشغيل ومقاومة الفيروسات (شرف الدين، د.ت، 9)، وفي هذا الإطار تبنت المؤسسة مشروع مركز أمن المعلومات والاتصالات اليمنية (Y-CIAT) والذي يعتبر نواة لمركز أمن المعلومات الوطني ونقطة تواصل مع مركز أمن المعلومات الإقليمية والدولية في احتواء مشاكل أمن المعلومات داخل قطاع الاتصالات (المؤسسة العامة للاتصالات، 2014، نشرة اعمال، 2).

هـ- البيانات ودور الشبكات:

تعمل الشبكات على تداول البيانات ومتابعة مسار تدفقها عبر الشبكة الرئيسية ومركز المراقبة، حيث يعمل هذا المركز على مدار الساعة لتأمين تراسل المعطيات عبر تقنية الربط بين المركز (DATA SENTER) البيانات المركزية، والمواقع التابعة للمؤسسة عبر الشبكة إلى جانب ربط (FIBER) الألياف الضوئية بشبكات الدعم وذلك بربط الإدارات العامة بالمؤسسة بإدارة الإنشاءات،

¹ الشرعي (2016)، مرجع سابق.

² رشاد لحنشلي (2016م): مقابلة بشأن نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات، إدارة تشغيل الإنترنت وتراسل المعطيات، المؤسسة العامة للاتصالات، 19 ديسمبر 2016م، صنعاء، الجمهورية اليمنية.

والإدارة العامة، وخدمة الفوتره، والمعهد العام للاتصالات، ومنطقة الأمانة، ومنطقة صنعاء، بمركز المعلومات والمواقع التابعة للمؤسسة.

ومن فروع الربط الشبكي:

- ربط عن طريق (IP/MPLS) كل الفروع الرئيسية في المؤسسة.
- ربط عن طريق الـ(SDH) الفروع الرئيسية لا يتوفر فيها الـ(IP/MPLS).
- ربط عن طريق الـ(ISDN) الفروع الثانوية.
- عن طريق الـ(DIAL-UP) مراكز التحصيل البعيدة (1).

وتتوافر لدى المؤسسة إمكانية الصيانة إذ تتم عبر الكوادر الفنية المتخصصة داخل المؤسسة بالاستعانة ببعض الشركات المتخصصة في مجال الحواسيب وصيانتها فضلاً عن الاستعانة بخبراء أجنب (2).

ومن المتطلبات اللازمة للتحويل نحو تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة تطوير النظم المستخدمة، وإعادة تصميم النظام الجديد في إطار ما يطلق عليه بدورة حياة النظم التي أشرنا إليها سابقاً.

- وعلية فإن قياس نجاح النظام يرتبط بقيمة وفعالية النظام نفسه طبقاً للمعايير الآتية: -
- 1- ارتفاع مستوى استخدام النظام.
- 2- درجة رضى المستخدم.
- 3- الاتجاهات الإيجابية تجاه النظام والعاملين في إدارة نظم المعلومات.
- 4- المساهمة في تحقيق الأهداف مثل جودة القرارات التي أعتمدت على استخدام النظام.
- 5- المنافع المالية مثل تخصيص أو زيادة الإيرادات (عريف، 2008، 75).

بعد العرض السابق نلاحظ أن الموارد الأساسية لتطبيقات نظم المعلومات الإدارية تتوافر لدى المؤسسة العامة للاتصالات بشكل يسمح بتطبيق وتطوير وتحديث نظم المعلومات الإدارية وتتمثل هذه الموارد بالموارد المادية (الأجهزة والمعدات)، كما توفر إدارة المؤسسة البرمجيات اللازمة والتي يجب أن تتناسب تطبيقاتها مع الأجهزة المتوفرة فضلاً عن توفر الموارد البشرية والتي تدخل ضمن

1 مقابلة مع الشرعي (2016)، مرجع سابق.

2 ماجد المخلافي (2016م): مقابلة بشأن نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات، الإدارة العامة للنظم، المؤسسة العامة للاتصالات، 19 ديسمبر 2016م، صنعاء، الجمهورية اليمنية.

أهم موارد المؤسسة في الهيكل التنظيمي وبمقوماتها العنصر البشري المؤهل والخبرات الطويلة في مجال الاتصالات.

كما نلاحظ توافر شبكة الاتصالات والتي تعد أهم مورد من موارد نظم المعلومات حيث تؤدي مهام تشغيل الشبكة (الإنترنت، الإكسترنات، الإنترنت) والتي تربط الشبكة على مستوى البيئة الداخلية للمؤسسة مع بيئتها الخارجية، وللمحافظة على أمن وسرية المعلومات وإدراكاً لهذا الدور وتماشياً مع الوظيفة الأساسية للمؤسسة تتوافر برامج الحماية الإلكترونية اللازمة.

كما تتوافر لدى المؤسسة قواعد البيانات المرتبطة شبكياً بديوان المؤسسة والفروع الرئيسية التابعة لها، وبالتالي تتوافر المتطلبات الأساسية من موارد نظم المعلومات في المؤسسة بشكل يسمح بتطوير نظم المعلومات الإدارية لتحقيق أهداف المؤسسة.

2- تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات:

أ- التعريف الإجرائي:

لقد سبقت الإشارة في المدخل العام للدراسة إلى تعريف نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات إذ يشير إلى أنه عبارة عن نظام شبه متكامل لعدد من الأنظمة الفرعية وفي مقدمتها النظم المالية والمحاسبية والتي ارتبطت أهميتها بطبيعة العمليات الإدارية والمالية داخل المؤسسة والتي تشكل جزءاً كبيراً من نشاط المؤسسة.

كما أنه عبارة عن برنامج يعالج المعلومات في نظام إلكتروني وتحويل الجهد اليدوي التقليدي إلى أنظمة إلكترونية بسيطة تمكن المستخدمين من الوصول للمعلومات واستخدامها لتحقيق أهداف المستويات الإدارية داخل المؤسسة، وفي إطار بيئتها الخارجية.

وتُعرفها الإدارة العامة للنظم، وإدارة نظم المعلومات الإدارية، بأنها أنظمة تشمل عدد من النظم الفرعية تم تصميم جزء منها فيما يخص بعض نظم المعلومات الإدارية وفروعها داخل المؤسسة، باستخدام تطبيقات من شركة أوراكل، بينما جزءاً من النظم الأخرى هي أنظمة جاهزة تم شرائها أيضاً من شركة أوراكل وهي أنظمة الشؤون المالية والمشتريات والمخازن⁽¹⁾.

ب- خلاصة التعريفات السابقة لنظم المعلومات الإدارية، أن النظم المطبقة داخل المؤسسة العامة للاتصالات تتمثل في النظم الآتية: -

أولاً: نظم معلومات الموارد البشرية:

¹ مقابله مع النديش، المخلافي، (2016)، مرجع سابق.

تمثل نظم معلومات الموارد البشرية الأساس لمعظم الأنظمة المندرجة تحت إطار نظم المعلومات الإدارية لأنها تشتمل على بيانات القوى العاملة داخل المؤسسة كافة، وتتقسم نظم معلومات الموارد البشرية إلى أنظمة فرعية عديدة: -

- نظام قاعدة البيانات وشئون العاملين:

يعتبر أهم جزءاً في نظام الموارد البشرية، حيث يمثل الأساس لمعظم الأنظمة لأنه يشتمل على بيانات القوى العاملة الوظيفية، والشخصية كافة، والمالية وغيرها، والذي من خلاله يمكن تنفيذ بقية الأنظمة.

- نظام المرتبات:

يوفر النظام إمكانية صرف المرتبات لموظفي المؤسسة وفروعها بالمحافظة بحسب القوانين واللوائح المنظمة لذلك.

- نظام الاستحقاقات العامة:

ويندرج عملة في ائمة كافة جوانب الصرف لاستحقاقات بنود الباب الأول، وما في حكمها وذلك وفق آلية العمل والضوابط والأسس المحددة في القوانين واللوائح والقرارات النافذة.

- نظام المحروقات:

هو مجموعة من الأسس والمعايير المنظمة لعملية توريد وصرف المحروقات بأنواعها، وإثبات وتنظيم لحركة الأرصدة من الوارد والمنصرف بدقة وبحسب المعايير الاستهلاكية والمخصصات المحددة لكل جهة، وكذلك تسهيل إدارة عملية الصرف والإخلاء، وتنظيمها بشكل سليم، والحد من الأخطاء وتراكم العمل في إطار المهام والواجبات والمسؤوليات المرتبطة بالموارد البشرية، فيما لها من أهمية في استمرار العمل وتقديم الخدمات وانعكاسها على النفقات التشغيلية والإنجاز كافة.

- نظام الرعاية الطبية:

اتمة جانب الرعاية الطبية للموظفين والمعالمين، وعملية صرف بمتطلبات مقدمين الخدمات وفق الإجراءات الطبية المقدمة، والمتعاقد معها بناءً على المعايير والأسس والضوابط المحددة في اللائحة الطبية للمؤسسة والمطبقة في النظام⁽¹⁾.

- نظام الانضباط الوظيفي:

ضبط عملية الانضباط الوظيفي والحضور والانصراف للموظفين، وتنظيم الإجازات بأنواعها،

¹ مقابله مع المخلافي (2016)، مرجع سابق.

وتنفيذ الجزاءات والعقوبات وفقاً للوائح والقوانين النافذة مع تكامل مخرجات النظام كمدخلات لأنظمة أخرى، ومن أبرزها نظام الاستحقاقات، التدريب، والتطبيب.

- نظام استحقاقات الفروع:

أتمتة جانب الموازنة التقديرية المعتمدة لفروع المؤسسة، وكذلك ضبط جوانب الصرف لكافة مكونات المنظومة الإدارية، إلى جانب إجراءات وضوابط التعزيز والرقابة عليها.

- نظام التدريب والتأهيل:

تنفيذ السياسات التدريبية لتطوير الموارد البشرية وكذلك عن طريق تحديد الاحتياجات التدريبية، تخطيط النشاطات التدريبية بأنواعها وتقييم العائد من عملية التدريب والعمل بشكل آلي ودقيق لتحقيق أكبر عائد ممكن وارتباط النظام وانعكاساته على بقية أنظمة الموارد البشرية.

- نظام الترابط مع مقدمي الخدمات، (بنوك جهات أخرى) لمستحقات القوى العاملة:

يتم وضع آلية متكاملة لربط النظام مع مقدمي خدمات البنوك، الجهات التجارية، آلياً بحيث تضمن سلامة الترحيل والأمان بدقة عالية.

- نظام الأرشيف الإلكتروني:

اعداد نظام للأرشفة الإلكترونية لكافة وثائق الموظفين في الملف الوظيفي للموظف إلكترونياً، بحيث يتم الاستعلام عنها وطباعة الوثائق بحسب الترميز في النظام عند الاحتياج بسهولة ويسر.

- نظام الرسائل القصيرة (SMS):

تطوير الخدمات الإلكترونية للموظفين وإبلاغهم بالدورات التدريبية والبلاغات والتعاميم الإدارية، والمستحقات وغيرها.

- نظام الرصد الآلي (الدورة المستندية) للمنظمة الإدارية:

تمثل الدورة المستندية أهمية بالغة في ضبط عملية الصرف وتتبع سير المستحقات وتطبيق مبدأ الرقابة المصاحبة بشكل آلي مرتبطة بالنظام ليتم بعد خروج الاستحقاق من الشؤون الإدارية الاستحقاقات ترحيلها إلى المراجعة والتفتيش، وتقوم المراجعة والتفتيش بالمراجعة الآلية واليدوية وترحيلها إلى الشؤون المالية التي تعمل على إعداد الشيك للصرف عن طريق الشاشات المعدة لذلك.⁽¹⁾

- نظام المعلومات الإدارية:

وبحسب المعلومات التي تم الحصول عليها من قبل إدارة نظم المعلومات الإدارية فإن هذه

¹ مقابله مع ماجد المخلافي، يحي النديش (2016)، مرجع سابق.

النظم تقدم المعلومات لمستخدميها في إدارة الموارد البشرية وبقية الإدارات داخل المؤسسة.

ثانياً: نظم المعلومات المالية والمحاسبية: -

- النظام المالي (ERP): الأستاذ العام، النقدية، الأصول، المقبوضات، المدفوعات، الموازنة.
- نظام المشتريات والمخازن (ERP).
- نظام المبيعات.
- نظام التحصيل.
- نظام الفوتره⁽¹⁾.

وهناك أنظمة أخرى تتبع منظومة الموارد البشرية حسب التصنيفات الذي حصل عليها

الباحث من قبل إدارة الموارد البشرية يمكن اجمالها في الآتي:

- نظام الـ (GIS).
- نظام الاتصالات الريفيه.
- نظام تراسل المعطيات.
- نظام الإنترنت.
- نظام الكاميرات (الرقابة المرئية).
- نظام مراقبة الشبكات.
- النظام الإحصائي.
- نظام البلاغات.
- نظام القنوات التراسلية.
- نظام إدارة المشاريع.
- نظام الأصول.
- نظام تتبع المعاملات: تسجيل وترحيل المعاملات إلكترونياً وفق المسار المحدد للمعاملة وأرشفة ومتابعة تنظيم جميع أنواع المعاملات آلياً وتقديم خدمات واستفسار المرحلة الثانية من المشروع (مقابله مع يحي النديش، 2016).
- نظم المعلومات الجغرافيه: وهي مجموعة من النظم التي يتم تطبيقها لتحديد المواقع الخاصة بنشاط المؤسسة في المركز اليمني للاستشعار عن بعد (المؤسسة العامة للاتصالات، 2016، نشرة اتصال، 1).

¹ مقابله مع ماجد المخلافي، يحي النديش، (2016)، مرجع سابق.

وحول استخدام النظم والبرامج في المؤسسات الحكومية يقول شرف الدين: أنه واعتماداً على بيانات المسح المعلوماتي وجود تباين في حجم استخدام تطبيقات الحاسوب يعود إلى استخدام برامج معالجة النصوص، بسبب إحلال الحاسوب محل الآلة الكاتبة في كثير من المؤسسات الحكومية، في الوقت الذي يربط عدم ظهور استخدام هذه المؤسسات للبرامج الأخرى في المسح المعلوماتي وعدم تكاملها في بيئة الشبكات مع البرامج الأكثر استخداماً (الخاصة بالجانب المالي والمحاسبي) سبب أن معظم هذه التطبيقات تعتمد على قواعد البيانات المحددة لاستخدامات القيادات العليا داخل الجهة لمدتها بالتقارير لاتخاذ القرارات وممارسة دور الرقابة (حسن شرف الدين، د.ت، 9).

- وعلية يستخلص هذا الجزء من الدراسة واقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات، من خلال العناصر التالية: -
- تطبق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات عن طريق فروع بعض النظم، الأمر الذي يشكل كل منها نظاماً متكاملًا.
- 1- تخدم هذه النظم بعض مديري المنشأة كحد أعلى عند مستويات الإدارة التنفيذية بمن فيهم مدراء الوحدات الفرعية ومدعمهم بالمعلومات.
- 2- تساعد هذه النظم على استمرار الوظائف والعمليات والأنشطة داخل المؤسسة.
- 3- تساعد هذه النظم في الحصول على البيانات ومعالجتها وحفظها وتخزينها واسترجاعها وتوصيلها إلى مستخدميها.
- 4- يعتمد على هذه النظم الأفراد العاملين في المستوى التنفيذي وبنسبة اقل في المستوى التشغيلي أكثر من اعتماد المدراء في المستويات العليا كونها تشمل بشكل كبير العمليات والأنشطة.
- 5- تطبق المؤسسة بعض فروع نظم عمليات الشراء والمخزون وتركز على تطبيق نظم المعلومات المالية والبشرية والمحاسبية، وتشمل معظم نظم التسويق في الوقت الذي تدخل من ضمنها معظم نظم العمليات والإنتاج.
- 6- تركز هذه النظم على نظم وظائف المنظمة وبالتحديد في المستويات الإدارية الوسطى والتشغيلية باستثناء نظم تنفيذي الإدارة العليا مما يغيب عنصر التخطيط الاستراتيجي ويعزز من دور التخطيط التكتيكي.

ومما تجدر الإشارة إليه هنا أن المؤسسة العامة للاتصالات تطبق نظاماً فرعياً تشكل في مجملها جزءاً من متطلبات تكامل نظم المعلومات الإدارية، الأمر الذي يقودنا إلى التأكد من أن هذه النظم تخدم جزءاً من المستويات الإدارية داخل المؤسسة بحيث تنطبق على نظام المعلومات الإدارية الخاص بالرقابة الوسطى على العمليات الذي يشمل أنشطة المنظمة وإعداد التقارير الخاصة بالأداء وتحليل عملية التقييم في الإدارات الوسطى والتشغيلية.

3 الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة

المبحث الأول: الطريقة والإجراءات

المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار فرضيات الدراسة

3.1 المبحث الأول: الطريقة والإجراءات

تمهيد:

يتناول هذا الفصل توصيف المنهجية المستخدمة في الدراسة من خلال عرض مناهج البحث المستخدمة فضلاً عن الإجراءات المنهجية المتمثلة بمصادر البيانات ومجتمع الدراسة ووصف عينة الدراسة وخطوات المعالجة الإحصائية من خلال التقسيم الآتي: -

3.1.1 منهجية الدراسة:

يمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث عند دراسة الظاهرة قيد البحث والوصول إلى الاستنتاجات العامة للإشكالية الرئيسية التي تناولتها الدراسة، ولأجل تحقيق هذه الدراسة لأهدافها استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي:

فالمنهج الوصفي، هو المنهج الذي يقوم بوصف ودراسة الظواهر الإنسانية كما هي في الواقع، وهو من أكثر المناهج استخداماً في العلوم الإنسانية، (ومنها العلوم الإدارية)، ويقوم هذا المنهج على وصف ودراسة الظواهر والمتغيرات التي يهتم بها الباحث كما هي في الواقع الملموس، ومن البحوث الوصفية **المنهج المسحي**، يقوم بالتجميع المنظم للمعلومات من المستقصى منهم بغرض الفهم والتنبؤ بسلوك المجتمع محل الدراسة، والمصادر المستخدمة في جمع المعلومات تشمل الكتب، الدوريات، التقارير، والوثائق التاريخية، بغرض كتابة الجزء النظري.

أمّا ما يتعلق بالجانب العملي فتستخدم طريقة الاستبيان لجمع المعلومات في أغلب الأحيان، والمقابلات أحياناً. (منصور محمد العريقي، 2012، 7).

3.1.2 مصادر البيانات: -

اعتمدت هذه الدراسة على نوعين من المصادر يمكن اجمالهما في الآتي: -

(أ) البيانات الأولية: يقصد بالبيانات الأولية المصادر التي من خلالها يتم الوصول إلى المعلومات الخاصة بجوهر الدراسة (الجانب التحليلي)، وتعتمد البيانات الأولية لهذه الدراسة على استمارة الاستبيان، وهي خاصة بالإطار التطبيقي.

(ب) البيانات الثانوية: يقصد بالبيانات الثانوية المصادر الخاصة بالمعلومات المرتبطة بوحدة الدراسة النظرية، وتعتمد البيانات الثانوية لهذه الدراسة على المراجع سواءً كانت كتب، دوريات، رسائل علمية، مصادر المكتبة الافتراضية (الانترنت)، الخاصة بإعداد الإطار النظري ومدخل البحث.

3.1.3 مجتمع وعينة الدراسة: -

- **مجتمع الدراسة:** هو المجتمع العام المعني بالبحث حيث قام الباحث بتحديد المجتمع الأصلي الذي من خلاله يتم تحديد عينة البحث بحيث تكون نسبتها تمثيلية للمجتمع العام للدراسة ثم على ضوءها اشتقاق نتائج الدراسة للنسبة التمثيلية على المفردات الكلية للمجتمع العام وتعميم هذه النتائج، والمجتمع الأصلي لهذه الدراسة هو موظفي المؤسسة العامة للاتصالات والبالغ عددهم (1525) موظف. (تم اخذ هذا العدد من واقع احصائية المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية، الإدارة العامة للموارد البشرية، ادارة نظم المعلومات).

- **عينه الدراسة:** يقصد بعينة الدراسة النسبة التمثيلية للمجتمع الأصلي، وتم اخذ العينة ومقدار خصائص وسمات مفردات المجتمع الأصلي سواءً من ناحية التجانس واللاتجانس أو بحسب إمكانيات الباحث المتاحة، بالنسبة للتجانس إذا كانت مفردات المجتمع الأصلي متجانسة إلى حدٍ ما يتم الأخذ بعينة قليلة العدد خاصةً إذا كان عدد المفردات كبيراً، والعكس إذا كانت المفردات صغيرةً وغير متجانسة يتم أخذ أكبر عدد ممكن من المفردات أو أخذ العينة بأكملها، تعد عينة هذه الدراسة عينة عشوائية وهي العينة التي يتم اختيار مفرداتها بشكل عشوائي نظراً لوجود تجانس نسبي لدى مجتمع الدراسة ولذلك تم أخذ نسبة (10%)، (sekaran، 2003، 298)، من مجتمع بحث الدراسة والبالغ عددهم (152) موظفاً من موظفي المؤسسة العامة للاتصالات بمختلف مستوياتها الإدارية والديوان العام.

- **وصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:**

• **توزيع العينة طبقاً لمتغير الجنس:**

جدول رقم (1) توزيع العينة طبقاً لمتغير الجنس

م	الجنس	العدد	النسبة %
1	ذكر	136	90.7%
2	أنثى	14	9.3%
	الإجمالي	150	100%

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يتضح من خلال الجدول (1) بأن عدد الذكور أكثر من عدد الاناث إذ بلغ (136) ذكر بنسبة (90.7%) بينما بلغ عدد الاناث (14) أنثى وبنسبة (9.3%) ولعل زيادة عدد الذكور عن عدد الاناث في عينة الدراسة عائد إلى أن أغلبية الموظفين هم من الذكور في المؤسسة العامة

للاتصالات التي تقتضي طبيعة الأنشطة والأعمال الإدارية الذكور من دون الإناث باستثناء الأعمال الإدارية البسيطة وبعض الصفات الوظيفية في الإدارات الوسطى.

• توزيع العينة طبقاً لمتغير الدرجة العلمية:

جدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الدرجة العلمية

م	الدرجة العلمية	العدد	النسبة %
1	ثانوية عامة	8	5.3%
2	دبلوم	16	10.7%
3	بكالوريوس	109	72.7%
4	ماجستير	17	11.3%
	الإجمالي	150	100%

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يوضح الجدول (2) توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الدرجة العلمية إذ نلاحظ أن أعلى نسبة هي (72.7%) من إجمالي عدد أفراد العينة لحملة البكالوريوس بواقع (109) موظفاً، بينما تراوحت النسب (11.3%)، (10.7%)، (5.3%) وتوزعت على حملة الماجستير، الدبلوم، ثانوية عامة على التوالي ويعزو الباحث ذلك إلى سياسة المؤسسة في عملية التوظيف وهي نتيجة طبيعية إذا نظرنا إلى الإجراءات وحاولنا معرفة الإجراءات والمعايير المتبعة في عملية التوظيف حيث تقوم إدارة الموارد البشرية بقبول طلبات الترشيح للوظائف للأشخاص من حملة درجة البكالوريوس بالدرجة الأساس وهؤلاء يلتحق العدد القليل منهم لدراسة الماجستير، في حين نسبة قبول الأشخاص من حملة الثانوية العامة ضئيلة إذ يستفيدون من الدورات التدريبية التي يعقدها المعهد العام للاتصالات.

• توزيع العينة طبقاً لمتغير الخبرة العملية:

جدول رقم 3 توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الخبرة العملية

م	الخبرة العملية	العدد	النسبة %
1	5 سنوات فأقل	10	6.7%
2	من 6-10 سنوات	43	28.7%
3	من 11-15 سنة	51	34%
4	16 سنة فأكثر	46	30.6%
	الإجمالي	150	100%

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يوضح الجدول (3) توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة العملية ويلاحظ أن أعلى نسبة ظهرت لدى من خبرتهم تتفاوت ما بين (11-15 سنة) بنسبة بلغت (34%) بواقع (51) موظفاً، في حين بلغت النسب (30.6%)، (28.7%)، (6.7%)، وخصت ذوي الخبرات الأقل بواقع (46)،(43)،(10) موظفاً على التوالي يعزو الباحث ارتفاع عدد الموظفين من ذوي الخبرات لأحدى عشر عاماً إلى خمسة عشر عاماً، وكذا النسبة التي تلتها لموظفي من ذوي الخبرات الأقل إلى أن موظفي المؤسسة معظمهم من الكوادر القديمة والتي لديها خبرة لسنوات طويلة.

• توزيع العينة طبقاً لمتغير الصفة الوظيفية:

جدول رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الصفة الوظيفية

م	الصفة الوظيفية	العدد	النسبة %
1	مختص	75	50%
2	رئيس قسم	50	33.4%
3	مدير إدارة	15	10%
4	مدير عام	5	3.3%
5	أخرى	5	3.3%
	الإجمالي	150	100%

(*أخرى) يقصد بالأخرى وظائف عليا رؤساء نشاط وما دون
الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

تبين من الجدول رقم (4) أن أعلى نسبة كانت للمختصين، تلتها نسبة رؤساء الأقسام، ومن ثم مدراء الإدارات، ومدراء العموم، وأخرى، حيث أظهرت النسب على التوالي (50%)،(33.4%)، (10%)، لهذه المستويات على التوالي باستثناء مدراء العموم وأخرى حيث تطابقت النسب — (3.3%)، ويعزو الباحث هذه الفروقات بين أفراد العينة إلى طبيعة المستويات الإدارية التي بموجبها يتم تسميه الصفات الوظيفية وتوزيع المناصب والمهام على الإدارات العليا والوسطى والتنفيذية، والتشغيلية في المؤسسة العامة للاتصالات.

3.1.4 أداة الدراسة:

خطوات اعداد وتوزيع وتفرغ ومعالجة استمارة الاستبيان:

أ- مراحل إعداد الاستبيان: -

تكونت الأداة الرئيسية للدراسة من الاستبانة وقد تم إعدادها على النحو الآتي:

- تم إعداد الاستبيان الأولي بعد الاطلاع على عدد من الدراسات تكون فقراته مرتبطة بأهداف وتساؤلات وفرضيات الدراسة.
- عُرض الاستبيان على المشرف من أجل قياس مدى ملائمتها ولجمع البيانات من المبحوثين وبما يلي التوصل إلى الاستنتاجات المطلوبة.
- عرض الاستبيان على عددٍ من المحكمين (الأساتذة).
- القيام بإعداد الاستبانة النهائية بعد التعديل المتمثل بالحذف أو الإضافة لعدد من الفقرات.
- القيام بتوزيع الاستبانة على عينة استقصائية قوامها (22) فرداً وزعت بطريقة عشوائية على الموظفين بمقر المؤسسة العامة للاتصالات في المدة (2016/12/16)، للتأكد من مدى صدق وثبات الأداة.
- تم توزيع عدد (152) استبانة على المبحوثين خلال المدة (2016/12/27) إلى المدة (2017/1/12)، واستغرقت عملية التوزيع والاسترجاع (15) يوماً وتم استرجاع عدد (150) استمارة فقط منها بفاقد عدد استمارتين، وبالتالي فإن الإجمالي للاستمارات القابلة للتفريغ والمعالجة والتحليل (150) استمارة.

ب- محاور الاستبيان:

تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى جزئين هما: -

الجزء الأول تناول الخصائص الديموغرافية للعينة.

الجزء الثاني تناول المحاور الآتية: -

1) الفقرات المتعلقة بـ(واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الاتصالات اليمنية) وتتمثل في العناصر الآتية:

- الإمكانيات المادية 6 فقرات
- الإمكانيات البرمجية 6 فقرات
- الإمكانيات والموارد البشرية 5 فقرات
- الإمكانيات التنظيمية 9 فقرات

2) الفقرات المتعلقة (بتحسين الأداء ال وظيفي 21 فقرة)، وبالتالي فقد كان عدد الفقرات 47 فقرة موزعي على جميع المحاور والأجزاء.

3.1.5 إجراءات صدق وثبات الاستبانة:

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة لمعرفة: دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي، وأتبع الخطوات الآتية: -

3.1.5.1 إجراءات الصدق: -

صدق الاستبيان يعني أن تقيس الاستبانة ما وضعت لقياسه أو شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى بحيث تكون مفهومة وواضحة.

وتنقسم إجراءات الصدق إلى قسمين:

(أ) صدق المحكمين:

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على سبعة أساتذة لقب دكتور، من كوادر جامعة الأندلس وغيرها من الجامعات وقاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول تناسب الفقرات، ومدى انتماء الفقرات إلى كل بعد من الأبعاد وكذلك وضوح الجانب اللغوي، وتم تعديل الاستبيان والتوصل إلى صياغتها النهائية، انظر الملحق رقم (2).

(ب) صدق المقياس:

- الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى إتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه باستخراج معامل الارتباط (بيرسون) بين درجات كل فقرة من الفقرات والدرجة الكلية للبعد في الجدول رقم (5) الآتي:

○ معامل ارتباط الفقرات مع محاورها:

جدول رقم (5) معامل ارتباط الفقرات مع محاورها ومع الاستبانة ككل

المحاور	رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالمحور	معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للأداة	رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالمحور	معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للأداة
النادية	1	.792(**)	.668(**)	3	.897(**)	.632(**)
	2	.877(**)	.647(**)	4	.769(**)	.759(**)
البرمجية	1	.863(**)	.731(**)	3	.791(**)	.581(**)
	2	.809(**)	.738(**)	4	.855(**)	.548(**)
البشرية	1	.866(**)	.745(**)	3	.933(**)	.934(**)
	2	.896(**)	.830(**)	4	.838(**)	.856(**)
التنظيمية	1	.838(**)	.692(**)	4	.832(**)	.770(**)
	2	.911(**)	.727(**)	5	.755(**)	.782(**)
	3	.797(**)	.603(**)	6	.844(**)	.715(**)
الأداء الوظيفي	1	.662(**)	.673(**)	8	.773(**)	.836(**)
	2	.770(**)	.825(**)	9	.629(**)	.709(**)
	3	.810(**)	.868(**)	10	.763(**)	.806(**)
	4	.809(**)	.870(**)	11	.800(**)	.870(**)
	5	.787(**)	.849(**)	12	.784(**)	.843(**)
	6	.698(**)	.758(**)	13	.721(**)	.784(**)
	7	.444(*)	.534(*)	14	.777(**)	.827(**)

(*) معامل الارتباط دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

(**) معامل الارتباط دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

ويتضح من الجدول رقم (5) أن معامل الارتباط (بيرسون) للفقرات مع محاورها دال إحصائياً

عند مستوى الدلالة (0.01) ما عدى الفقرة السابعة في محور الأداء الوظيفي إذ كانت دالة إحصائياً

عند مستوى الدلالة (0.05) والمقدرة بـ (0.444).

كما أتضح أن معامل الارتباط للفقرات مع الاستبانة ككل دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، ما عدى الفقرة السادسة في محور مدى توافر الإمكانيات المادية، والفقرة الخامسة في محور مدى توافر الإمكانيات البرمجية وبالتالي فإن معامل الارتباط دال إحصائياً للفقرات مع محاورها كما هو دال أيضاً للفقرات مع الاستبانة ككل وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

○ معامل ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية: -

فيما يلي توضيح معاملات الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات المحاور والدرجة الكلية من خلال الجداول الآتية:

جدول رقم (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المكونات المستلزمات المادية والدرجة الكلية

الرقم	نص الفقرة	معامل الارتباط بالدرجة	معامل الارتباط بالمحور
1	تتوافر أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز العمل المطلوب في المؤسسة	** .668	** .792
2	تتناسب شبكات الحاسوب المتوفرة مع احتياجات العمل	** .647	** .877
3	تساعد أجهزة المعالجة في تحليل البيانات حسب حاجة العمل	** .632	** .897
4	تتناسب وسائل المخرجات (للمعلومات) مع الاحتياجات الخاصة بالعمل	** .759	** .769
5	تتناسب الأجهزة مع توقعات الإنجاز للعمل	** .813	** .870
6	ما يميز الشبكة (الكفاءة، السرعة) لإيصال وإدخال ومعالجة (المعلومات والبيانات)	* .499	** .696

(**) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

(*) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

ويوضح الجدول رقم (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المستلزمات المادية والدرجة الكلية للمجال والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى (0.01)، ما عدى الفقرة السادسة إذ أن مستوى دلالتها بلغ (0.05)، والمقدرة بـ (0.499)، وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإمكانيات البرمجية والدرجة الكلية

الرقم	نص الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالمحور	معامل ارتباط الفقرات بالدرجة
1	تتناسب الإمكانيات البرمجية المتوفرة مع الأجهزة المتاحة	0.863**	0.731**
2	تتناسب الإمكانيات البرمجية المتوفرة مع طبيعة الأنشطة والأعمال	0.809**	0.738**
3	تواكب الإمكانيات البرمجية المتوفرة مع متطلبات الانتقال لتطبيق النظم والتطور في العمل داخل المؤسسة	0.791**	0.581**
4	توفر (البرمجيات) إمكانية معالجة الخلل البرمجي المحتمل بسرعة	0.855**	0.548**
5	تتميز الإمكانيات البرمجية المتوفرة بسهولة وسرعة الاستخدام أثناء استرجاع المعلومات	0.727**	0.488*
6	تقدم البرمجيات المتوفرة معلومات تفصيلية وقت الحاجة لها	0.864**	0.652**

(**) معامل الارتباط دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

(*) معامل الارتباط دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

ويوضح الجدول رقم (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإمكانيات البرمجية والدرجة الكلية للمجال والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى معنوية (0.01) ما عدى الفقرة رقم خمسة إذ أن مستوى دلالتها بلغ (0.05)، والمقدرة بـ (0.488)، ولذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الموارد البشرية والدرجة الكلية

الرقم	نص الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالمحور	معامل ارتباط الفقرات بالدرجة
1	تتوفر عناصر (التأهيل) المناسبة لاستخدام النظم	0.866**	0.745**
2	تتوفر عناصر (الخبرة، الكفاءة) المناسبة لاستخدام النظم	0.896**	0.830**
3	العاملون بإدارة المعلومات حاصلون على درجة تأهيل، وكفاءة مناسبة	0.933**	0.934**
4	يتوافر العدد الكافي من العاملين بإدارة نظم المعلومات من المختصين	0.838**	0.865**
5	يدرك العاملون بإدارة نظم المعلومات متطلبات و احتياجات العمل وبالتالي لديهم القدرة على إعطاء المعلومات مباشرة	0.879**	0.843**

(**) معامل الارتباط دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

(*) معامل الارتباط دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يوضح الجدول رقم (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات الموارد البشرية والدرجة الكلية للمجال والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالةً عند مستوى معنوية (0.01)، وذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المستلزمات التنظيمية والدرجة الكلية

الرقم	نص الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالمحور	معامل ارتباط الفقرات بالدرجة
1	تتابع الإدارة العليا في المؤسسة عملية تطوير نظم المعلومات بما يتواءم مع خدمة العمل	** .838	** .692
2	توفر الإدارة العليا سقف التمويل اللازم لدعم تطبيق وتطوير النظم	** .911	** .727
3	يوجد قسم مختص بالإدارة العامة للنظم المعلومات داخل المؤسسة يوفر الحد المناسب لمستلزمات تطبيق النظم	** .797	** .603
4	توفر إدارة نظم المعلومات إمكانيات التدريب المتواصل لمستخدمي النظام	** .832	** .770
5	تتابع الإدارة العليا عملية التوظيف الأمثل لهذه النظم بما يوفر الحد المناسب للاستخدام الجيد	** .755	** .782
6	تسهل شبكة الاتصالات داخل المؤسسة على جميع الإدارات عملية الاستفادة المثلى من النظام	** .844	** .715
7	يتيح نظام المعلومات داخل المؤسسة كافة احتياجات الأقسام والإدارات	** .817	** .689
8	يوفر النظام إمكانية الاتصال المباشر للمستخدمين في أي وقت	** .851	** .793
9	يتم إشراك الموظفين في عملية تصميم النظم الفرعية للمعلومات الإدارية وتطويرها	** .686	** .685

(**) معامل الارتباط دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

(*) معامل الارتباط دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يوضح الجدول رقم (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المستلزمات التنظيمية والدرجة الكلية للمجال والذي يبين ان معاملات الارتباط المبنية دالةً عند مستوى (0.01) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاداء الوظيفي والدرجة الكلية

الرقم	نص الفقرة	الفقرة بالمتغير	معامل ارتباط	معامل ارتباط بالدرجة
1	لدى الموظفين القدرة على سرعة إنجاز العمل المطلوب بالصورة المرجوة.	** .662	** .673	
2	العمل على زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء المطلوب.	** .770	** .825	
3	لدى الموظفين القدرة على حل مشاكل العمل والتقليل من الأخطاء.	** .810	** .868	
4	بذل الجهد الكافي لتنفيذ مهام العمل المطلوب.	** .809	** .870	
5	المساهمة في الدفع بعملية الابداع والابتكار .	** .787	** .849	
6	المساهمة وإبداء الرأي في عملية تحسين وترشيد القرارات العليا.	** .698	** .758	
7	العمل على التقليل من دور الرقابة المباشرة داخل المؤسسة.	* .444	* .534	
8	المساهمة في تجويد القرارات التكتيكية في الإدارات التنفيذية والتشغيلية.	** .773	** .836	
9	القدرة الكاملة على الاعتماد على النفس في إنجاز العمل المطلوب .	** .629	** .709	
10	القدرة على تفعيل الميزة التنافسية داخل المؤسسة.	** .763	** .806	
11	لدى الموظفين الرغبة في العمل بروح الفريق الواحد.	** .800	** .870	
12	التقيد والالتزام بقواعد ومنهجية العمل.	** .784	** .843	
13	تعمل المؤسسة على صقل مهارات موظفيها في حل المشكلات.	** .721	** .784	
14	تقوم المؤسسة بعملية التنسيق والترتيب بين الإدارات والأقسام.	** .777	** .827	
15	تتمتع المؤسسة لدى موظفيها مهارات الاتصال والتواصل.	** .518	** .596	
16	تهتم المؤسسة وكافة العاملين فيها على تطبيق مبدأ الشفافية في العمل.	** .715	** .788	
17	تقوم المؤسسة في تفعيل عملية الإشراف والمتابعة في كافة المستويات الإدارية.	** .829	** .878	
18	تعمل المؤسسة على تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين.	** .752	** .834	
19	العمل على تطوير الأداء وتنمية المهارات بشكل مستمر .	** .600	** .695	
20	التعرف على مستوى أداء العاملين داخل المؤسسة بشكل مستمر .	** .660	** .758	
21	توفر المؤسسة آليات لتقييم الأداء الوظيفي والمهني للعاملين.	** .682	** .769	

(**) معامل الارتباط دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

(*) معامل الارتباط دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

ويوضح الجدول رقم (10) أن معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاداء الوظيفي والدرجة

الكلية للمجال والذي يبين أن معاملات الارتباط والمبنية دالة عند مستوى معنوية لجميع الفقرات

بلغت (0.01) ما عدى الفقرة السابعة إذ أن مستوى دلالتها بلغ (0.05)، وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

- الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الاهداف التي تريد الاداة الوصول اليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة وقد استخدم الباحث معامل ارتباط (بيرسون).

جدول رقم (11) معامل ارتباط المحاور مع الاستبانة ككل

م	المحاور	معامل الارتباط
1	مدى توفر الإمكانيات المادية	0.816**
2	مدى توفر الإمكانيات البرمجية	0.747**
3	مدى توفر الموارد البشرية	0.956**
4	مدى توفر المستلزمات التنظيمية	0.877**
5	الأداء الوظيفي	0.911**

(**) معامل الارتباط دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)
الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يتبين من الجدول رقم (11) أن معامل ارتباط (بيرسون) للمحاور مع الاستبانة ككل دال احصائياً إذ بلغ 0.956 عند مستوى الدلالة (0.01) وكانت أعلى معامل ارتباط للمحور مدى توافر الإمكانيات البشرية، تلاه محور الأداء الوظيفي بمعامل بلغ (0.911) في حين بلغ معامل ارتباط محاور المستلزمات التنظيمية، والإمكانيات المادية، والإمكانيات البرمجية، (0.877)، (0.816)، (0.747)، على التوالي حيث يمثل أقل معامل في معاملات الارتباط.

3.1.5.2 إجراءات الثبات بالأداة:

يقصد بمعامل الثبات أن تعطى استمارة الاستبيان النتيجة نفسها حتى لو تم توزيعها على المبحوثين عدة مرات خلال مدة زمنية محددة أي استقرار نتائج الاستبيان عند مستوى عالي. قام الباحث بالتحقق من ثبات الاستبانة من خلال طريقة ألفا كرو نباخ لكل محور من محاور الدراسة، إذ بلغ الثبات الكلي للأداة حسب طريقة ألفا كرو نباخ (0.98)، وهو ثبات عالي جداً يدل على صلاحية الأداة للبحث العلمي.

جدول رقم (12) معاملات ثبات محاور الدراسة حسب طريقة ألفا كرونباخ

م	المحاور	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات
1	مدى توافر الإمكانيات المادية	6	0.894
2	مدى توافر الإمكانيات البرمجية	6	0.893
3	مدى توافر الموارد البشرية	5	0.924
4	مدى توافر المستلزمات التنظيمية	9	0.936
5	الأداء الوظيفي	21	0.981
	الثبات الكلي	47	0.982

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

ويتبين من الجدول رقم (12) أن قيمة الثبات كانت مرتفعة وتدل على اتساق فقرات الأداة، وقد بلغت قيمة معامل الثبات الكلي للأداة (0.982)، وهو ثبات عالي جداً يدل على صلاحية الأداة للبحث العلمي، بينما تراوحت قيمة معامل الثبات الكلي للمحاور ما بين (0.893)، (0.981)، لكل من الأداء الوظيفي، الإمكانيات البرمجية على التوالي وتعد هذه النسبة مقبولة نتيجة ارتفاع نسبة الثبات.

ولأن المقياس لدية خمسة محاور فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ للمحور (0.894)، الإمكانيات المادية، بينما بلغ معامل المحور الثالث الإمكانيات البشرية (0.924). في حين بلغ معامل المحور الرابع المستلزمات التنظيمية (0.936)، يدل هذا على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى إمكانية تطبيقها على عينة الدراسة حيث أصبحت جاهزة في صورتها النهائية قابلة للتوزيع بعد التأكد من الصدق والثبات وصلاحية تحليل النتائج واختبار الفرضيات.

3.1.6 خطوات التحليل:

من أجل تحليل النتائج قام الباحث بالآتي: -

- ترميز البيانات بإعطاء كل إجابة قيمة رقمية على مقياس (ليكرت) الخماسي، إذ يتضمن هذا المقياس عناصر (ليكرت) التي هي عبارة عن جمل ذات كلمات بسيطة التي يمكن من خلالها أن يتمكن المشاركون من التعبير عن موافقتهم أو رفضهم على القياس ذات النقاط الخمس أو المقياس ذات النقاط السبع، والتي تتراوح من (أوافق بشدة - غير موافق بشدة)، إذ تم استخدام المقياس ذات النقاط الخمس كما هو موضح في الجدول على النحو الآتي:

جدول رقم (13) يوضح الترميز للبيانات بإعطاء كل إجابة قيمة رقمية على مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: (أنول باتشيرجي، 2015، 138).

نلاحظ من الجدول رقم (13) أنه مكون من خمس نقاط بحيث ينتظر من اجابات المبحوثين اختيار الإجابة داخل المربع لمدى توافر عناصر نظم المعلومات الإدارية، وكذا اختيار المربع المناسب على مستوى الأداء الوظيفي إذ يمثل الرقم (5) أداءً عالياً جداً والرقم (1) أداءً منخفضاً جداً.

- إدخال البيانات إلى الحاسوب ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزم الإحصائية spss
 - استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها
 - تصحيح الأداة بالتقسيم إلى فئات حسب الجدول الآتي:
- تم وضع مدى لدرجة الأهمية لشرح وتفسير النتائج، حيث يتم حساب المدى بأخذ الفرق بين أعلى درجة وأقل درجة على النحو الآتي:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الفئة العليا} - \text{الفئة السفلى}}{\text{عدد الفئات}}$$

$$\text{طول الفئة} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$

ويرى الباحث لعمل الحدود الدنيا للفئات نجعل أدنى قيمة هي (1) كحد أدنى للفئة الأولى ثم نضيف مقدار طول الفئة لتكون الحدود الدنيا للفئات الأخرى، ثم نضيف لكل حدٍ من الحدود (طول الفئة - 0.01) لتكون الحدود العليا للفئات باستثناء الحد الأعلى للفئة الخامسة حيث يكون أعلى قيمة هي (5)، والجدول (14) يبين تقسيم هذه الفئات.

جدول رقم (14) تقسيم الفئات

مستوى درجة الأهمية	الحدود الاعلى	الحدود الاقل	الفئات
منخفضة جداً	1.79	1.00	الفئة الأولى
منخفضة	2.59	1.80	الفئة الثانية
متوسطة	3.39	2.60	الفئة الثالثة
عالية	4.19	3.40	الفئة الرابعة
عالية جداً	5.00	4.20	الفئة الخامسة

المصدر: (عبد الكريم الدعيس، 2010، 90).

3.1.7 المعالجات الإحصائية المستخدمة:

وقد استخدم الباحث المعالجات الإحصائية الآتية: -

- التكرارات (Frequencies) والنسب المئوية (Valid Percent)، وذلك لوصف عينة الدراسة.
- معامل ارتباط (بيرسون) (Pearson)، وذلك للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات ومحاور أداة الدراسة، ولدراسة دور تطبيق نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات.
- معامل (ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha)، وذلك لقياس ثبات أداة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية (Mean) وذلك لمعرفة متوسط استجابات مفردات عينة الدراسة.
- الانحراف المعياري (Standard Deviation)، وذلك للتعرف على مدى انحراف وتشتت استجابات مفردات الدراسة لكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي، ولكل فقرة من فقرات هذه المحاور.
- اختبار (ليفين) (Levene)، وذلك للتأكد من تجانس التباين بين مجموعات العينة.
- اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent-Samples T-test)، وذلك لمعرفة دلالة الفروق حسب متغير (الجنس).
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وذلك لمعرفة دلالة الفروقات بين استجابات مفردات عينة الدراسة بالنسبة لمتغيرات (الدرجة العلمية، والخبرة العملية، والصفة الوظيفية).
- اختبار (LSD)، وذلك لمعرفة اتجاه الفروقات التي أظهرها اختبار تحليل التباين الأحادي.

3.2 المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار فرضيات الدراسة

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لخطوات تحليل البيانات كما يستعرض نتائج الاستبيان التي تم التوصل إليها بعرض دلالاتها الكمية كما سيستعرض اختبار الفرضيات بدءاً بالتعرف على العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية، وانتهاءً بالتعرف على خصائص المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة في الفرضية الثانية.

3.2.1 تحليل نتائج فقرات الاستبانة:

س1: ما واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية؟ وسيتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال محاور الفقرات المتعلقة بواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

3.2.1.1 التحليل وفق للمحاور:

فيما يلي عرض لأهم نتائج التحليل الإحصائي لمحاور نظم المعلومات الإدارية.

جدول رقم (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توفر نظم المعلومات الإدارية

درجة التوفر			نص المحور	رقم المحور في الاستبانة	ترتيب قوة المحور
الدرجة اللفظية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي			
عالية	0.644	4.07	توفر الإمكانيات المادية	1	1
عالية	0.746	3.91	توفر الإمكانيات البشرية	3	2
عالية	0.741	3.83	توفر الإمكانيات البرمجية	2	3
عالية	0.861	3.62	توفر المستلزمات التنظيمية	4	4
عالية	0.639	3.86	المتوسط العام		

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يتضح من الجدول (15) المتعلق بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ما يأتي:

- بلغ المتوسط العام للمحاور الأربعة في إجابات المبحوثين (3.86)، وانحراف معياري بلغ

(0.639)، وبدرجة توفر (عالية)، وبديل هذا على أن أفراد عينة الدراسة توافق على أن هذه المحاور

متوفرة ومطبقة في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية وبدرجة (عالية).

- حصل المحور الأول (توفر الإمكانيات المادية) على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.07)، وبانحراف معياري بلغ (0.644)، وبدرجة توفر (عالية)، ويعزى الباحث هذه النتيجة إلى حقيقة توفر الإمكانيات المادية في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية، وقد شاهد الباحث بنفسه هذه الإمكانيات على أرض الواقع.
- كما حصل محور (توفر الإمكانيات البشرية) على المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي له (3.91)، وبانحراف معياري بلغ (0.746)، وبدرجة توفر (عالية)، وتشير هذه النتيجة إلى أن المؤسسة تولي الإمكانيات البشرية أهمية كبيرة كعنصر مؤثر في تطبيق نظم المعلومات الإدارية الحديثة، لذلك احتل الدرجة الثانية من حيث الأهمية.
- حصل محور (توافر الإمكانيات البرمجية) على المرتبة الثالثة إذ بلغ المتوسط الحسابي له (3.83)، وبانحراف معياري بلغ (0.741)، وبدرجة توفر (عالية)، وتشير هذه النتيجة إلى أن موافقة أفراد عينة الدراسة على درجة توفر هذا المحور كانت عالية ولكنها ليست بمقدار درجة توفر الإمكانيات المادية والبشرية.
- حصل محور (توفر المستلزمات التنظيمية) على المرتبة الرابعة إذ بلغ المتوسط الحسابي له (3.62)، وبانحراف معياري بلغ (0.861)، وبدرجة توفر (عالية)، ويرى الباحث أن هذه النتيجة منطقية من وجهة نظره حيث راعت المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية توفير عناصر نظم المعلومات الإدارية بحسب أهميتها، وبحسب قدرات المؤسسة في توفيرها. فكانت الأولوية من حيث التوفير للإمكانيات المادية والبشرية ثم البرمجية والتنظيمية.
- بلغ المدى بين أعلى متوسط حسابي وأقل متوسط حسابي (0.45) وهو مدى منخفض جداً يدل على تقارب النتائج التي حصلت عليها المحاور من حيث درجة توفرها وتطبيقها في المؤسسة.
- بلغ أعلى انحراف معياري (0.861) وهو خاص بمحور (توفر المستلزمات التنظيمية)، وهذا يؤكد مصداقية النتائج التي توصل إليها الباحث لأن هذا المحور حصل على أقل متوسط حسابي، فلقد كان لتشتت إجابات بعض أفراد عينة الدراسة أثر على انخفاض متوسط هذا المحور.
- بلغ أدنى انحراف معياري (0.644) وهو خاص بمحور (توفر الإمكانيات المادية)، ويدل على توافق وانسجام أفراد عينة الدراسة في آرائهم حول هذا المحور، والذي أدى بالطبع إلى حصوله على أعلى متوسط حسابي بين المحاور.

3.2.1.2 التحليل وفقاً للفقرات:

فيما يلي عرض أهم نتائج التحليل الإحصائي لفقرات محوري نظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي حيث تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك على النحو التالي:

المحور الأول: نتائج التحليل الإحصائي لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية:

■ **الإمكانات المادية:**

جدول رقم (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور توفر الإمكانيات المادية

درجة التوفر			نص الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانة	ترتيب قوة الفقرة
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي			
4.43	0.689	عالية جداً	تتوفر أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز العمل المطلوب في المؤسسة.	1	1
4.18	0.751	عالية	تتناسب شبكات الحاسوب المتوفرة مع احتياجات العمل.	2	2
3.99	0.811	عالية	تتناسب الأجهزة مع توقعات الإنجاز للعمل.	5	3
3.97	0.831	عالية	تساعد أجهزة المعالجة في تحليل البيانات حسب حاجة العمل.	3	4
3.93	0.844	عالية	تتناسب وسائل المخرجات (للمعلومات) مع الاحتياجات الخاصة بالعمل.	4	5
3.91	0.846	عالية	ما يميز الشبكة (الكفاءة، السرعة) لإيصال وإدخال ومعالجة (المعلومات والبيانات).	6	6
4.07	0.644	عالية	المتوسط العام		

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يتضح من الجدول (16) الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد

عينة الدراسة لمحور توفر الإمكانيات المادية ما يأتي:

- بلغ المتوسط الحسابي لمحور (توفر الإمكانيات المادية) (4.07)، وانحراف معياري بلغ (0.644)، وبدرجة توفر (عالية).

- حصلت الفقرة الأولى (تتوفر أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز العمل المطلوب في المؤسسة) على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.43)، وانحراف معياري بلغ (0.689)، وبدرجة توفر (عالية جداً)، وهي الفقرة الوحيدة التي حصلت على هذا الدرجة، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى اهتمام المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بتوفير أجهزة الحاسوب لتسهيل انجاز الأعمال المطلوبة في المؤسسة.

- حصلت الفقرة السادسة (ما يميز الشبكة الكفاءة والسرعة لإيصال وإدخال ومعالجة المعلومات والبيانات) على أقل متوسط حسابي بلغ (3.91)، وبانحراف معياري بلغ (0.846)، وبدرجة توفر (عالية)، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى عدم قناعة بعض أفراد عينة الدراسة بمدى كفاءة وسرعة الشبكة المستخدمة في المؤسسة في إيصال وإدخال ومعالجة المعلومات والبيانات.
- حصلت جميع فقرات المحور على درجة توفر (عالية)، ما عدى الفقرة الأولى التي حصلت على درجة توفر (عالية جداً).
- بلغ المدى بين أعلى وأدنى متوسط حسابي (0.52)، وهو مدى منخفض جداً يدل على أن درجة موافقة عينة الدراسة على جميع فقرات هذا المحور كانت متقاربة.
- أن أدنى انحراف معياري وهو (0.689) خاص بالفقرة الأولى، أي أن أفراد عينة الدراسة كانت على توافق كبير عند الاستجابة على هذه الفقرة، وهذا يدل سبب حصولها على أعلى متوسط حسابي.
- أن أعلى انحراف معياري بلغ (0.846) وهو خاص بالفقرة السادسة، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة كانوا في حالة من عدم الاتفاق في استجاباتهم على هذه الفقرة، وهذا السبب كان في حصول الفقرة على أقل متوسط حسابي في المحور.

■ الإمكانيات والموارد البشرية:

جدول رقم (17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور توافر الموارد البشرية

ترتيب قوة الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانة	نص الفقرة	درجة التوفر		
			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي
1	4	يتوافر العدد الكافي من العاملين بإدارة نظم المعلومات من المختصين	4.05	0.888	عالية
2	2	تتوفر عناصر (الخبرة، الكفاءة) المناسبة لاستخدام النظم	3.92	0.863	عالية
3	1	تتوفر عناصر (التأهيل) المناسبة لاستخدام النظم	3.89	0.894	عالية
4	5	يدرك العاملون بإدارة نظم المعلومات متطلبات و احتياجات العمل وبالتالي لديهم القدرة على إعطاء المعلومات مباشرة	3.85	0.946	عالية
5	3	العاملون بإدارة المعلومات حاصلون على درجة تأهيل، وكفاءة مناسبة	3.84	0.898	عالية
		المتوسط العام	3.91	0.746	عالية

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

- يتضح من الجدول (17) الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور توفر الإمكانيات البشرية ما يأتي: -
- بلغ المتوسط الحسابي لمحور (توفر الإمكانيات البشرية) (3.91)، وانحراف معياري بلغ (0.746)، وبدرجة توفر (عالية)، وهذه النتيجة تؤكد مدى اهتمام المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بتوفير الإمكانيات البشرية من أجل تطبيق نظم المعلومات الإدارية.
 - حصلت الفقرة الرابعة (يتوافر العدد الكافي من العاملين بإدارة نظم المعلومات من المختصين) على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.05)، وانحراف معياري بلغ (0.888)، وبدرجة توفر (عالية)، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى اهتمام المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية الفعلي لتوفير العدد الكافي من المختصين في نظم المعلومات.
 - حصلت الفقرة الثالثة (العاملون بإدارة المعلومات حاصلون على درجة تأهيل وكفاءة مناسبة) على أقل متوسط حسابي بلغ (3.84)، وانحراف معياري بلغ (0.898)، وبدرجة توفر (عالية)، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى عدم تركيز اهتمام المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بتدريب وتأهيل العاملين بإدارة المعلومات.
 - حصلت جميع فقرات المحور على درجة توفر (عالية)، وهذا يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة على مضمون محتوى جميع الفقرات وبدرجة عالية.
 - بلغ المدى بين أعلى وأدنى متوسط حسابي (0.21)، وهو مدى منخفض جداً يدل على أن درجة موافقة عينة الدراسة على جميع فقرات هذا المحور كانت متقاربة.

■ الإمكانيات البرمجية:

جدول رقم (18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور توفر الإمكانيات البرمجية

ترتيب قوة الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانة	نص الفقرة	درجة التوفر	
			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري التقديري اللفظي
1	1	تتناسب الإمكانيات البرمجية المتوفرة مع الأجهزة المتاحة	4.02	0.878
2	2	تتناسب الإمكانيات البرمجية المتوفرة مع طبيعة الأنشطة والأعمال	3.91	0.882
3	6	تقدم البرمجيات المتوفرة معلومات تفصيلية وقت الحاجة لها	3.90	0.910
4	5	تتميز الإمكانيات البرمجية المتوفرة بسهولة وسرعة الاستخدام أثناء استرجاع المعلومات	3.77	0.883
5	3	تواكب الإمكانيات البرمجية المتوفرة مع متطلبات الانتقال لتطبيق النظم والتطور في العمل داخل المؤسسة	3.76	0.895
6	4	توفر (البرمجيات) إمكانية معالجة الخلل البرمجي المحتمل بسرعة	3.62	0.932
المتوسط العام			3.83	0.741

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

- يتضح من الجدول (18) الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور توافر الإمكانيات البرمجية ما يأتي: -
- بلغ المتوسط الحسابي لمحور (توفر الإمكانيات البرمجية) (3.83)، وانحراف معياري بلغ (0.741)، وبدرجة توفر (عالية).
 - حصلت الفقرة الأولى (تناسب الإمكانيات البرمجية المتوفرة مع الأجهزة المتاحة) على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.02)، وانحراف معياري بلغ (0.878)، وبدرجة توفر (عالية)، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى اهتمام المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بتوفير الإمكانيات البرمجية المناسبة والمتوفرة مع الأجهزة والإمكانيات المتاحة في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.
 - حصلت الفقرة الرابعة (توفر (البرمجيات) إمكانية معالجة الخلل البرمجي المحتمل بسرعة) على أقل متوسط حسابي بلغ (3.62)، وانحراف معياري بلغ (0.932)، وبدرجة توفر (عالية)، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى عدم قناعة بعض أفراد عينة الدراسة بمدى كفاءة البرمجيات المستخدمة في المؤسسة من إمكانياتها في معالجة الخلل البرمجي بسرعة.
 - حصلت جميع فقرات المحور على درجة توفر (عالية)، وهذا يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة على مضمون محتوى جميع الفقرات وبدرجة عالية.
 - بلغ المدى بين أعلى وأدنى متوسط حسابي (0.52)، وهو مدى منخفض جداً يدل على أن درجة موافقة عينة الدراسة على جميع فقرات هذا المحور كانت متقاربة.
 - أن أدنى انحراف معياري بلغ (0.878) وهو خاص بالفقرة الأولى، ويعني أن أفراد عينة الدراسة كانت على توافق كبير عند الاستجابة على هذه الفقرة، وهذا يدل سبب حصولها على أعلى متوسط حسابي في المحور بلغ (4.02).
 - أن أعلى انحراف معياري بلغ (0.932) وهو خاص بالفقرة الرابعة، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة كانوا في حالة من عدم الاتفاق في استجاباتهم على هذه الفقرة، وهذا ما سبب حصولها على أقل متوسط حسابي في المحور بلغ (3.62).

المستلزمات التنظيمية:

جدول رقم (19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور توافر المستلزمات التنظيمية

ترتيب قوة الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانة	نص الفقرة	درجة التوفر		
			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري التقدير اللفظي	
1	3	يوجد قسم مختص بالإدارة العامة للنظم المعلومات داخل المؤسسة يوفر الحد المناسب لمستلزمات تطبيق النظم	3.77	1.004	عالية
2	6	تسهل شبكة الاتصالات داخل المؤسسة على جميع الإدارات عملية الاستفادة المثلى من النظام	3.72	0.991	عالية
3	1	تتابع الإدارة العليا في المؤسسة عملية تطوير نظم المعلومات بما يتواءم مع خدمة العمل	3.69	1.112	عالية
4	8	يوفر النظام إمكانية الاتصال المباشر للمستخدمين في أي وقت	3.64	1.107	عالية
5	4	توفر إدارة نظم المعلومات إمكانيات التدريب المتواصل لمستخدمي النظام	3.62	0.953	عالية
6	7	يتيح نظام المعلومات داخل المؤسسة كافة احتياجات الأقسام والإدارات	3.61	0.988	عالية
7	2	توفر الإدارة العليا سقف التمويل اللازم لدعم تطبيق وتطوير النظم	3.57	1.070	عالية
8	9	يتم إشراك الموظفين في عملية تصميم النظم الفرعية للمعلومات الإدارية وتطويرها	3.49	1.169	عالية
9	5	تتابع الإدارة العليا عملية التوظيف الأمثل لهذه النظم بما يوفر الحد المناسب للاستخدام الجيد	3.45	1.108	عالية
المتوسط العام			3.62	0.861	عالية

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يتضح من الجدول (19) الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد

عينة الدراسة لمحور توفر المستلزمات التنظيمية ما يأتي:

- بلغ المتوسط العام لمحور (توفر المستلزمات التنظيمية) (3.62)، وانحراف معياري بلغ (0.861)، وبدرجة توفر (عالية).
- حصلت الفقرة الثالثة (يوجد قسم مختص بالإدارة العامة لنظم المعلومات داخل المؤسسة يوفر

الحد المناسب لمستلزمات تطبيق النظم) على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.77)، وبانحراف معياري بلغ (1.004)، وبدرجة توفر (عالية)، ويرى الباحث أن هذا المتوسط منخفض نوعاً ما على الرغم من وضوح الفقرة، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى اختلاف أفراد عينة الدراسة حول محتوى الفقرة ويدلل الباحث على كلامه بقيمة الانحراف المعياري المرتفعة والبالغة (1.004).

- حصلت الفقرة الخامسة (متابعة الإدارة العليا عملية التوظيف الأمثل لهذه النظم بما يوفر الحد المناسب للاستخدام الجيد) على أقل متوسط حسابي بلغ (3.45)، وبانحراف معياري بلغ (1.108)، وبدرجة توفر (عالية)، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى عدم قدرة بعض أفراد عينة الدراسة على ضبط استجاباتهم بشكل صحيح، والدليل على ذلك الانحراف المرتفع.

- بلغ المدى بين أعلى وأدنى متوسط حسابي (0.32)، وهو مدى منخفض جداً يدل على أن درجة موافقة عينة الدراسة على جميع فقرات هذا المحور كانت متقاربة.

ومن تحليل النتائج السابقة يمكن القول: إن هناك اختلاف في وجهات نظر عينة الدراسة بالنسبة لمحور توفر المستلزمات التنظيمية إذ كان هذا المحور أقل المحاور من حيث التوافق على محتوى جميع فقراته من قبل عينة الدراسة فقد كانت الانحرافات المعيارية مرتفعة جداً، كما حصل على أقل متوسط حسابي مقارنةً بمتوسطات المحاور السابقة، ولكنه متوفر كسابقه بدرجة (عالية)، إلا أن هناك بعض المستلزمات يجب تطويرها وتحديثها، ويجب على المؤسسة العمل على توفير المستلزمات التنظيمية بالشكل المطلوب وبما يخدم ويلبي متطلبات العمل.

3.2.2 الفقرات المتعلقة بالأداء الوظيفي:

س2: ما مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية؟

سيتم الإجابة على هذا السؤال من خلال استعراض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور الأداء الوظيفي.

جدول رقم (20) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الأداء الوظيفي

ترتيب قوة الفقرة	رقم الاستبانة	نص الفقرة	درجة الممارسة		
			حسابي	متوسط	الانحراف المعياري
1	2	العمل على زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء المطلوب.	4.03	0.897	عالية
2	4	بذل الجهد الكافي لتنفيذ مهام العمل المطلوب.	4.01	0.875	عالية
3	3	القدرة على حل مشاكل العمل والتقليل من الأخطاء.	4.01	0.890	عالية
4	12	التقيد والالتزام بقواعد ومنهجية العمل.	3.95	0.961	عالية
5	1	لدى الموظفين القدرة على سرعة إنجاز العمل المطلوب بالصورة المرجوة.	3.88	1.036	عالية
6	5	المساهمة في الدفع بعملية الابداع والابتكار .	3.86	1.010	عالية
7	11	الرغبة في العمل بروح الفريق الواحد.	3.83	1.013	عالية
8	17	تقوم المؤسسة في تفعيل عملية الإشراف والمتابعة في كافة المستويات الإدارية.	3.81	0.974	عالية
9	14	تقوم المؤسسة بعملية التنسيق والترتيب بين الإدارات والأقسام.	3.79	0.973	عالية
10	9	القدرة الكاملة على الاعتماد على النفس في إنجاز العمل المطلوب .	3.77	0.993	عالية
11	13	تعمل المؤسسة على صقل مهارات موظفيها في حل المشكلات.	3.77	1.013	عالية
12	18	تعمل المؤسسة على تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين.	3.75	1.063	عالية
13	20	التعرف على مستوى أداء العاملين داخل المؤسسة بشكل مستمر.	3.72	1.063	عالية
14	15	تتمتع المؤسسة لدى موظفيها مهارات الاتصال والتواصل.	3.71	1.007	عالية
15	19	العمل على تطوير الأداء وتنمية المهارات بشكل مستمر.	3.71	1.115	عالية
16	7	العمل على التقليل من دور الرقابة المباشرة داخل المؤسسة.	3.65	0.969	عالية
17	10	القدرة على تفعيل الميزة التنافسية داخل المؤسسة.	3.63	1.078	عالية
18	6	المساهمة وإبداء الرأي في عملية تحسين وترشيد القرارات العليا.	3.63	1.053	عالية
19	8	المساهمة في تجويد القرارات التكتيكية في الإدارات التنفيذية والتشغيلية.	3.61	1.015	عالية
20	21	توفر المؤسسة آليات لتقييم الأداء الوظيفي والمهني للعاملين.	3.59	1.165	عالية
21	16	تهتم المؤسسة وكافة العاملين فيها على تطبيق مبدأ الشفافية في العمل.	3.53	1.139	عالية
المتوسط العام			3.77	0.798	عالية

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يتضح من الجدول (20) الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور الأداء الوظيفي ما يأتي:

- بلغ المتوسط العام لمحور (الأداء الوظيفي) (3.77)، وانحراف معياري بلغ (0.798)، وبدرجة توفر (عالية).

- حصلت الفقرة الثانية (العمل على زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء المطلوب) على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.03)، وانحراف معياري بلغ (0.897)، وبدرجة توفر (عالية)، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى ثقة أفراد عينة الدراسة بأنفسهم وقدرتهم على زيادة الكفاءة والفاعلية في العمل.

- حصلت الفقرة السادسة عشر (تهتم المؤسسة وكافة العاملين فيها على تطبيق مبدأ الشفافية في العمل) على أقل متوسط حسابي بلغ (3.53)، وانحراف معياري بلغ (1.139)، وبدرجة توفر (عالية)، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى عدم قناعة بعض أفراد عينة الدراسة حول اهتمام المؤسسة وأفرادها في تطبيق مبدأ الشفافية في العمل.

- بلغ المدى بين أعلى وأدنى متوسط حسابي (0.50)، وهو مدى منخفض جداً يدل على أن درجة موافقة عينة الدراسة على جميع فقرات هذا المحور كانت متقاربة.

- أن أدنى انحراف معياري وهو (0.875) خاص بالفقرة الرابعة، والتي تنص على (بذل الجهد الكافي لتنفيذ مهام العمل المطلوب)، أي أن أفراد عينة الدراسة كانت على توافق كبير عند الاستجابة على هذه الفقرة، وهذا يدل سبب حصولها على أعلى متوسط حسابي.

- أن أعلى انحراف معياري بلغ (1.165) وهو خاص بالفقرة الحادية والعشرون، والتي تنص على (توفر المؤسسة آليات لتقييم الأداء الوظيفي والمهني للعاملين)، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة كانوا في حالة من عدم الاتفاق في استجاباتهم على هذه الفقرة.

3.2.3 نتائج اختبار الفرضيات.

س3: ما العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية؟

وسيتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال نتائج اختبار الفرضية الأولى، وذلك على النحو التالي:

3.2.3.1 الفرضية الرئيسية الأولى: -

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

وللإجابة عن هذه الفرضية قام الباحث باستخدام معاملات ارتباط (بيرسون) للكشف عن العلاقة بين واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية، والحكم عليها من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (21) تفسير قيمة معامل الارتباط

نوع الارتباط	قيمة معامل الارتباط
ارتباط طردي تام	1+
ارتباط طردي قوي	من 0.7 إلى أقل من 1+
ارتباط طردي متوسط	من 0.4 إلى أقل من 0.7
ارتباط طردي ضعيف	من صفر إلى أقل من 0.4
ارتباط منعدم	صفر
ارتباط عكسي قوي	من -0.7 إلى أقل من -1
ارتباط عكسي متوسط	من -0.4 إلى أقل من -0.7
ارتباط عكسي ضعيف	من صفر إلى أقل من -0.4

المصدر: (ويكيبيديا الموسوعة الحرة، <https://ar.wikipedia.org/wiki>)

جدول رقم (22) معامل الارتباط بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي

تطبيق نظم المعلومات الإدارية		الأداء الوظيفي
معامل الارتباط	0.785**	
مستوى الدلالة	0.000	
العدد	150	

(**) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

ويتضح من الجدول (22) والمتعلق بمعامل الارتباط بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية ما يأتي:

- وجود علاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة الاتصالات اليمنية.
- إن العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) وهي دلالة ذات مستوى أقوى من (0.05).
- إن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.785)، وهي علاقة (طرديّة قوية) بحسب جدول التوصيف، وتعني أنه كلما زاد تطبيق نظم المعلومات الإدارية زاد تحسين الأداء الوظيفي.

▪ الفرضية الفرعية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين توافر الإمكانيات المادية لنظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

جدول رقم (23) معامل الارتباط بين توفر الإمكانيات المادية والأداء الوظيفي

توفر الإمكانيات المادية		الأداء الوظيفي
0.549**	معامل الارتباط	
0.000	مستوى الدلالة	
150	العدد	

(**) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

يتضح من الجدول (23) والمتعلق بمعامل الارتباط بين توافر الإمكانيات المادية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية ما يلي:

- وجود علاقة بين توافر الإمكانيات المادية وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة الاتصالات اليمنية.
- إن العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) وهي دلالة ذات مستوى أقوى من (0.05).
- إن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.549)، وهي علاقة (طردية متوسطة) بحسب جدول التوصيف، وتعني أنه كلما زاد توفر الإمكانيات المادية زاد تحسين الأداء الوظيفي.

▪ الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين توافر الإمكانيات البرمجية لنظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

جدول رقم (24) معامل الارتباط بين توفر الإمكانيات البرمجية والأداء الوظيفي

توفر الإمكانيات البرمجية		الأداء الوظيفي
0.658**	معامل الارتباط	
0.000	مستوى الدلالة	
150	العدد	

(**) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يتضح من الجدول (24) والمتعلق بمعامل الارتباط بين توافر الإمكانيات البرمجية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية ما يأتي:

- وجود علاقة بين توافر الإمكانيات البرمجية وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة الاتصالات اليمنية.

- إن العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) وهي دلالة ذات مستوى أقوى من (0.05).

- إن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.658)، وهي علاقة (طردية متوسطة) بحسب جدول التوصيف، وتعني أنه كلما زاد توفر الإمكانيات البرمجية زاد تحسين الأداء الوظيفي.

■ الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين توافر الموارد البشرية لنظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

جدول رقم (25) معامل الارتباط بين توفر الموارد البشرية والأداء الوظيفي

توفر الموارد البشرية		الأداء الوظيفي
0.726**	معامل الارتباط	
0.000	مستوى الدلالة	
150	العدد	

(**) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يتضح من الجدول (25) والمتعلق بمعامل الارتباط بين توافر الموارد البشرية وتحسين الأداء

الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية ما يلي:

- وجود علاقة بين توافر الموارد البشرية وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة الاتصالات اليمنية.

- إن العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) وهي دلالة ذات مستوى أقوى من (0.05).

- إن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.726)، وهي علاقة (طردية قوية) بحسب جدول التوصيف، وتعني أنه كلما زاد توفر الموارد البشرية زاد تحسين الأداء الوظيفي.

■ الفرضية الفرعية الرابعة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين توافر المستلزمات التنظيمية

لنظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

جدول رقم (26) معامل الارتباط بين توفر المستلزمات التنظيمية والأداء الوظيفي

توفر المستلزمات التنظيمية		الأداء الوظيفي
0.723**	معامل الارتباط	
0.000	مستوى الدلالة	
150	العدد	

(**) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يتضح من الجدول (26) والمتعلق بمعامل الارتباط بين توافر المستلزمات التنظيمية وتحسين

الأداء الوظيفي في مؤسسة الاتصالات اليمنية ما يلي:

- وجود علاقة بين توافر المستلزمات التنظيمية وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة الاتصالات اليمنية.

- إن العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) وهي دلالة ذات مستوى أقوى من (0.05).

- إن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.723) وهي علاقة (طردية قوية) بحسب جدول التوصيف، وتعني أنه كلما زاد توافر المستلزمات التنظيمية زاد تحسين الأداء الوظيفي.

س4: هل تختلف تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى تحسين

الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية:

الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، الصفة الوظيفية؟

وس يتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال نتائج اختبار الفرضية الثانية، وذلك على النحو التالي:

3.2.3.2 الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، في تقديرات أفراد العينة لواقع

تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية

تُعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، الصفة الوظيفية).

وللإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T- test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات

ذات دلالة إحصائية لعينتين مستقلتين، وهو الاختبار المناسب لمقارنة متوسط مجموعتين من

البيانات، ولمعرفة الفروقات بين أفراد العينة طبقاً لثلاثة متوسطات فأكثر تم استخدام اختبار التباين

الأحادي (ANOVA)، إلى جانب استخدام اختبار (LSD) لمعرفة اتجاه الفروقات التي أظهرها

اختبار التباين الأحادي.

▪ الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تُعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (27) نتائج اختبار (T-test) لدلالة الفروقات بين متوسطات الاستجابات التي تُعزى لمتغير الجنس

المحاور	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
توفر الإمكانيات المادية	ذكر	136	4.074	0.651	148	0.406	0.686
	انثى	14	4.000	0.592			
توفر الإمكانيات البرمجية	ذكر	136	3.824	0.752	148	-0.389	0.698
	انثى	14	3.905	0.650			
توفر الموارد البشرية	ذكر	136	3.900	0.761	148	-0.476	0.635
	انثى	14	4.000	0.597			
توفر المستلزمات التنظيمية	ذكر	136	3.586	0.878	148	-1.457	0.147
	انثى	14	3.937	0.610			
الأداء الوظيفي	ذكر	136	3.735	0.801	148	-1.820	0.071
	انثى	14	4.140	0.692			
الدرجة الكلية	ذكر	136	3.824	0.656	148	-0.955	0.341
	انثى	14	3.996	0.507			

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يتضح من الجدول رقم (28) الخاص بنتائج اختبار (T-test) لدلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى لمتغير الجنس ما يأتي:

- لا يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) على مستوى الدرجة الكلية للاستبانة، حيث بلغت مستوى الدلالة المحسوبة (0.341)، وهي أعلى من مستوى الدلالة المقدر (0.05).

- لا يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، على مستوى كل محور من محاور الأداة حيث بلغت مستوى الدلالة المحسوبة ما بين أعلى قيمة (0.686) وأدنى قيمة (0.071)، وكلها أعلى من مستوى الدلالة المقدر (0.05).

■ **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (28) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لا يجاد دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الدرجة العلمية

المحاور	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	(F)	مستوى الدلالة
توفر الإمكانيات المادية	بين المجموعات	3.538	3	1.179	2.954	0.035
	داخل المجموعات	58.295	146	0.399		
	المجموع	61.833	149			
توفر الإمكانيات البرمجية	بين المجموعات	1.765	3	0.588	1.072	0.363
	داخل المجموعات	80.123	146	0.549		
	المجموع	81.888	149			
توفر الموارد البشرية	بين المجموعات	4.341	3	1.447	2.688	0.049
	داخل المجموعات	78.586	146	0.538		
	المجموع	82.927	149			
توفر المستلزمات التنظيمية	بين المجموعات	2.207	3	0.736	0.992	0.398
	داخل المجموعات	108.272	146	0.742		
	المجموع	110.479	149			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	2.351	3	0.784	1.236	0.299
	داخل المجموعات	92.562	146	0.634		
	المجموع	94.912	149			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2.428	3	0.809	1.992	0.118
	داخل المجموعات	59.330	146	0.406		
	المجموع	61.758	149			

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يتضح من الجدول (28) الخاص بنتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإيجاد دلالة

الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى لمتغير الدرجة العلمية ما يأتي:

- لا يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، على مستوى الدرجة الكلية للاستبانة، حيث بلغت مستوى الدلالة المحسوبة (0.118)، وهي أعلى من مستوى الدلالة المقدر (0.05).

- لا يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، على مستوى ثلاثة محاور من محاور الأداة هي (الإمكانات البرمجية، والمستلزمات التنظيمية، والأداء الوظيفي) إذ بلغت مستوى الدلالة المحوسبة لهذه المحاور (0.363)، (0.398)، (0.299) على التوالي، وكلها قيم أعلى من مستوى الدلالة المقدر (0.05).

- يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، على مستوى محور توافر الإمكانات المادية ومحور توافر الموارد البشرية، إذ بلغت مستوى الدلالة المحوسبة (0.035)، (0.049) على التوالي، وهي أقل من مستوى الدلالة المطلوبة (0.05)، ولذلك قام الباحث باستخدام اختبار (LSD) لمعرفة اتجاه هذه الفروق، والجداول الآتية توضح ذلك.

جدول رقم (29) نتائج اختبار (LSD) لمتغير الدرجة العلمية محور توافر الإمكانات المادية

الدرجة العلمية	المتوسط	ثانوية	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير
ثانوية	4.6042				
دبلوم	4.1042	0.50000			
بكالوريوس	3.9924	0.61181*	0.11181		
ماجستير	4.2549	0.34926	-0.15074	-0.26255	

(* فروقات المتوسطات دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

من الجدول (29) والمتعلق بنتائج اختبار (LSD) لمعرفة اتجاه الفروقات في تحليل التباين الأحادي بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الدرجة العلمية محور توافر الإمكانات المادية يتضح وجود فروقات دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) بين فئة (البكالوريوس) وفئة (الثانوية) ولصالح الفئة الثانية (الثانوية)، وذلك لأن متوسطها أعلى من متوسط الفئة الأولى (البكالوريوس).

جدول رقم (30) نتائج اختبار (LSD) لمتغير الدرجة العلمية محور توافر الموارد البشرية

الدرجة العلمية	المتوسط	ثانوية	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير
ثانوية	4.5500				
دبلوم	3.9750	0.57500			
بكالوريوس	3.8312	0.71881*	0.14381		
ماجستير	4.0471	0.50294	-0.07206	-0.21587	

(* فروقات المتوسطات دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

من الجدول رقم (30) والمتعلق بنتائج اختبار (LSD) لمعرفة اتجاه الفروقات في تحليل التباين الأحادي بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الدرجة العلمية محور توافر الموارد البشرية يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين فئة (البكالوريوس) وفئة (الثانوية)، ولصالح الفئة الثانية (الثانوية)، وذلك لأن متوسطها أعلى من متوسط الفئة الأولى (البكالوريوس).

▪ الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تُعزى لمتغير الخبرة العملية.

جدول رقم (31) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لا يجاد دلالة الفروقات بين متوسطات

استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الخبرة العملية

المحاور	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	(F)	مستوى الدلالة
توفر الإمكانيات المادية	بين المجموعات	2.492	3	0.831	2.044	0.110
	داخل المجموعات	59.342	146	0.406		
	المجموع	61.833	149			
توفر الإمكانيات البرمجية	بين المجموعات	3.313	3	1.044	1.935	0.127
	داخل المجموعات	78.757	146	0.539		
	المجموع	81.888	149			
توفر الموارد البشرية	بين المجموعات	6.876	3	2.292	4.400	0.005
	داخل المجموعات	76.051	146	0.521		
	المجموع	82.927	149			
توفر المستلزمات التنظيمية	بين المجموعات	11.099	3	3.700	5.435	0.001
	داخل المجموعات	99.381	146	0.681		
	المجموع	110.479	149			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	7.149	3	2.383	3.964	0.009
	داخل المجموعات	87.763	146	0.601		
	المجموع	94.912	149			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	5.396	3	1.799	4.659	0.004
	داخل المجموعات	56.363	146	0.386		
	المجموع	61.758	149			

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

- يتضح من الجدول (31) الخاص بنتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإيجاد دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى لمتغير الخبرة العملية ما يأتي:
- يوجد فروقات ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) على مستوى الدرجة الكلية للاستبانة حيث بلغت مستوى الدلالة المحسوبة (0.004)، وهي أقل من مستوى الدلالة المطلوبة (0.05).
 - يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) على مستوى محور توفير الموارد البشرية ومحور توفير المستلزمات التنظيمية ومحور الأداء الوظيفي، حيث بلغت مستوى الدلالة المحسوبة (0.005)، (0.001)، (0.009) على التوالي، وهي أقل من مستوى الدلالة المطلوبة (0.05).
 - لا يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، على مستوى محور توفير الإمكانيات المادية، ومحور توفير الإمكانيات البرمجية، لأن مستوى الدلالة المحسوبة لهما كانت (0.110)، (0.127) على التوالي، وهي أعلى من مستوى الدلالة المطلوبة (0.05).

جدول رقم (32) نتائج اختبار (LSD) لمتغير الخبرة العملية محور توافر الموارد البشرية

الخبرة العملية	المتوسط	5سنوات فأقل	من6-10 سنوات	من11-16 سنة فأكثر
5سنوات فأقل	4.3200			
من6-10 سنوات	4.0744	0.24558		
من11-15 سنة	3.9529	0.36706	0.12148	
16سنة فأكثر	3.6174	0.70261*	0.45703*	0.33555*

(* فروقات المتوسطات دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

- من الجدول رقم (32) والمتعلق بنتائج اختبار (LSD)، لمعرفة اتجاه الفروقات في تحليل التباين الأحادي بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الخبرة العملية محور توافر الموارد البشرية يتضح ما يأتي:
- يوجد فروقات دالة إحصائياً بين فئة (5سنوات فأقل) وبين فئة (16سنة فأكثر)، ولصالح الفئة الأولى (5سنوات فأقل)، وذلك لأن متوسطها أعلى من متوسط الفئة الثانية (16سنة فأكثر).
 - يوجد فروقات دالة إحصائياً بين فئة (من6-10 سنوات) وبين فئة (16سنة فأكثر)، ولصالح الفئة الأولى (من6-10 سنوات)، وذلك لأن متوسطها أعلى من متوسط الفئة الثانية (16سنة فأكثر).
 - يوجد فروقات دالة إحصائياً بين فئة (من11-15سنة) وبين فئة (16سنة فأكثر)، ولصالح الفئة

الأولى (من 11-15 سنة)، وذلك لأن متوسطها أعلى من متوسط الفئة الثانية (16 سنة فأكثر).

جدول رقم (33) نتائج اختبار (LSD) لمتغير الخبرة العملية محور توافر المستلزمات التنظيمية

الخبرة العملية	المتوسط	5 سنوات فأقل	من 6-10 سنوات	من 11-15 سنة	16 سنة فأكثر
5 سنوات فأقل	4.0556				
من 6-10 سنوات	3.9251	0.13049			
من 11-15 سنة	3.5730	0.48257	0.35208*		
16 سنة فأكثر	3.2874	0.76812*	0.63762*	0.28555	

(* فروقات المتوسطات دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

من الجدول (33) والمتعلق بنتائج اختبار (LSD) لمعرفة اتجاه الفروقات في تحليل التباين الأحادي بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الخبرة العملية محور توافر المستلزمات التنظيمية يتضح ما يأتي:

- يوجد فروقات دالة إحصائياً بين فئة (5 سنوات فأقل) وبين فئة (16 سنة فأكثر)، ولصالح الفئة الأولى (5 سنوات فأقل)، وذلك لأن متوسطها أعلى من متوسط الفئة الثانية (16 سنة فأكثر).
- يوجد فروقات دالة إحصائياً بين فئة (من 6-10 سنوات) وفئة (من 11-15 سنة)، ولصالح الفئة الأولى (من 6-10 سنوات)، وذلك لأن متوسطها أعلى من متوسط الفئة الثانية (من 11-15 سنة).
- يوجد فروقات دالة إحصائياً بين فئة (من 6-10 سنوات) وبين فئة (16 سنة فأكثر)، ولصالح الفئة الأولى (من 6-10 سنوات)، وذلك لأن متوسطها أعلى من متوسط الفئة الثانية (16 سنة فأكثر).

جدول رقم (34) نتائج اختبار (LSD) لمتغير الخبرة العملية محور الأداء الوظيفي

الخبرة العملية	المتوسط	5 سنوات فأقل	من 6-10 سنوات	من 11-15 سنة	16 سنة فأكثر
5 سنوات فأقل	4.3524				
من 6-10 سنوات	3.8782	0.47420			
من 11-15 سنة	3.8095	0.54286*	0.6866		
16 سنة فأكثر	3.5072	0.84513*	0.37094*	0.30228	

(* فروقات المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

من الجدول رقم (34) والمتعلق بنتائج اختبار (LSD) لمعرفة اتجاه الفروقات في تحليل التباين الأحادي بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الخبرة العملية محور الأداء الوظيفي يتضح ما يأتي: -

- يوجد فروقات دالة إحصائياً بين فئة (5سنوات فأقل) وبين فئة (من 11-15سنة) ولصالح الفئة الأولى (5سنوات فأقل)، وذلك لأن متوسطها أعلى من متوسط الفئة الثانية (من 11-15سنة).
 - يوجد فروقات دالة إحصائياً بين فئة (5سنوات فأقل) وبين فئة (16سنة فأكثر) ولصالح الفئة الأولى (5سنوات فأقل)، وذلك لأن متوسطها أعلى من متوسط الفئة الثانية (16سنة فأكثر).
 - يوجد فروقات دالة إحصائياً بين فئة (من 6-10 سنوات) وبين فئة (16سنة فأكثر) ولصالح الفئة الأولى (من 6-10 سنوات)، وذلك لأن متوسطها أعلى من متوسط الفئة الثانية (16سنة فأكثر).
- جدول رقم (35) نتائج اختبار (LSD) لمتغير الخبرة العملية على مستوى الدرجة الكلية

الخبرة العملية	المتوسط	5سنوات فأقل	من 6-10 سنوات	من 11-15 سنة	16سنة فأكثر
5سنوات فأقل	4.2756				
من 6-10 سنوات	3.9810	0.29463			
من 11-15 سنة	3.8508	0.42484*	0.13021		
16سنة فأكثر	3.6005	0.67506*	0.38043*	0.25022*	

(*) فروقات المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

من الجدول (35) والمتعلق بنتائج اختبار (LSD)، لمعرفة اتجاه الفروقات في تحليل التباين الأحادي بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الخبرة العملية على مستوى الدرجة الكلية يتضح ما يلي: -

- يوجد فروقات دالة إحصائياً بين فئة (5سنوات فأقل) وبين فئة (من 11-15سنة) ولصالح الفئة الأولى (5سنوات فأقل)، وذلك لأن متوسطها أعلى من متوسط الفئة الثانية (من 11-15سنة).
- يوجد فروقات دالة إحصائياً بين فئة (5سنوات فأقل) وبين فئة (16سنة فأكثر) ولصالح الفئة الأولى (5سنوات فأقل)، وذلك لأن متوسطها أعلى من متوسط الفئة الثانية (16سنة فأكثر).
- يوجد فروقات دالة إحصائياً بين فئة (من 6-10 سنوات) وبين فئة (16سنة فأكثر) ولصالح الفئة الأولى (من 6-10 سنوات)، وذلك لأن متوسطها أعلى من متوسط الفئة الثانية (16سنة فأكثر).
- يوجد فروقات دالة إحصائياً بين فئة (من 11-15سنة) وبين فئة (16سنة فأكثر) ولصالح الفئة الأولى (من 11-15سنة)، وذلك لأن متوسطها أعلى من متوسط الفئة الثانية (16سنة فأكثر).

▪ الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تُعزى لمتغير الصفة الوظيفية.

جدول رقم (36) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لا يجاد دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى متغير الصفة الوظيفية

مستوى الدلالة	(F)	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	التباين	المحاور
0.069	2.249	0.903	4	3.613	بين المجموعات	توفر الإمكانيات المادية
		0.402	145	58.221	داخل المجموعات	
			149	61.833	المجموع	
0.104	1.955	1.048	4	4.191	بين المجموعات	توفر الإمكانيات البرمجية
		0.536	145	77.697	داخل المجموعات	
			149	81.888	المجموع	
0.146	1.732	0.945	4	3.781	بين المجموعات	توفر الموارد البشرية
		0.546	145	79.146	داخل المجموعات	
			149	82.927	المجموع	
0.068	2.240	1.607	4	6.429	بين المجموعات	توفر المستلزمات التنظيمية
		0.718	145	104.051	داخل المجموعات	
			149	110.479	المجموع	
0.262	1.330	0.840	4	3.358	بين المجموعات	الأداء الوظيفي
		0.631	145	91.554	داخل المجموعات	
			149	94.912	المجموع	
0.059	2.323	0.930	4	3.719	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.400	145	58.039	داخل المجموعات	
			149	61.758	المجموع	

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS)

يتضح من الجدول (36) الخاص بنتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإيجاد دلالة

الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى لمتغير الصفة الوظيفية ما يأتي:

- لا يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) على مستوى الدرجة الكلية

للاستبانة إذ بلغت مستوى الدلالة المحسوبة (0.059)، وهي أعلى من مستوى الدلالة المطلوبة (0.05).

- لا يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، على مستوى كل محور من محاور الأداة حيث بلغت مستوى الدلالة المحسوبة أعلى قيمة (0.262) وأدنى قيمة (0.068)، وكلها قيم أعلى من مستوى الدلالة المطلوبة (0.05).

4 الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات والمقترحات

أولاً: مناقشة النتائج

ثانياً: مستخلص النتائج

ثالثاً: التوصيات

رابعاً: المقترحات

تمهيد:

ومن العرض السابق للنتائج الميدانية التي توصلت إليها الدراسة، سيقوم الباحث في هذا الفصل بتفسير وشرح هذه النتائج ومناقشتها مع أهم الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، مع الخروج بجملة من التوصيات والمقترحات، وذلك على الآتي:

4.1 مناقشة النتائج:

❖ مناقشة نتائج السؤال الأول:

ونص السؤال على: ما واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية؟

والإجابة عن هذا السؤال ستتم على النحو الآتي:

أ. على مستوى الدرجة الكلية لمحاوّر نظم المعلومات الإدارية:

إذ بلغ المتوسط العام لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات (3.86) بانحراف معياري بلغ (0.639)، وبدرجة تطبيق (عالية)، وحصل مجال توفر الامكانيات المادية على أعلى متوسط بين كل المحاور بلغ (4.07) بانحراف معياري بلغ (0.644)، ويرى الباحث أن هذه النتيجة طبيعية حيث من الملحوظ للعيان أن الإمكانيات المادية متوفرة في المؤسسة العامة للاتصالات وبكثرة، وحصل محور توافر المستلزمات التنظيمية على المرتبة الأخيرة من حيث درجة التوافر، ولكنه متوافر بدرجة (عالية).

ويرى الباحث أن هذه النتيجة طبيعية فالمؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تمتلك كل مقومات وإمكانيات العمل بنظم المعلومات الإدارية من موارد وإمكانيات مادية وبشرية وبرمجية وتنظيمية، وما ينقصها إلا اليسير من المستلزمات التنظيمية لتصل للدرجة المرغوبة.

وانفقت هذه النتيجة مع دراسة (العمرى، 2009)، ودراسة (خضر، 2014)، ودراسة (الوادية، 2015)، حيث حصل محور توافر الإمكانيات المادية على المرتبة الأولى من حيث التوافر فبلغت (4.04) في الأولى، (4.10) في الثانية، (3.61) في الثالثة وأيضاً انفقت من حيث حصول محور توافر المستلزمات التنظيمية على المرتبة الأخيرة فبلغت (3.76) في الأولى، و(3.96) في الثانية، (3.21) في الثالثة.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (السعودي، 2006)، ودراسة (الغرابوي، 2014)، حيث حصل محور الموارد البشرية في دراسة (السعودي)، على المرتبة الأولى بمتوسط بلغ (3.66)، وحصل

محور الإمكانيات البرمجية في دراسة (الغرباوي) على المرتبة الأولى بمتوسط بلغ (3.76). أمّا من حيث المحاور التي حصلت على المرتبة الأخيرة فقد حصل عليها محور الإمكانيات المادية في دراسة (السعودي) بمتوسط بلغ (3.58)، ومحور الموارد البشرية في دراسة (الغرباوي) بمتوسط بلغ (3.51).

ب. على مستوى محاور نظم المعلومات الإدارية:

حيث سيتم ترتيب المحاور في مناقشتها بحسب قوتها، وذلك على النحو الآتي:

1. توفر الإمكانيات المادية:

إذ بلغ المتوسط العام لهذا المحور (4.07)، بانحراف معياري بلغ (0.644)، وبدرجة توفر (عالية)، وهي نتيجة تدل على إهتمام المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بالموارد المادية لنظم المعلومات الإدارية.

وعند مقارنة هذه النتيجة مع مثيلاتها من الدراسات السابقة وجد أنها كانت قريبة جداً مع دراسة (خضر، 2014) حيث بلغ المتوسط فيها (4.10) تلتها دراسة (العمرى، 2009) بمتوسط بلغ (4.04)، ثم تلتها دراسة (الوادية، 2015) بمتوسط بلغ (3.61)، ثم دراسة (الغرباوي، 2014) بمتوسط بلغ (3.60)، وفي الأخير كانت دراسة (السعودي، 2006) بمتوسط بلغ (3.58).

2. توفر الإمكانيات البشرية:

حيث بلغ المتوسط العام لهذا المحور (3.91)، بانحراف معياري بلغ (0.746)، وبدرجة توفر (عالية)، وهي نتيجة تدل على اهتمام المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بالموارد البشرية لنظم المعلومات الإدارية بدرجة ثانية.

وعند مقارنة هذه النتيجة مع مثيلاتها من الدراسات السابقة وجد أنها كانت أقل بقليل من دراسة (خضر، 2014)، ودراسة (العمرى، 2009) إذ بلغ المتوسط في الأولى (4.03)، وفي الثانية بلغ (3.92)، أما بقية الدراسات المتفقة بالمحاور مع هذه الدراسة فقد كانت المتوسطات فيها أقل كدراسة (السعودي، 2006) بمتوسط بلغ (3.66)، ثم دراسة (الغرباوي، 2014) بمتوسط بلغ (3.51)، وفي الأخير كانت دراسة (الوادية، 2015) بمتوسط بلغ (3.42).

3. توفر الإمكانيات البرمجية:

حيث بلغ المتوسط العام لهذا المحور (3.83)، بانحراف معياري بلغ (0.741)، وبدرجة توفر (عالية)، وهي نتيجة تدل على اهتمام المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بالإمكانيات البرمجية لنظم المعلومات الإدارية بدرجة ثالثة.

وعند مقارنة هذه النتيجة مع مثيلاتها من الدراسات السابقة وجد أنها كانت أقل بقليل من

دراسة (خضر، 2014)، ودراسة (العمرى، 2009) حيث بلغ المتوسط في الأولى والثانية (4.03)، أمّا بقية الدراسات المتفقة بالمحاور مع هذه الدراسة فقد كانت المتوسطات فيها أقل كدراسة (الغرابوي، 2014) بمتوسط بلغ (3.76)، ثم دراسة (السعودي، 2006) بمتوسط بلغ (3.61)، وفي الأخير كانت دراسة (الوادية، 2015) بمتوسط بلغ (3.39).

4. توفر المستلزمات التنظيمية:

حيث بلغ المتوسط العام لهذا المحور (3.62)، بانحراف معياري بلغ (0.861)، وبدرجة توفر (عالية)، وهي نتيجة تدل على اهتمام المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بالمستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات الإدارية بدرجة رابعة.

وعند مقارنة هذه النتيجة مع مثيلاتها من الدراسات السابقة وجد أنها كانت أقل بقليل من دراسة (خضر، 2014)، ودراسة (العمرى، 2009)، ودراسة (الغرابوي، 2014)، ودراسة (السعودي، 2006) حيث بلغ المتوسط في الأولى (3.96)، وفي الثانية بلغ (3.78)، وفي الثالثة بلغ (3.65)، وفي الرابعة بلغ (3.64)، بينما تقدمت الدراسة على دراسة (الوادية، 2015) بمتوسط بلغ (3.21).

❖ مناقشة نتائج السؤال الثاني:

ونص السؤال على: ما مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية؟

والإجابة عن هذا السؤال ستتم على النحو الآتي:

بلغ المتوسط العام لمستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية (3.77) بانحراف معياري يبلغ (0.798)، وبدرجة ممارسة (عالية).

وعند مقارنة هذه النتيجة مع مثيلاتها من الدراسات السابقة وجد أنها كانت أقل من دراسة (خضر، 2014) الذي بلغ متوسطها (4.08)، ودراسة (العمرى، 2009) الذي بلغ متوسطها (4.00)، ودراسة (الغرابوي، 2014) الذي بلغ متوسطها (3.90)، لكنها مع ذلك تقدمت على كل من دراسة (محمد ومساوي، 2012) الذي بلغ متوسطها (3.46)، ودراسة (السعودي، 2006) الذي بلغ متوسطها (2.25).

ويذهب الباحث إلى أن هذا التفاوت في المتوسطات يرجع إلى اختلاف البيئات الوظيفية والجغرافية للدراسات فقد توزعتا بين مؤسسات صحية وتعليمية وضمان اجتماعي واتصالات، ولوحظ أيضاً أن متوسطات الدراسة الحالية كانت قريبة الشبه بدراسة (العمرى، 2009)، والتي طبقت على بيئة وظيفية مقارنة للبيئة الوظيفية للدراسة الحالية وهي شركة الاتصالات.

❖ مناقشة نتائج السؤال الثالث وفرصياته:

ونص السؤال الثالث على: ما العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين الأداء

الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم صياغة الفرضية الرئيسية الآتية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

وقد اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية قوية عند مستوى الدلالة (0.01) بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بمعامل ارتباط بلغ (0.785).

وعند مقارنة هذه النتيجة مع مثيلاتها من الدراسات السابقة وجد أنها تتفق مع كل الدراسات التي تناولت قياس العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي من حيث اتجاه العلاقة كدراسة (الغرابوي، 2014) التي اثبتت وجود علاقة طردية قوية بين نظم المعلومات الصحية المحوسبة والأداء الوظيفي في مراكز وكالة الغوث الصحية الأولية في قطاع غزة بمعامل ارتباط بلغ (0.831). ودراسة (خضر، 2014) التي اظهرت وجود علاقة طردية متوسطة بين مستلزمات نظم المعلومات الإدارية الحوسبة والأداء الوظيفي في الكلية الجامعية بمعامل بلغ (0.590). ودراسة (أبو كريم، 2013) التي اظهرت أيضاً وجود علاقة طردية متوسطة بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي بمعامل ارتباط بلغ (0.420). وكذلك دراسة (القرشي، 2010) والتي اظهرت وجود علاقة طردية متوسطة بين جميع مستلزمات نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين.

وانبثق من الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية الآتية: -

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتوفر الإمكانيات المادية لنظم المعلومات الإدارية

وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

كانت نتيجة هذه الفرضية وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة عند مستوى الدلالة (0.01) بين توفر الإمكانيات المادية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بمعامل ارتباط بلغ (0.549).

وتتفق هذه النتيجة مع كل الدراسات السابقة التي قامت بدراسة العلاقة بين (توافر الإمكانيات المادية) كمتغير مستقل و(الأداء الوظيفي) كمتغير تابع، كدراسة (الغرابوي، 2014)، التي اظهرت وجود علاقة طردية متوسطة بين توفر إمكانيات النظم المادية والأداء الوظيفي في مراكز وكالة الغوث الصحية الأولية بمعامل بلغ (0.547)، وهو معامل قريب جداً مع الدراسة الحالية، إذ وصل

الفارق فقط (0.002). ودراسة (خضر، 2014)، التي اظهرت وجود علاقة طردية متوسطة بين المستلزمات المادية والأداء الوظيفي في الكلية الجامعية بمعامل بلغ (0.550)، وهو معامل أيضاً قريب جداً مع الدراسة الحالية، إذ وصل الفارق فقط بينهما (0.001). ودراسة (أبو كريم، 2013)، التي اظهرت وجود علاقة طردية متوسطة بين أجهزة نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بمعامل ارتباط بلغ (0.434)، وهو معامل منخفض مقارنة بالدراسة الحالية، حيث وصل الفارق بينهما (0.115)، ويعزي الباحث هذه الفارق ربما لاقتصار دراسة (أبو كريم، 2013) على جزء (الأجهزة) فقط من بين المستلزمات المادية. ودراسة (القرشي، 2010) التي اظهرت وجود علاقة طردية متوسطة بين توفر المستلزمات المادية وأداء العاملين في شركة (واي) للهاتف النقال بمعامل ارتباط بلغ (0.505)، وهو معامل قريب جداً مع الدراسة الحالية، إذ وصل الفارق فقط (0.006).

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات البرمجية لنظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

كانت نتيجة هذه الفرضية وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة عند مستوى الدلالة (0.01) بين توفر الإمكانيات البرمجية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بمعامل ارتباط بلغ (0.658).

وتتفق هذه النتيجة مع كل الدراسات السابقة التي قامت بدراسة العلاقة بين (توفر الإمكانيات البرمجية) كمتغير مستقل و(الأداء الوظيفي) كمتغير تابع، كدراسة (الغرابوي، 2014)، التي اظهرت وجود علاقة طردية متوسطة بين توفر إمكانيات النظم البرمجي والأداء الوظيفي في مراكز وكالة الغوث الصحية الأولية بمعامل بلغ (0.623)، وهو معامل قريب جداً مع الدراسة الحالية، إذ وصل الفارق فقط (0.035). ودراسة (خضر، 2014)، التي اظهرت وجود علاقة طردية ضعيفة بين توفر المستلزمات البرمجية والأداء الوظيفي في الكلية الجامعية بمعامل بلغ (0.410)، وهو معامل منخفض نوعاً ما مع الدراسة الحالية، إذ وصل الفارق بينهما (0.248). ودراسة (أبو كريم، 2013)، التي اظهرت وجود علاقة طردية ضعيفة بين برمجيات نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بمعامل ارتباط بلغ (0.414)، وهو معامل منخفض مقارنة بالدراسة الحالية، إذ وصل الفارق بينهما (0.244). ودراسة (القرشي، 2010) التي اظهرت وجود علاقة طردية متوسطة بين توفر المستلزمات البرمجية وأداء العاملين في شركة (وآي) للهاتف النقال

بمعامل ارتباط بلغ (0.500)، وهو معامل منخفض مقارنة مع معامل الدراسة الحالية، إذ وصل الفارق فقط (0.158).

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتوفر الموارد البشرية لنظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

كانت نتيجة هذه الفرضية وجود علاقة ارتباطية طردية قوية عند مستوى الدلالة (0.01) بين توافر الموارد البشرية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بمعامل ارتباط بلغ (0.726).

وتتفق هذه النتيجة مع كل الدراسات السابقة التي قامت بدراسة العلاقة بين (توفر الموارد البشرية) كمتغير مستقل و(الأداء الوظيفي) كمتغير تابع، كدراسة (الغريابي، 2014) التي اظهرت وجود علاقة طردية متوسطة بين توفر الإمكانيات البشرية والأداء الوظيفي في مراكز وكالة الغوث الصحية الأولية بمعامل بلغ (0.482)، وهو معامل منخفض مقارنة مع الدراسة الحالية، إذ وصل الفارق (0.244). ودراسة (خضر، 2014) التي اظهرت وجود علاقة طردية متوسطة بين توفر المستلزمات البشرية والأداء الوظيفي في الكلية الجامعية بمعامل بلغ (0.470)، وهو معامل منخفض مقارنة مع الدراسة الحالية، إذ وصل الفارق بينهما (0.256). ودراسة (أبو كريم، 2013)، التي اظهرت وجود علاقة طردية ضعيفة بين الاختصاصيون الفنيون في نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بمعامل ارتباط بلغ (0.409)، وهو معامل منخفض جداً مقارنة بالدراسة الحالية، إذ وصل الفارق بينهما (0.317)، ويعزي الباحث هذا الفارق الكبير ربما لكون دراسة (أبو كريم، 2013)، اقتصرت فقط على الاختصاصيين والفنيين فقط. ودراسة (القرشي، 2010)، التي اظهرت وجود علاقة طردية متوسطة بين توفر الموارد البشرية وأداء العاملين في شركة (وآي) للهاتف النقال بمعامل ارتباط بلغ (0.464)، وهو معامل منخفض مقارنة مع معامل الدراسة الحالية، إذ وصل الفارق فقط (0.262).

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر المستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

كانت نتيجة هذه الفرضية وجود علاقة ارتباطية طردية قوية عند مستوى الدلالة (0.01) بين توفر المستلزمات التنظيمية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بمعامل ارتباط بلغ (0.723).

وتتفق هذه النتيجة مع كل الدراسات السابقة التي قامت بدراسة العلاقة بين (توفر المستلزمات التنظيمية) كمتغير مستقل و(الأداء الوظيفي) كمتغير تابع، كدراسة (الغزايوي، 2014)، التي أظهرت وجود علاقة طردية متوسطة بين توفر الإمكانيات التنظيمية والأداء الوظيفي في مراكز وكالة الغوث الصحية الأولية بمعامل بلغ (0.473)، وهو معامل منخفض مقارنة مع الدراسة الحالية، إذ وصل الفارق (0.250). ودراسة (خضر، 2014)، التي أظهرت وجود علاقة طردية متوسطة بين توفر المستلزمات التنظيمية والأداء الوظيفي في الكلية الجامعية بمعامل بلغ (0.470)، وهو معامل منخفض مقارنة مع الدراسة الحالية، إذ وصل الفارق بينهما (0.253). ودراسة (القرشي، 2010)، التي أظهرت وجود علاقة طردية متوسطة بين توفر المستلزمات التنظيمية وأداء العاملين في شركة (واي) للهاتف النقال بمعامل ارتباط بلغ (0.524)، وهو معامل منخفض مقارنة مع معامل الدراسة الحالية، إذ وصل الفارق (0.199).

❖ مناقشة نتائج السؤال الرابع وفرضياته:

ونص السؤال الرابع على: هل تختلف تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية باختلاف المتغيرات الديموغرافية، (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية، والصفة الوظيفية)؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم صياغة الفرضية الرئيسة الآتية:

- يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تُعزى للمتغيرات الآتية: الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية، والصفة الوظيفية.

وينبثق من الفرضية الرئيسة الثانية الفرضيات الآتية: -

1. يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تُعزى لمتغير الجنس.

- وقد كانت نتيجة هذه الفرضية عدم وجود فروقات دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تُعزى لمتغير الجنس على مستوى الدرجة الكلية، وعلى مستوى كل محور من محاور الدراسة، حيث بلغت مستوى الدلالة المحسوبة (0.341)، وهي أعلى من مستوى الدلالة المقدر (0.05).

وقد اتفقت هذا النتيجة مع معظم الدراسات السابقة المماثلة للدراسة الحالية مثل دراسة (العمري، 2009)، ودراسة (الغزايوي، 2014)، ودراسة (خضر، 2014)، ودراسة

(وادية،2015). واختلفت دراستنا فقط مع دراسة (السعودي،2006) التي اظهرت وجود فروقات بين الذكور والإناث، وذلك لأن مستوى الدلالة المحسوبه لمتغير الجنس في بلغت (20.93)، وهي أعلى من مستوى الدلالة الجدولية (0.05)، أما دراستنا فهي خلاف لذلك تماماً كما أظهرت النتائج. 2. يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تُعزى لمتغير الدرجة العلمية.

وقد كانت نتيجة هذه الفرضية عدم وجود فروقات دالة احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لمتغير الدرجة العلمية على مستوى الدرجة الكلية وعلى مستوى ثلاثة محاور من محاور الدراسة هي (توافر الإمكانيات البرمجية، وتوافر المستلزمات التنظيمية، والأداء الوظيفي). فيما كانت النتيجة وجود فروقات دالة احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، تُعزى لمتغير الدرجة العلمية لمحوري (توافر الإمكانيات المادية، وتوافر الموارد البشرية)، وعند الكشف عن اتجاهات هذه الفروقات فقد أتضح أنها بين فئة الثانوية والبيكالوريوس ولصالح فئة الثانوية فيما يخص المحورين (توافر الإمكانيات المادية، وتوافر الموارد البشرية). ويعزى الباحث هذه النتيجة إلى احتمال اشتغال فئة الثانوية على فنيين وهم الأكثر دراية بمدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية لكثرة تعاملهم مع هذه البيانات.

وتتفق هذه النتيجة مع كل الدراسات السابقة المماثلة للدراسة الحالية على مستوى الدرجة الكلية مثل دراسة (الغريابوي،2014)، ودراسة (خضر،2014)، ودراسة (وادية،2015). واختلفت مع دراسة (السعودي،2006)، التي اظهرت وجود فروقات على مستوى كل المحاور، ودراسة (العمرى،2009)، التي اظهرت وجود فروقات في ثلاثة محاور هي (الإمكانيات المادية، والإمكانيات البرمجية، والمستلزمات التنظيمية)، وعدم وجود فروقات في محوري (الموارد البشرية، وأداء العاملين).

3. يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تعزى لمتغير الخبرة العملية.

وقد كانت نتيجة هذه الفرضية وجود فروقات دالة احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) تُعزى لمتغير الخبرة العملية على مستوى الدرجة الكلية، وعلى مستوى ثلاثة محاور من محاور الدراسة هي (توافر الموارد البشرية، وتوافر المستلزمات التنظيمية، والأداء الوظيفي). فيما كانت النتيجة

عدم وجود فروقات دالة احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لمتغير الخبرة العملية لمحوري (توافر الإمكانيات المادية، وتوافر الإمكانيات البرمجية) وعند الكشف عن اتجاهات هذه الفروقات على مستوى الدرجة الكلية فقد اتضح انها كانت لصالح الفئة (5سنوات فأقل) على حساب فئتي (من 11-15 سنة) و(16 سنة فأكثر)، ولصالح الفئة (من 6-10 سنوات) على حساب الفئة (16 سنة فأكثر)، ولصالح الفئة (من 11-15 سنة) على حساب الفئة (16 سنة فأكثر). أما على مستوى محور توافر الموارد البشرية فقد كانت الفروقات لصالح فئتي (5سنوات فأقل) و(من 6-10 سنوات) على حساب فئة (16 سنة فأكثر)، وعلى مستوى توفر المستلزمات التنظيمية فقد كانت الفروقات لصالح الفئة (5سنوات فأقل) على حساب فئة (16 سنة فأكثر) ولصالح الفئة (من 6-10 سنوات) على حساب فئتي (من 11-15 سنة) و(16 سنة فأكثر). وعلى مستوى الأداء الوظيفي فقد كانت الفروقات لصالح فئة (5سنوات فأقل) على حساب فئتي (من 11-15 سنة) و(16 سنة فأكثر)، ولصالح فئة (من 6-10 سنوات) على حساب فئة (16 سنة فأكثر).

ويتضح مما سبق أن معظم الفروقات كانت لصالح الفئات الأصغر حيث يعزى الباحث هذه النتيجة إلى أن الفئات الصغرى هي من المهنيين والفنيين الذين هم أكثر دراية بنظم المعلومات الإدارية. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الغرابوي، 2014)، ودراسة (السعودي، 2006). ولكنها اختلفت مع دراسة (خضير، 2014)، ودراسة (الوادية، 2015). وقد اختلفت جزئياً مع دراسة (السعودي، 2006) فيما يخص بعض المحاور.

4. يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية تُعزى لمتغير الصفة الوظيفية.

وقد كانت نتيجة هذه الفرضية عدم وجود فروقات دالة احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لمتغير الصفة الوظيفية على مستوى الدرجة الكلية وعلى مستوى كل محور من محاور الدراسة. ويعزى الباحث هذه النتيجة إلى توافر نوع من الشفافية في المؤسسة العامة للاتصالات يتيح لكل العاملين في المؤسسة معرفة كل امكانيات المؤسسة من (مكونات مادية وبرمجية وبشرية وتنظيمية).

وتتفق هذه النتيجة مع دراستي (خضر، 2014)، (الوادية، 2015)، واتفقت جزئياً مع دراسة (الغرابوي، 2014) إذ كان الاختلاف في محور الأداء الوظيفي، ودراسة (العمرى، 2009) حيث كان الاختلاف في محوري (الإمكانيات البرمجية والمستلزمات التنظيمية). واختلفت كلياً مع دراسة (السعودي، 2006) حيث اظهرت دراسته وجود فروقات على مستوى كل المحاور.

4.2 ملخص نتائج الدراسة: -

بعد استعراض النتائج، والتعليق عليها ومناقشتها أمكن للباحث تلخيص أهم النتائج كالاتي:

1. بلغ المتوسط العام لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات (3.86) بانحراف معياري بلغ (0.639)، وبدرجة تطبيق (عالية)، ويرى الباحث أن هذه النتيجة طبيعية، فالمؤسسة العامة للاتصالات اليمنية كما وضحت النتائج تمتلك كل مقومات وإمكانات العمل بنظم المعلومات الإدارية، من موارد مادية وبرمجية وبشرية وتنظيمية، وما ينقصها إلا اليسر من المستلزمات التنظيمية لتصل للدرجة المرغوبة.
2. بلغ المتوسط العام لمحور توافر الإمكانيات المادية (4.07)، بانحراف معياري بلغ (0.644) وبدرجة توافر (عالية)، ويرى الباحث أن هذه النتيجة طبيعية، إذ أنه ظهر من خلال هذه النتيجة أن الإمكانيات المادية متوفرة في المؤسسة العامة للاتصالات وبكثرة، كما تدل على اهتمام المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بالموارد المادية لنظم المعلومات الإدارية.
3. بلغ المتوسط العام لمحور توافر الإمكانيات البشرية (3.91)، بانحراف معياري بلغ (0.746) وبدرجة توافر (عالية)، وهي نتيجة تدل على اهتمام المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بالموارد البشرية الكفوءة لإستخدام نظم المعلومات الإدارية بدرجة ثانية.
4. بلغ المتوسط العام لمحور توافر الإمكانيات البرمجية (3.83)، بانحراف معياري بلغ (0.741) وبدرجة توافر (عالية)، وهي نتيجة تدل على اهتمام المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بالإمكانيات البرمجية لنظم المعلومات الإدارية بدرجة ثالثة.
5. بلغ المتوسط العام لمحور توافر الإمكانيات التنظيمية (3.62)، بانحراف معياري بلغ (0.861) وبدرجة توافر (عالية)، وهي نتيجة تدل على اهتمام المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بالمستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات الإدارية بدرجة رابعة.
6. بلغ المتوسط العام لمستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية (3.77) بانحراف معياري بلغ (0.798)، وبدرجة ممارسة (عالية).
7. وجود علاقة ارتباطية طردية (قوية) عند مستوى الدلالة (0.01)، بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بمعامل ارتباط بلغ (0.785)، وتعني أنه كلما زاد تطبيق نظم المعلومات الإدارية زاد تحسين الأداء الوظيفي.

8. وجود علاقة ارتباطية طردية (متوسطة) عند مستوى الدلالة (0.01)، بين توافر الإمكانيات المادية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بمعامل ارتباط بلغ (0.549)، وتعني أنه كلما زاد توافر الإمكانيات المادية زاد تحسين الأداء الوظيفي.
9. وجود علاقة ارتباطية طردية (متوسطة) عند مستوى الدلالة (0.01)، بين توافر الإمكانيات البرمجية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بمعامل ارتباط بلغ (0.658)، وتعني أنه كلما زاد توافر الإمكانيات البرمجية زاد تحسين الأداء الوظيفي.
10. وجود علاقة ارتباطية طردية (قوية) عند مستوى الدلالة (0.01)، بين توافر الموارد البشرية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بمعامل ارتباط بلغ (0.726)، وتعني أنه كلما زاد توافر الموارد البشرية زاد تحسين الأداء الوظيفي.
11. وجود علاقة ارتباطية طردية (قوية) عند مستوى الدلالة (0.01)، بين توافر المستلزمات التنظيمية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بمعامل ارتباط بلغ (0.723)، وتعني أنه كلما زاد توافر المستلزمات التنظيمية زاد تحسين الأداء الوظيفي.
12. عدم وجود فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، على مستوى الدرجة الكلية للاستبانة بالنسبة لثلاثة متغيرات (الجنس، والدرجة العلمية، والصفة الوظيفية)، وذلك لأن مستوى الدلالة المحسوبة لكل متغير تمثلت ما بين (0.341، 0.299، 0.059) وهي أعلى من مستوى الدلالة المطلوبة (0.05).
13. وجود فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) يعزى لمتغير الخبرة العملية على مستوى الدرجة الكلية للاستبانة، إذ بلغت مستوى الدلالة المحسوبة (0.004)، وهي أقل من مستوى الدلالة المطلوبة (0.05)، وقد كانت الفروقات لصالح الفئات الصغرى، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الفئات الصغرى هي من المهنيين والفنيين الذين هم أكثر دراية بنظم المعلومات الإدارية.

4.3 التوصيات

بناءً على ما خلصت إليها نتائج الدراسة فإن الباحث يقدم التوصيات الآتية:

- الإهتمام بتوفير كافة النظم المعلوماتية في المؤسسة العامة للاتصالات بحيث يُمكنها من تطبيق النظام المتكامل لنظم المعلومات الإدارية، باعتبارها النموذج الرئيسي المطبق لهذه النظم والمصدّر للتطور التكنولوجي في كافة القطاعات الحكومية.

2. تقديم الدعم اللازم للمؤسسة العامة للاتصالات للدفع بعملية تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كونها الجهة الحكومية الواحدة، وتعميم تجربتها على باقي إدارات المرفق الحكومي العام.
3. تبني خطة حكومية شاملة تهدف الى تطوير اساليب العمل الإداري بما يضمن تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتقنية الاتصالات في المؤسسات الحكومية.
4. رفع كفاءة وأداء الجهات الحكومية من خلال العمل على بناء نظم المعلومات المتكاملة تتيح تبادل المعلومات بين الوزارات والهيئات والمؤسسات والمكاتب التنفيذية لترشيد المدخلات وضمان مسار تدفق المعلومات وتحسين جودة المخرجات للخدمات ورفع من الكفاءة والأداء داخل الجهات الحكومية.
5. ضرورة تطبيق نظم المعلومات الإدارية على جميع المؤسسات لأنها تساعد في تطوير الأداء الإداري والوظيفي بصورة فاعلة.
6. الاهتمام بمستوى أداء العاملين داخل المؤسسة بشكل مستمر من خلال تفعيل نظام تقييم الأداء.
7. وضع آليات لتقييم الأداء الوظيفي والمهني للعاملين داخل المؤسسة.
8. الاستمرار في رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات الادارية سواء المكونات المادية، المكونات البرمجية، الموارد البشرية، المستلزمات التنظيمية المؤهلة وتطويرها تبعاً للمستحدثات التكنولوجية.

4.4 المقترحات:

- في ضوء الدراسة الحالية، والنتائج التي توصلت إليها، ومن أجل اثراء موضوع نظم المعلومات الإدارية، يقترح الباحث إجراء الدراسات الآتية:
1. معوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الحكومية اليمنية.
 2. القدرة والكفاءة وجاهزية النظام، ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.
 3. دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرارات.
 4. دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية صنع القرارات في المؤسسات الحكومية اليمنية.
 5. دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية الرقابة الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.
 6. العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.
 7. دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية اليمنية.

قائمة المراجع:
القرآن الكريم
المراجع العربية
المراجع الإنجليزية

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

❖ القرآن الكريم:

أ-الكتب:

- 1- إدريس، ثابت(2005م)، نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة، الاسكندرية، مصر.
- 2- أبو شيخة، نادر(2000م)، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الصفاء للنشر والطباعة، عمان، الأردن.
- 3- البكري، سونيا، آخرون (د.ت)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر.
- 4- ابو بكر، مصطفى(2003م)، الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- 5- التريوي، محمد(2004م)، مبادئ الإدارة: النظريات والعمليات والوظائف، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
- 6- التكريتي، سعد غالب ياسين(2004م)، نظم مساندة القرارات، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 7- السالمي، علاء(2009م)، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 8- السالمي، علاء عبد الرزاق(2008م)، نظم إدارة المعلومات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر الجديدة، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- 9- السالمي، علاء(2003م)، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- 10- السالمي، علاء والدباغ، رياض(2001م)، تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 11- السديري، محمد(2009م)، نظم المعلومات الإدارية، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 12- الصباغ، عماد(2000م)، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 13- الصيرفي، محمد وحامد، عبد الغني(2006م)، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، دار الوفاء لدنيا الطباعة، الإسكندرية، مصر.
- 14- الطائي، محمد(2007م)، صيانة وإدارة نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار المسير للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

- 15- الطعمانة، محمد وعلوش، طارق(2004م)، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر.
- 16- العلاق، بشير عباس(2007م)، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر الجديدة-القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- 17- العلي، مزهر(2013م)، نظم المعلومات الإدارية: مدخل إداري، مطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة، مصر.
- 18- العمري، غسان والسامرائي، سلوى(2008م)، نظم المعلومات الاستراتيجية: مدخل استراتيجي معاصر، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 19- العريفي، منصور محمد(2012م)، طرق البحث، ط3، الأمين للنشر والتوزيع، صنعاء، الجمهورية اليمنية.
- 20- العريفي، منصور(2008م)، إدارة الموارد البشرية، ط3، الأمين للنشر والتوزيع، صنعاء، اليمن.
- 21- القباني، ثناء(2003م)، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 22- الكردي، منال والعبد، جلال(2003م)، نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم الأساسية والتطبيقات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
- 23- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا (2009م)، الملامح الوطنية لمجتمع المعلومات في اليمن، الأمم المتحدة، نيويورك، الولايات المتحدة الأمريكية.
- 24- المزاهرة، منال(2014م)، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- 25- المغربي، عبد الحميد(2002م)، نظم المعلومات الإدارية، المكتبة العصرية، الإسكندرية، مصر.
- 26- الهادي، محمد(1993م)، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، دار الشروق، ط1، القاهرة، مصر.
- 27- الهادي، محمد(1989م)، نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة، ط1، دار الشروق، بيروت، لبنان.
- 28- النجار، فايز جمعة صالح(2007م)، نظم المعلومات الإدارية، ط2، دار ومكتبة الحامد، عمان، الأردن.
- 29- الهوش، ابو بكر(1996م)، نظم وشبكات المعلومات، عضما للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

- 30- الهيتي، خالد(2003م)، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 31- باتشيرجي، أنول(2015م)، بحوث العلوم الاجتماعية المبادئ والمناهج والممارسات، ترجمة: خالد بن ناصر آل حيان، ط2، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 32- بوقريص، حمد(2003م)، تحقيق الهدف بواسطة نظم المعلومات: مشاريع نظم المعلومات للمدراء: اسس ومفاهيم، معهد الكويت للأبحاث العلمية، الكويت.
- 33- ثابت، زهير(2001م)، كيف أداء الشركات والعاملين، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- 34- حسين، مريم(2006م)، مبادئ الإدارة الحديثة: النظريات والعمليات الإدارية ووظائف المنظمة، ط1، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن.
- 35- حمود، خضير، آخرون(2007م)، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
- 36- خشبة، محمد السعيد(1987م)، نظم المعلومات: المفاهيم والتكنولوجيا، المركز الدولي للدراسات والبحوث، جامعة الأزهر، القاهرة، مصر.
- 37- خضر، ابراهيم (2012)، علم المعلومات: نشأته وتعريفاته، الشبكة العربية الأكاديمية، (د. ب).
- 38- رشيد، فارس(2001م)، إدارة الموارد البشرية، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية.
- 39- رفاعي، صابر (د.ت)، برمجة الحاسب الآلي، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية.
- 40- زمير، منعم والفيومي، محمد(2013م)، إدارة انظمة تكنولوجيا المعلومات، ط1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر.
- 41- زيدان، سليمان(2010م)، نظم إدارة المعلومات واتخاذ القرارات، دار الكتب، صنعاء، اليمن.
- 42- سالم، مؤيد، وآخرون(2002م)، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، عالم الكتب، أريد، الأردن.
- 43- شاوش، مصطفى(2005م)، إدارة الموارد البشرية، ط3، دار الشروق للطباعة، عمان، الاردن.
- 44- سلطان، ابراهيم(1015م)، نظم المعلومات الادارية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- 45- سلطان، ابراهيم(2005م)، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 46- الحسنية، سليم (2002م)، نظم المعلومات الإدارية، ط2، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 47- سعيد، ياسين(2009م)، نظم المعلومات الادارية، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

- 48- صالح، محمد فلاح(2004م)، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن.
- 49- عباس، سهيلة(2002م)، ادارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، ط3، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- 50- عبد الباقي، صلاح الدين(2001م)، الجوانب العلمية والتطبيقية في ادارة الموارد البشرية في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 51- عجلان، حسين(2007م)، استراتيجيات الادارة العربية، الإثراء للنشر، عمان، الأردن.
- 52- عصفور، أمل(2012م)، نظم المعلومات الادارية، كلية التجارة قسم ادارة الاعمال، جامعة قناة السويس، مصر.
- 53- عقيلي، عمر(2005م)، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 54- علي، سامي مصطفى محمد(2005م)، نظم المعلومات الإدارية والتخطيط الاستراتيجي، المعهد العالي لعلوم الزكاة، السودان.
- 55- فروج، شعبان(2009م)، الاتصالات الإدارية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 56- قنديلجي، عامر والجنابي، علاء الدين(2005م)، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 57- ماهر، احمد(2014م)، إدارة الموارد البشرية، ط2، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 58- مبارك، صلاح الدين(2014م)، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- 59- مطيع، ياسر، آخرون (2009م)، مفاهيم اساسية في تحليل وتصميم نظم المعلومات، ط1، مكتبة العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 60- مكليود، رايمون(1998م)، نظم المعلومات الإدارية، ترجمة: د. م. سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ للنشر، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 61- ملوخية، احمد(2006م)، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
- 62- موسى، نبيل عزة(2006م)، اساسيا نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة، ط2، مكتبة الملك فهد الوطنية، مكة، المملكة العربية السعودية.
- 63- ياسين، سعيد، آخرون (2006)، الاعمال الالكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 64- والي، عدنان ماشي(2011م)، تقييم الأداء الوظيفي، دائرة التخطيط والمتابعة، قسم التخطيط الإداري، شعبة التطوير والبحوث، (د. ب).

- 65- ياسين، سعد غالب(2005م)، الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، معهد الادارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 66- ياسين، سعد غالب(2000م)، تحليل وتصميم نظم المعلومات، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ج- القوانين والتشريعات واللوائح والقرارات:**
- 67- الجريدة الرسمية (2003م): قرار تشكيل الحكومة، وزارة الشؤون القانونية، صنعاء، الجمهورية اليمنية.
- ج- الرسائل والأطاريح:**
- 68- أبو رحمة، امل(2005م): نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية لقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة لكلية التجارة قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 69- أبو سبت، صبري(2005م): تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة في كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 70- أبو كريم، ايمن(2013م): علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري - دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- 71- الدعيس، عبد الكريم (2010): أنموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في ضوء ادارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير مقدمة لكلية التربية قسم الادارة والتخطيط التربوي، جامعة صنعاء، اليمن.
- 72- العتيبي، عزيزة(2010م): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الموارد البشرية، الاكاديمية الدولية الأسترالية، ملبورن، أستراليا.
- 73- السعودي، موسى احمد(2006م): أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على اداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي -دراسة ميدانية، رسالة ماجستير منشورة مقدمة لكلية التخطيط والإدارة جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
- 74- الوادية، محمد سميح(2015م): علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية، دراسة حالة وزارة التربية والتعليم العالي قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، مقدمة لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- 75- السنحاني، إبراهيم يحي عبد الله (2016م): علاقة نظم المعلومات الادارية بتحسين الأداء الإداري، رسالة ماجستير، مقدمة للأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، كلية العلوم المالية والمصرفية والادارية، صنعاء، اليمن.

- 76- السومري، محمد حسن (2016): دور الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها في تطبيق التمكين الإداري في المؤسسة العامة للإصالات السلكية واللاسلكية اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى قسم إدارة الأعمال، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، الجمهورية اليمنية.
- 77- الطواب، محمد(2012م): تقنية نظم تحليل المعلومات، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة لكلية علوم ادارة الأعمال، الجامعة الدولية، المملكة المتحدة.
- 78- القرشي، نجوان عبد الوهاب(2010م): أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين-دراسة ميدانية لعينة من العاملين في شركة واي للهاتف النقال، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة لكلية العلوم الإدارية، جامعة عدن، عدن، الجمهورية اليمنية.
- 79- جبر، عبد الرحمن(2010م): الأبداع الاداري أثره على الاداء الوظيفي دراسة تطبيقية على مدارس وكالة غوث الدولية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- 80- خضر، يوسف رمضان(2014م): دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين الأداء الوظيفي في الكليات المتوسطة، رسالة ماجستير، الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية، غزة، فلسطين.
- 81- خليفة، زها (د.ت): تقييم الأداء، بحث غير منشور مقدم لقسم الماجستير ادارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، دمشق، سورية.
- 82- فروانه، أشرف حسني(2015م): دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الإدارة المدرسية، دراسة تطبيقية على برنامج الإدارة المدرسية في وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظات غزة، أكاديمية السياسة والإدارة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- 83- فرموط، عماد(2014م): درجة ممارسة الجودة الإدارية وعلاقتها بفاعلية الأداء لدى مديري المدارس الحكومية لمحافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة لكلية التربية قسم أصول التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 84- عبد الكريم، بوبرطخ(2012م): دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة الجرارات الفلاحية، رسالة ماجستير مقدمة لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- 85- عريف، مجدي (2008م): نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل مشكلات الإدارة، دراسة ميدانية على مديرة المالية في اللاذقية، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة الى كلية الإقتصاد قسم إدارة الأعمال، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا.

- 86- علوطي، لمين(2008م): أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء الموارد البشرية في المؤسسة، اطروحة دكتوراه غير منشورة مقدمة لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- 87- محمد، هاجر قسم السيد(2015م): أثر نظم المعلومات الإدارية على اداء العاملين في منشآت الأعمال السودانية، دراسة حالة وحدة تنفيذ السود، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- د- البحوث والدوريات:**
- 88- الربوي، يحيى (2009م) " اليمن والمتابعة الإقليمية لمقررات القمة العالمية لمجتمع المعلومات، منشورات اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا الإسكوا"، الأمم المتحدة، نيويورك، الولايات المتحدة الأمريكية.
- 89- الشري، محمد جبار والعايدي، علي (2006م) " استخدام نظم المعلومات الادارية في اتخاذ القرارات الإدارية"، بحث منشور، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، مجلد 1، العدد الثاني، جامعة البصرة، البصرة، العراق.
- 90- القيسي، سمير (2005م) " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات، منشورات الجامعة الأردنية، (د.ع)، عمان، الأردن.
- 91- المؤسسة العامة للاتصالات (2016م) " نشرة اتصال، العدد 33، فبراير 2016م، الإدارة العامة للعلاقات، المؤسسة العامة للاتصالات، صنعاء، الجمهورية اليمنية.
- 92- المؤسسة العامة للاتصالات (2014م) " نشرة اتصال، العدد 23، يونيو 2014م، الإدارة العامة للعلاقات، المؤسسة العامة للاتصالات، صنعاء، الجمهورية اليمنية.
- 93- الهزايمة، احمد(2009م) " دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، بحث منشور، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد الأول، جامعة دمشق، دمشق، سورية.
- 94- بن محمد، هدى وموساوي، عبد النور (2012) " أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري، مجلة جامعة قسنطينة للعلوم الإنسانية، العدد37، جوان2012م، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- 95- سلامة، موسى، آخرون(2001م) " العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد (39)، العدد الأول، (د.ب).
- 96- شرف الدين، حسن (د. ت): مجتمع المعلومات في الجمهورية اليمنية، ورقة بحث غير منشورة، (غ. د)، (غ. ب).
- 97- عبيس، تركي كاظم(2010م)، نظم المعلومات الإدارية واهميتها في اتخاذ القرارات، كلية الزراعة - جامعة بابل، مجلة جامعة بابل / العلوم الإنسانية/ المجلد 18 / العدد (3).

- 98- محمود، بوقطف(2014م): التكوين اثناء الخدمة ودورة في تحسين اداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، بحث غير منشور مقدم لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- 99- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2008م) "....."، مجلة تكنولوجيا المعلومات، العدد 88، أكتوبر 2008م، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، صنعاء، الجمهورية اليمنية.
- 100- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2005م) "الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، مجلة تكنولوجيا المعلومات، (د. ع)، نوفمبر 2005م، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، صنعاء، الجمهورية اليمنية.

هـ - المؤتمرات:

- 101- الربوي، يحيى (2007م) "واقع مشروع الحكومة الإلكترونية في اليمن"، مؤتمر الحكومة الإلكترونية، دبي، (9-12 ديسمبر 2007م)، الإمارات العربية المتحدة.
- 102- خميلي، فريد وشوكال، عبدالكريم (د. ت) "أهمية قياس أداء الموارد البشرية في ظل تغيير البيئة الداخلية"، ورقة مقدمة للملتقى العلمي حول أهمية قياس أداء الموارد البشرية، جامعة سعيدة، الجزائر.
- 103- عبدا للطيف، علي محمد (2013م) " دور تكنولوجيا المعلومات في إيجاد فرص عمل ومحاربة الفقر وتنمية الاقتصاد الوطني في الجمهورية اليمنية"، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي السادس لتكنولوجيا المعلومات، 29-30 أكتوبر 2013م، الرباط، المغرب.

و - المراجع الإلكترونية:

- 104- الجبري، كمال (2003م) "مراحل تطوير البنية التحتية لقطاع الاتصالات في الجمهورية اليمنية والتهيئة لمشروع الحكومة الإلكترونية"، متاح بتاريخ ديسمبر 2003م على الموقع الإلكتروني للنشرة الصادرة عن المؤسسة العامة للاتصالات: www.ptc.gov.yem.
- 105- ملهي، محمد (2004م) "الحكومة الإلكترونية إنجازات في وجه التحديات"، متاح بتاريخ 16 مارس 2004م على الموقع الإلكتروني لصحيفة المؤتمر نت الإلكترونية: WWW.ALMOATAMAR NET.
- 106- موقع المؤسسة العامة للاتصالات (2016م) متاح بتاريخ 11 نوفمبر 2016م على الموقع الإلكتروني للمؤسسة: www.ptc.gov.yem.
- 107- موقع الحكومة (2016م) متاح بتاريخ 19 ديسمبر 2016م على الموقع الإلكتروني للحكومة: www.gov.yemen.
- 108- موقع المؤسسة العامة للاتصالات (2016م) متاح بتاريخ 19 ديسمبر 2016م على الموقع الإلكتروني للحكومة: www.ptc.gov.yem

- 109- موقع المؤسسة العامة للاتصالات (2015م) متاح بتاريخ 13 أكتوبر 2015م على الموقع الإلكتروني للمؤسسة: www.ptc.gov.yem .
- 110- موقع المؤسسة العامة للاتصالات (2014م) متاح بتاريخ 2 يناير 2014م على الموقع الإلكتروني للمؤسسة: www.ptc.gov.yem .
- 111- المركز الوطني للمعلومات (2016م) متاح بتاريخ 24 ديسمبر 2016م على الموقع الإلكتروني للمركز : WWW.YEMEN-nic.INFO .
- 112- قناة اليمن اليوم (2013م) متاح بتاريخ 14 يوليو 2013م على الموقع الإلكتروني للقناة : www.yemen today tv.net .
- 113- موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا (2017م) متاح بتاريخ 15 يوليو 2017م على الموقع الإلكتروني للموسوعة: <https://ar.wikipedia.org/wiki> .
- 114- موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا (2016م) متاح بتاريخ 19 ديسمبر 2016م على الموقع الإلكتروني للموسوعة : www.wikipedia.org .
- 115- موقع شركة يمن موبايل للاتصالات (2015م) متاح بتاريخ 19 ديسمبر 2016م على الموقع الإلكتروني للشركة: [Www Yemen mobil.com](http://Www.Yemen mobil.com) .
- 116- موقع شركة إم تي إن للاتصالات (2016م) متاح بتاريخ 19 ديسمبر 2016م على الموقع الإلكتروني للشركة: WWW.MTN.COM .
- 117- موقع شركة واي النقال (2016م) متاح بتاريخ 24 ديسمبر 2016م على الموقع الإلكتروني للشركة: WWW.GSM.COM .
- 118- موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا (2012م) متاح بتاريخ 24 ديسمبر 2012م على الموقع الإلكتروني للموسوعة : www.wikipedia.org .
- 119- الموقع الإلكتروني لصحيفة يمن برس (2016م) متاح بتاريخ 24 ديسمبر 2016م على الموقع الإلكتروني للصحيفة : www.yemeni.pres.net 2016 .

ثانياً: المراجع الإنجليزية:

1. **Khera, Sh. & Gulati, K. (2012)**, " Human Resource Information System &it's Impact on Human Resource Planning: A perceptual analysis of Information Technology companies ", IOSR Journal of Business &Management.
2. **Shani, Amir. Tesone, Dana**, Have human resource information systems evolve d into internal e-commerce, Worldwide Hospitality and Tourism, **vol.2, 2010**.
3. **Sirisom, et.al (2008)**, The Accounting Information received, its Utilization to Enhance Thai, executive Decision Making and the Effect of Personal Characteristics, Thailand.
4. **Boci,p. chatly,Dgreasley,A. Hickieys, (2003)**, Business Information Systems and ed,iprentical call,USA.
5. **sekaran, Uma (2003)**. "Research Method for Business: A skill Building Approach", 4th edition, John Wiley & Sons.
6. **Haag,M. commings, J. Dawkins (1998)**, Management Information Systems for Information Age, USA, McGraw-Hill.

الملاحق:

ملحق رقم (1) يوضح الحكمين:

المسلسل	الاسم	مكان العمل
1	د. جبر عبد القوي اسماعيل السنباني	جامعة الأندلس
2	د. سعيد عبد المؤمن أنعم	جامعة الأندلس
3	د. فكري محمد احمد الحميدي	جامعة الأندلس
4	د. عبدالرحمن محمد علي الهادي	جامعة الأندلس
5	د. عبدالقادر احمد قاسم الحوثيري	جامعة الأندلس
6	د. محمد عبد الله الحوري	جامعة الأندلس
7	د. محمد ناجي عطية	جامعة الأندلس
8	د. نبراس علي محمد سالم العززي	جامعة الأندلس

ملاحظة: جميع المعلومات المقدمة سوف تستخدم لأغراض البحث فقط وستحاط بسرية تامة ولن تستخدم لأغراض أخرى.

- فقرات الاستبانة تتكون من ثلاثة عناصر وتم تقسيمها في جزئين وتتمثل على النحو الآتي:

الجزء الأول: ويحتوي على العنصر الآتي:

❖ أولاً: فقرات البيانات الشخصية أو المرتبطة بالمتغيرات الديمغرافية، التي تمثل في مضمونها (معلومات عامة عن المستجيب)

1- الجنس:

أنثى	ذكر

2- الدرجة العلمية (المؤهل):

ثانوية عامة	بكالوريوس	دبلوم	ماجستير	دكتوراه	أخرى

3- الخبرة العملية:

اقل من خمس سنوات	اقل من عشر سنوات	اقل من خمسة عشر سنة	اقل من عشرون سنة	اكثر

4- الصفة الوظيفية:

مختص	رئيس قسم	مدير إدارة	مدير عام	أخرى

الجزء الثاني: المتعلق بالدراسة ويحتوي على عنصرين:

يحتوي هذا الجزء من الاستبانة المتعلقة بالدراسة على:

1. الفقرات المتعلقة بـ (استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الاتصالات اليمنية) ويتضمن ذلك (26) فقرة.

2. الفقرات المتعلقة بالأداء الوظيفي ويتكون من (21) فقرة.

لتحقيق أهداف الدراسة يرجى التكرم بقراءة عناصر هذا الجزء من الاستبيان كاملاً للتعرف على مكونات كل فقرة (النقاطان المذكورة اعلاه) ثم البدء في الاختيار المناسب للإجابة.

أولاً: الفقرات المتعلقة بـ (استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الاتصالات اليمنية)

ويتضمن ذلك (26) فقرة موزعة على التالي :

1) مدى توفر الإمكانيات المادية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية ويتكون من (6) فقرات :

يرجى الإجابة على كل الفقرات بإحدى الخيارات التالية (أوافق بشدة _ أوافق _ محايد _ لا

أوافق _ لا أوافق بشدة)

الرقم	المعيار	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تتوفر أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز العمل المطلوب في المؤسسة					
2	تتناسب شبكات الحاسوب المتوفرة مع احتياجات العمل					
3	تساعد أجهزة المعالجة في تحليل البيانات حسب حاجة العمل					
4	تتناسب وسائل المخرجات (للمعلومات) مع الاحتياجات الخاصة بالعمل					
5	تتناسب الأجهزة مع توقعات الإنجاز للعمل					
6	ما يميز الشبكة (الكفاءة، السرعة) لإيصال وإدخال ومعالجة (المعلومات والبيانات)					

2) مدى توفر الإمكانيات البرمجية وتتكون من (6) فقرات:

يرجى الإجابة على كل الفقرات بإحدى الخيارات التالية (أوافق بشدة _ أوافق _ محايد _ لا أوافق

_ لا أوافق بشدة)

الرقم	المعيار	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تتناسب الإمكانيات البرمجية المتوفرة مع الأجهزة المتاحة					
2	تتناسب الإمكانيات البرمجية المتوفرة مع طبيعة الأنشطة والأعمال					
3	تواكب الإمكانيات البرمجية المتوفرة مع متطلبات الانتقال لتطبيق النظم والتطور في العمل داخل المؤسسة					
4	توفر (البرمجيات) إمكانية معالجة الخلل البرمجي المحتمل بسرعة					
5	تتميز الإمكانيات البرمجية المتوفرة بسهولة وسرعة الاستخدام أثناء استرجاع المعلومات					
6	تقدم البرمجيات المتوفرة معلومات تفصيلية وقت الحاجة لها					

(3) مدى توفر الموارد البشرية وتتكون من (5) فقرات:

يرجى الإجابة على كل الفقرات بإحدى الخيارات التالية (أوافق بشدة _ أوافق _ محايد _ لا أوافق _ لا أوافق بشدة)

الرقم	المعيار	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تتوفر عناصر (التأهيل) المناسبة لاستخدام النظم					
2	تتوفر عناصر (الخبرة، الكفاءة) المناسبة لاستخدام النظم					
3	العاملون بإدارة المعلومات حاصلون على درجة تأهيل، وكفاءة مناسبة					
4	يتوافر العدد الكافي من العاملين بإدارة نظم المعلومات من المختصين					
5	يدرك العاملون بإدارة نظم المعلومات متطلبات و احتياجات العمل وبالتالي لديهم القدرة على إعطاء المعلومات مباشرة					

(4) مدى توفر المستلزمات التنظيمية وتتكون من (9) فقرات:

يرجى الإجابة على كل الفقرات بإحدى الخيارات التالية (أوافق بشدة _ أوافق _ محايد _ لا أوافق _ لا أوافق بشدة)

الرقم	المعيار	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تتابع الإدارة العليا في المؤسسة عملية تطوير نظم المعلومات بما يتواءم مع خدمة العمل					
2	توفر الإدارة العليا سقف التمويل اللازم لدعم تطبيق وتطوير النظم					
3	يوجد قسم مختص بالإدارة العامة للنظم المعلومات داخل المؤسسة يوفر الحد المناسب لمستلزمات تطبيق النظم					
4	توفر إدارة نظم المعلومات إمكانيات التدريب المتواصل لمستخدمي النظام					
5	تتابع الإدارة العليا عملية التوظيف الأمثل لهذه النظم بما يوفر الحد المناسب للاستخدام الجيد					
6	تسهل شبكة الاتصالات داخل المؤسسة على جميع الإدارات عملية الاستفادة المثلى من النظام					
7	يتيح نظام المعلومات داخل المؤسسة كافة احتياجات الأقسام والإدارات					
8	يوفر النظام إمكانية الاتصال المباشر للمستخدمين في أي وقت					
9	يتم إشراك الموظفين في عملية تصميم النظم الفرعية للمعلومات الإدارية وتطويرها					

ثانياً: الفقرات الخاصة بالأداء الوظيفي وتتكون من (21) فقرة:

يرجى الإجابة على كل الفقرات بإحدى الخيارات التالية (أوافق بشدة _ أوافق _ محايد _ لا

أوافق _ لا أوافق بشدة)

الرقم	المعيار	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	لدى الموظفين القدرة على سرعة إنجاز العمل المطلوب بالصورة المرجوة.					
2	العمل على زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء المطلوب.					
3	القدرة على حل مشاكل العمل والتقليل من الأخطاء.					
4	بذل الجهد الكافي لتنفيذ مهام العمل المطلوب.					
5	المساهمة في الدفع بعملية الابداع والابتكار .					
6	المساهمة وإبداء الرأي في عملية تحسين وترشييد القرارات العليا.					
7	العمل على التقليل من دور الرقابة المباشرة داخل المؤسسة.					
8	المساهمة في تجويد القرارات التكتيكية في الإدارات التنفيذية والتشغيلية.					
9	القدرة الكاملة على الاعتماد على النفس في إنجاز العمل المطلوب .					
10	القدرة على تفعيل الميزة التنافسية داخل المؤسسة.					
11	الرغبة في العمل بروح الفريق الواحد.					
12	التقيد والالتزام بقواعد ومنهجية العمل.					
13	تعلم المؤسسة على صقل مهارات موظفيها في حل المشكلات.					
14	تقوم المؤسسة بعملية التنسيق والترتيب بين الإدارات والأقسام.					
15	تنمي المؤسسة لدى موظفيها مهارات الاتصال والتواصل.					
16	تهتم المؤسسة وكافة العاملين فيها على تطبيق مبدأ الشفافية في العمل.					
17	تقوم المؤسسة في تفعيل عملية الإشراف والمتابعة في كافة المستويات الإدارية.					
18	تعلم المؤسسة على تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين.					
19	العمل على تطوير الأداء وتنمية المهارات بشكل مستمر.					
20	التعرف على مستوى أداء العاملين داخل المؤسسة بشكل مستمر.					
21	توفر المؤسسة آليات لتقييم الأداء الوظيفي والمهني للعاملين.					

ملحق رقم (3) يوضح ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

Abstract in English

This study aims to identify the role of administrative information systems in improving the performances of governmental institutions. The researcher relies on the descriptive analytical method in the preparing of the theoretical side, studying the relationship between variables, testing hypothesis. The questionnaire was designed, selecting (10%) as a sample from the total number of the research community which reached (1525) and employees reached (152), which (150) were selected with two forms lost. **The study also aims at trying to know the following aspects:**

1-Management information systems in the Public Telecommunication Corporation.

2-Elements of MIs (including physical software, human, organizational and their role in improving the performance of the PTC).

3-The role of demographic variables (gender, scientific degree, experience, functional status) in determining the responses of the samples and their perceptions in applying administrative information systems in improving the job performance in the Yemeni Public Telecommunications Corporation. Moreover, **this study reaches a number of results:**

1-The general average of the application of administrative information systems in the Public Telecommunication Corporation (PEG) was (3.86) with a standard deviation of (0.639) and a high degree of application.

2-The general average of the level of job performance in the Yemeni Public Telecommunications Corporation (3.77) reached a standard deviation of (0.798) and a high degree of practice.

3-The existence of a (strong) correlated discursive relationship at the level of (0.01) between the application of administrative information systems and the improvement the job performance in Yemeni Public Telecommunications Corporation with (0.785)

4-The were no statistical significant differences at the level of significance (0.05), as well as at the level of the total score of the questionnaire for three variables (gender, scientific degree and functional level), because the level of significance of each variables was between (0.341, 0.299, 0.059) which is higher than the required level of significance(0.05).

5- There was a difference of statistical significance at the level of significance (0.05) due to the variables of experience at the level of the total score of the questionnaire, where the level of calculated significance was (0.004), which is less than the required level of significance (0.05), has been in favor of the smaller groups.

لحق رقم (4) يوضح ترجمة صفحة الغلاف

Republic of yemen
Ministry of Higher Education & Scientific Research
Alandalus University For Science & Technology
Technical Support



**The Role of Management Information Systems in Improving
Job Performance in Government Institutions Field Study:
The Yemeni Public Telecommunications Corporation**

**A Dissertation Presented in Partial Fulfillment
Of the Requirements for the master Degree in Business
Administration
Faculty of Administrative Sciences – Alandalus University**

Ali MOSEN HOSSEN OSHAIA

Supervision

Prof. AHMED MOHAMED BARKAT

D. FOAD ALI AL-YARMI "assistant supervisor"

2018 – 1438