



عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات
الفلسطينية

احمد حسين محمد خساتي

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين
1433 هـ / 2011 م

العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين
في الجامعات الفلسطينية

إعداد:

أحمد حسين محمد خساتي

بكالوريوس حاسوب كلية العلوم والتكنولوجيا - جامعة القدس - فلسطين

المشرف: د. مجيد منصور

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية الريفية
المستدامة - مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية - معهد التنمية
المستدامة - جامعة القدس

1433 هـ / 2011 م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية

الطالب: أحمد حسين محمد خساتي
الرقم الجامعي: 20714146

المشرف: د. مجيد منصور

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2011/05/05 من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. مجيد منصور
التوقيع:
2. ممتحنا داخليا: د. يوسف أبو فارة
التوقيع:
3. ممتحنا خارجيا: د. غسان دعاس
التوقيع:

القدس - فلسطين
1433 هـ / 2011 م

إهداء

إلى نبع الحنان..... أمي

إلى الغالي على قلبي..... أبي

إلى رفيقة دربي..... زوجتي

إلى فلذات كبدي..... أبنائي: إيناس، أسامة، أمان، آية، أسيد

إلى أخي وأخواتي الأعزاء

إلى الذين رووا بدمائهم ثرى فلسطين.... الشهداء

إلى هؤلاء جميعا أهدي هذا الجهد المتواضع

أحمد حسين محمد خساتي

إقرار

أقر أنا مقدم الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة إليه حينما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم تقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع:.....

أحمد حسين محمد خساتي

التاريخ:.....

شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أفضل الخلق وخاتم النبيين والمرسلين محمد صلى الله عليه وسلم، الحمد لله الذي أعاننا على انجاز هذا العمل، الحمد لله أولاً وأخيراً.

وهنا لا يسعني إلا أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور الفاضل مجيد منصور الذي تفضل بالإشراف على هذه الرسالة، وتوليه صاحبها بال العناية والاهتمام، الذي لم يبخل أبداً بالوقت والنصح والتوجيه السديد حتى أنجزت هذه الدراسة.

كما أتقدم بالشكر والتقدير لإدارة معهد التنمية المستدامة، وأخص بالذكر الدكتور زياد قنّام مدير المعهد، كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى جميع أعضاء الهيئة التدريسية في هذا المعهد الذين أقدر لهم ما حققوه لي من إضافة معرفية في حقل التخصص.

وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى السادة أعضاء لجنة المناقشة الدكتور يوسف أبو فارة والدكتور غسان دعاس لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الأطروحة، وتحملهم أعباء قراءتها وإثراء مضمونها بأرائهم وملاحظاتهم السديدة.

كما أتقدم بخالص شكري لرئيس جامعة فلسطين التقنية-خضوري الأستاذ الدكتور داود الزعتري والدكتور سائد ملاك والدكتور معتصم بعباع على الدعم المعنوي والتسهيلات التي قدموها لي أثناء الدراسة وأثناء كتابة الرسالة.

ولا يفوتني أن أتقدم بجزيل شكري الى السادة أعضاء لجنة تحكيم الإمتحان، كما وأشكر كل من ساعدني في توزيع الاستبانات وجمع البيانات من الجامعات وأخص بالذكر: الدكتور جمال شاكر، والسيد نزار شهاب والسيد مرعي الصوص، والسيدة أمل خسّاتي، والمهندس محمد الصوص، والسيد نشأت الجلاد، والسيد طارق مبروك.

وأسأل الله العليّ القدير أن يجزيهم عني خير الجزاء، إنه السميع المجيب.

أحمد حسين محمد خسّاتي

تعريفات

- نظام المعلومات : مجموعة المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معا لتجميع وتشغيل وتخزين ونشر واسترجاع المعلومات التي تحتاجها المنظمة بهدف تدعيم اتخاذ القرار والتعاون والتحليل والتصوير والرقابة داخل المنظمة. (نجار، 2007)
- نظم المعلومات الإدارية المحوسبة : يقصد بها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والتي هي عبارة عن آلية وإجراءات منظمة، تسمح بتجميع وتصنيف، وفرز البيانات ومعالجتها، ومن ثم تحويلها الى معلومات يسترجعها الإنسان عند الحاجة، ليتمكن من إنجاز عمل، أو اتخاذ قرار، أو القيام بأية وظيفة تفيد حركة المجتمع، عن طريق المعرفة التي سيحصل عليها من المعلومات المسترجعة من النظام. (قنديلجي، الجنابي، 2008)
- التعريف الإجرائي لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة : يقصد بها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة التي تستخدمها الجامعات الفلسطينية في كل من الوحدات والدوائر والأقسام في الجامعة وهي: القبول والتسجيل والشؤون المالية وشؤون الموظفين والشؤون الطلابية، والمكتبة واللوازم والمشتريات.
- الأداء : القيام بأعباء الوظيفية من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب. (بدوي، 1984)
- التعريف الإجرائي للأداء : هو مقدار الجهد الذي يبذله الموظف في الجامعة من أجل إنجاز المهام الموكلة له لتحقيق أهداف المنظمة في كل منا لدوائر والأقسام في الجامعة وهي: القبول والتسجيل والشؤون المالية وشؤون الموظفين والشؤون الطلابية والمكتبة واللوازم والمشتريات، ويتم قياس الأداء من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الدراسة المعدة لذلك. (الجزء الثالث من الاستبانة)
- تقييم الأداء : هو قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المتحققة بالنتائج المطلوب تحقيقها أو الممكن الوصول إليها حتى تتكون صورة حية لما حدث فعلا ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعية بما يكفل اتخاذ الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء. (عبد المحسن، 2002)
- الجامعات الفلسطينية : جميع الجامعات الفلسطينية العامة والخاصة والكليات الجامعية في الضفة الغربية.

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإدارية في الجامعات الفلسطينية. وقد احتوت الدراسة على سبع فرضيات تناولت لمتغيرات الدراسة وهي: الأجهزة المستخدمة، خصائص نظم المعلومات، كفاءة العاملين في مركز الحاسوب، ملائمة البرامج، خصائص المعلومات المتوفرة، مدى الاستفادة من النظم، وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية. وتكونت عينة الدراسة من كافة أفراد مجتمع الدراسة وعددهم (131) شخص بين مدير ورئيس قسم في الأقسام الإدارية في كل من الدوائر والأقسام (القبول التسجيل، الشؤون المالية، الموارد البشرية، شؤون الطلبة، المكتبة، اللوازم والمشتريات) في الجامعات الفلسطينية، وقد تم اختيارهم بطريقة العينة القصدية. ولتنفيذ الدراسة قام الباحث ببناء استبانة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وتكونت الاستبانة من 58 فقرة موزعة على 7 مجالات، وقد استخدم الباحث برنامج SPSS لمعالجة وتحليل البيانات التي جمعها.

وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي: هناك علاقة ارتباطية بين الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$. وهناك علاقة ارتباطية بين خصائص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$. كما توجد علاقة ارتباطية بين كفاءة العاملين في مركز الحاسوب وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$. وهناك علاقة ارتباطية بين ملائمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$. وهناك علاقة ارتباطية بين خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$. وهناك علاقة ارتباطية بين مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$. وهناك أيضا علاقة ارتباطية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

وفي ضوء النتائج التي توصل إليها الباحث فقد أوصى بما يأتي: الاهتمام بتطوير شبكات الحاسوب والأجهزة المستخدمة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من حيث: أعدادها، وحداثتها، وقدرتها على تخزين كم هائل من المعلومات، وتغطيتها لكافة احتياجات الأقسام والدوائر في الجامعات حتى في حال حدوث أي عطب في أي منها. وزيادة كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات

الفلسطينية من حيث سرعتها، والمحافظة على سريتها، وزيادة قدرتها في توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب، والقدرة على توفير الحلول البديلة في حال حدوث أي خلل فيها، وجعلها أكثر سهولة للمستخدمين النهائيين. وتطوير مراكز الحاسوب في الجامعات الفلسطينية وتزويدها بالتجهيزات اللازمة لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة. وتزويد مراكز الحاسوب في الجامعات بالعدد الكافي من العاملين مع مراعاة التنوع في تخصصاتهم وخبراتهم، وتوفير بيئة عمل مناسبة لهم. وتوفير برامج سهلة الاستخدام وتتناسب مع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وتلبي احتياجات الدوائر والأقسام في الجامعة ويمكن استخدامها من قبل أكثر من شخص في نفس الوقت. وإجراء التدريبات اللازمة لكل من له علاقة بنظم المعلومات الإدارية المحوسبة سواء على مستوى العاملين في مركز الحاسوب أو المستخدمين النهائيين لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة. وإجراء دراسات خاصة لتقييم نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية للتعرف على أكفأ نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتطويرها وتعميمها على كافة الجامعات الفلسطينية من أجل بناء قاعدة بيانات ضخمة خاصة في الجامعات الفلسطينية يستفاد منها في توفير المعلومات اللازمة في إجراء الدراسات ووضع الخطط الإستراتيجية على مستوى الوطن ككل.

The relationship between computerized management information systems and the performance of employees in the Palestinian universities

Abstract

The purpose of this study was to identify the relationship between the computerized management information systems and the performance of employees in the Palestinian universities. The study consists of seven hypotheses dealt with the variables of the devices used, the properties of information systems, the efficiency of workers, appropriate programs, characteristics of the available information, making use of the systems, and the performance of employees in the Palestinian universities. The study sample consisted of all members of the study population and the number (131) people between the director and head of the administrative departments in each of the departments and sections (acceptance, registration, finance, human resources, student affairs, library, supplies and procurement) in the Palestinian universities, has been selected a sample intentionality. To implement the study, the researcher built a questionnaire to collect data for the study, the questionnaire consisted of 58 items distributed on the 7 areas, the researcher used SPSS program to address and analyze the data collected.

The Study Showed the following results: There is a correlation between the devices used in computerized management information systems and the performance of employees in the Palestinian universities at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$). There is a correlation between the characteristics of the computerized management information systems and the performance of employees in the Palestinian universities at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$). There is a relationship between the efficiency of workers in the computer center and the performance of employees in the Palestinian universities at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$). There is a correlation between the appropriate programs used in computerized management information systems and the performance of employees in the Palestinian universities at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$). There is a correlation between the characteristics of information provided by the computerized management information systems and the performance of employees in the Palestinian universities at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$). There is a correlation between the extent of use of computerized management information systems and the performance of employees in the Palestinian universities at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$). There is a correlation between the computerized management information systems and the performance of employees in the Palestinian universities at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$).

The researcher has recommended the following: Interest in the development of computer networks and devices used computerized management information systems in terms of: numbers, and timeliness, and its ability to store a huge amount of information, and coverage of the needs of all sections and departments in the universities until the event of any damage in any of them. Increasing the efficiency of computerized management information systems in the Palestinian universities in terms of speed, and the preservation of confidentiality, and increase their ability to provide accurate information in a timely manner, and the ability to provide alternative solutions in case of any irregularities, and make it easier for end users. Developing of computer centers at universities and provide them with the necessary equipment for the computerized management information systems. Providing the computer centers in universities, with a sufficient number of workers taking into account the diversity in their field, and provide them with appropriate

environment. Providing an easy Programs to use and fit with the computerized management information systems, and meet the needs of departments and divisions in the university, and can be used by more than one person at the same time. Conduct necessary training to those associated with computerized management information systems both at the level of those working in the computer center or end-users of computerized management information systems. Conduct special studies to evaluate the computerized management information systems in Palestinian universities to identify the most efficient computerized management information systems, and developed and circulated to all the Palestinian universities, in order to build a huge database, in the Palestinian universities utilized in providing the necessary information to conduct studies and strategic plans at the national level as a whole.

الفصل الأول

الخلفية العامة للدراسة:

1.1 مقدمة

لقد أصبحت البيانات والمعلومات جزءاً لا يتجزأ من موارد المنشأة، خاصة في ظل الظروف المتغيرة التي تواجه المنشأة، سواء في بيئتها الداخلية أو الخارجية، وذلك ضمن الاتجاه المتسارع نحو عالمية الأسواق وتراجع الحدود الإقليمية للدول المختلفة. لقد أصبحت المنافسة تعتمد على مساهمة الإنسان نفسه، في نظم المعلومات والمعرفة أكثر من اعتمادها على الموارد الرأسمالية، مما أدى إلى فرض آليات عمل أكثر ارتباطاً بنظم المعلومات الإدارية.

إن عملية جمع البيانات والمعلومات وترتيبها وتبويبها بشكل يُمكن أن تستفيد منها المنشأة، عملية شاقة تحتاج إلى جهد كبير ووقتٍ طويل، إذ إن وظيفة إعداد المعلومات واستخدامها وظيفه هامة في أي منشأة، وكذلك جزءٌ من وقت الفرد يذهب في عمليات التسجيل والبحث وفهم العديد من المعلومات أو توصيلها إلى الآخرين.

إن عملية توفر المعلومات للمنظمة ليس كافياً لحل مشاكل المنظمة، ولكن عملية ترتيب المعلومات وتبويبها بشكل يسهل الوصول إليها في الوقت المناسب والقدر المناسب أمر مهم أيضاً، وقد جاءت نظم المعلومات الإدارية المحوسبة لتوفر المعلومات اللازمة للمنشأة في الوقت والكم المناسبين.

يرتبط استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الأداء، والأداء الإداري بوصفهما وظيفة من وظائف إدارة الموارد البشرية، إذ أن الأداء يمثل نتيجة من النتائج الهامة التي ترتبط بالعنصر

البشري والمنظمة والبيئة، لأن البيئة الموجودة في المنظمة تنعكس على أداء العنصر البشري والذي بدوره ينعكس على المنظمة.

ونظراً لأهمية العنصر البشري في تحقيق أهداف المنظمة، فمن الضروري قياس أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية، والعمل على تطويره لما له من تأثير على سلوك الأفراد وكفاءتهم وإنتاجيتهم مما يؤثر إيجاباً في تحقيق أهداف الجامعات. (عبد المحسن، 2002)

إن إجراء هذه الدراسة سيساعد على رفع مستوى نظم المعلومات الإدارية المحوسبة الموجودة لدى الجامعات والعمل على تطويرها، أما العاملين في الجامعات فإن مثل هذه الدراسة ستكون حافزاً لهم لزيادة إنجازهم وبشكل أدق وأفضل، وأما وزارة التربية والتعليم العالي فستتمكن من التعرف على كفاءة الأنظمة في الحصول على البيانات والمعلومات الإحصائية اللازمة لاتخاذ القرارات والتخطيط الاستراتيجي وإجراء الرقابة بشكل أسرع وأدق.

2.1 مشكلة الدراسة

تتلخص مشكلة الدراسة بالسؤال الآتي: ما العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية؟

3.1 أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناولته، وهو العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وما سيخرج عن هذه الدراسة من توصيات خاصة في تطوير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية.

4.1 مبررات الدراسة

تتمثل مبررات الدراسة فيما يأتي:

- هي الدراسة الأولى من نوعها حسب علم الباحث التي تبحث في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.

- الدور المهم الذي تلعبه الجامعات الفلسطينية في التنمية في المجتمع الفلسطيني، وأهمية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بالنسبة لها.
- تعتبر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تحتاج إلى البحث والتحليل.

5.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية، وذلك من خلال التعرف على العلاقة التي تربط كل عنصر من عناصر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بأداء الموظفين الإداريين.

- التعرف على كفاءة الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة في الجامعات الفلسطينية.
- معرفة الخصائص التي تتمتع بها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية.
- التعرف على كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة في الجامعات الفلسطينية.
- معرفة مدى ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية.
- معرفة خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية.
- التعرف على مستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية.
- التعرف على تصورات عينة الدراسة حول أبعاد نظم المعلومات الإدارية المحوسبة الموجودة في الجامعات الفلسطينية.
- التعرف على مستوى أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.

6.1 أسئلة الدراسة

تبحث الدراسة في الإجابة على الأسئلة الآتية:

- ما واقع الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية؟
- ما مستوى كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية؟
- ما مستوى كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية؟
- ما مدى ملائمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية؟
- ما مستوى كفاءة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية؟
- ما فوائد نظم المعلومات الإدارية المحوسبة الموجودة لدى الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية؟
- ما مستوى أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية؟

7.1 فرضيات الدراسة

تتمثل الفرضيات فيما يأتي:

- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين متوسطات واقع الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومتوسطات أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين متوسطات واقع خصائص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومتوسطات أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين متوسطات كفاءة الموظفين في مركز الحاسوب ومتوسطات أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين متوسطات واقع مدى ملائمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومتوسطات واقع أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية.

- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات واقع مستوى كفاءة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومتوسطات واقع أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات واقع الفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومتوسطات واقع أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين التفاعل بين متوسطات مجالات الدراسة (الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، مستوى كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، مستوى كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، ملائمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، مستوى كفاءة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، الفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة) ومتوسطات أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.

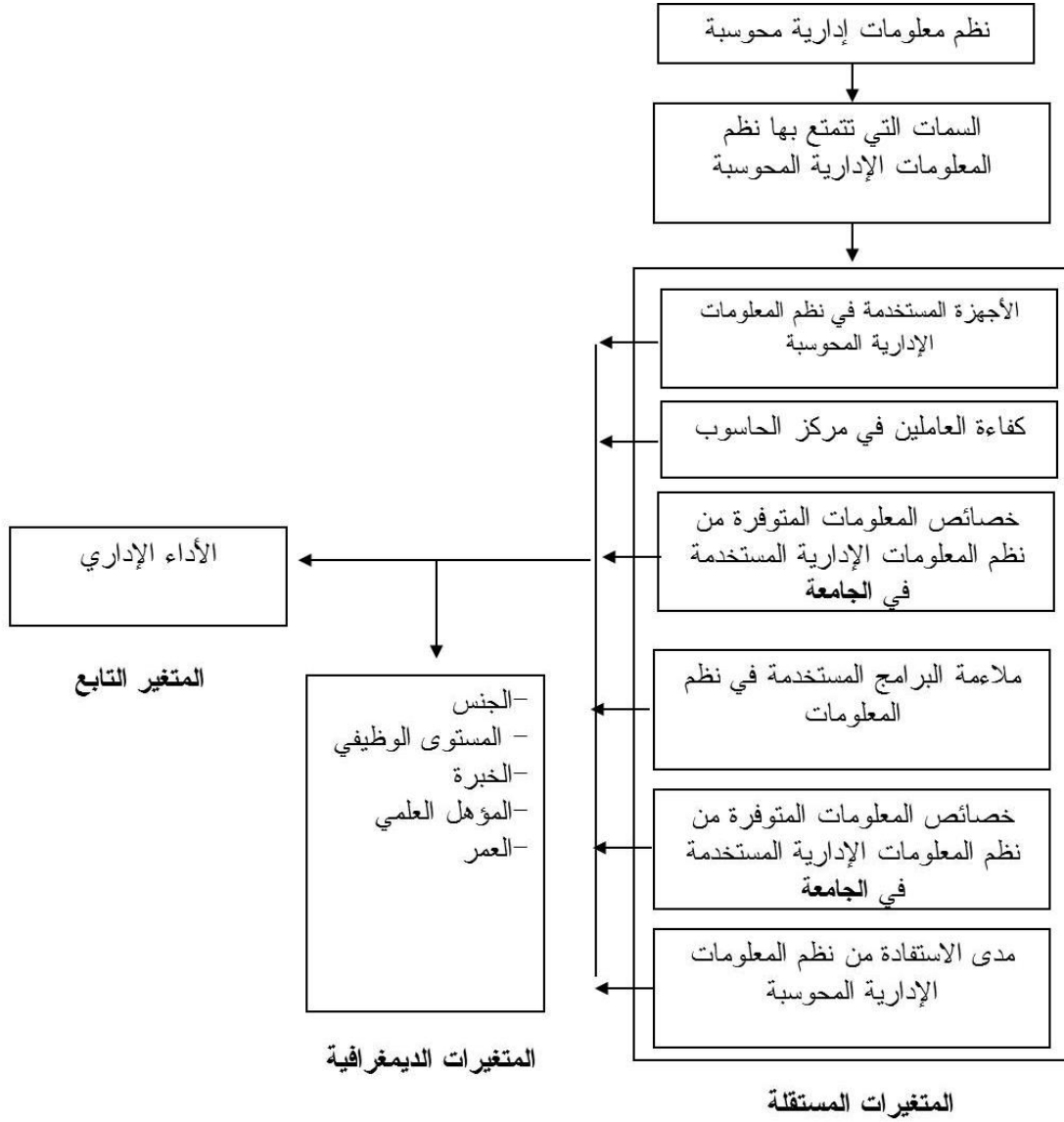
8.1 حدود الدراسة

تمت هذه الدراسة ضمن الحدود الآتية:

- الحدود الزمانية: تمت هذه الدراسة خلال العام الأكاديمي 2011/2010.
- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية وهي (جامعة الخليل، جامعة بيت لحم، جامعة بيرزيت، جامعة النجاح الوطنية، جامعة القدس، جامعة القدس المفتوحة، جامعة بولنتكنيك فلسطين، الجامعة العربية الأميركية، كلية فلسطين الأهلية الجامعية).
- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على مدري الدوائر ورؤساء الأقسام الإدارية في كل من الدوائر والأقسام الإدارية في الجامعات الفلسطينية: القبول والتسجيل، الشؤون المالية، الموارد البشرية، الشؤون الطلابية، المكتبة، اللوازم والمشتريات.

9.1 نموذج الدراسة

يوضح الشكل (1.1) متغيرات الدراسة وتصنيفها.



شكل 1.1: نموذج الدراسة

10.1 مسلمات الدراسة

- تعتبر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة مورداً مهماً من موارد الجامعة.
- كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، تؤثر في أداء الموظفين الإداريين.
- التجهيزات المادية والبرامج المستخدمة في نظم المعلومات، تؤثر على كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.
- طريقة تبادل المعلومات، تؤثر على أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.

11.1 مصادر الدراسة

تتألف مصادر الدراسة من:

- المصادر الأولية: وهو عبارة عن الاستبانة والاتصالات الهاتفية، التي أجراها الباحث مع مدري الدوائر ورؤساء الأقسام الإدارية، في الجامعات الفلسطينية.
- المصادر الثانوية: وهي الكتب والمجلات العلمية والدوريات ومواقع الانترنت ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

11.1 هيكلية الدراسة

تتكون هذه الدراسة من خمسة فصول هي:

- الفصل الأول: يتضمن مقدمة عن الدراسة، مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة، مبررات الدراسة، أهداف الدراسة، أسئلة الدراسة، فرضيات الدراسة، حدود الدراسة، نموذج الدراسة، مسلمات الدراسة، مصادر الدراسة.
- الفصل الثاني: يتضمن الإطار النظري للدراسة حيث، يوضح مفهوم النظام، مفهوم البيانات، مفهوم المعلومات وأنواعها، مفهوم نظام المعلومات، مفهوم نظام المعلومات الإدارية المحوسبة، عناصر نظام المعلومات، مكونات نظام المعلومات، قواعد البيانات وعلاقتها بنظام المعلومات الإدارية، نماذج قواعد البيانات، خصائص نظام المعلومات الإدارية الجيد، دورة حياة نظام المعلومات الإدارية، نظم معلومات الموارد البشرية، مفهوم الأداء، إدارة الأداء الوظيفي، دورة حياة إدارة الأداء، فوائد إدارة الأداء، العوامل المؤثرة في الأداء، مفهوم تقييم الأداء، فوائد تقييم الأداء وعناصره والدراسات السابقة ذات العلاقة.
- الفصل الثالث: يتناول عرضاً شاملاً لمنهجية الدراسة، كمنهجية الإعداد، والأدوات، والمجتمع، ومدى اختبار صدق وثبات أداة الدراسة.
- الفصل الرابع: يحوي هذا الفصل عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها.
- الفصل الخامس: يتضمن هذا الفصل الاستنتاجات، والتوصيات التي انبثقت عن النتائج التي تم التوصل إليها. إضافة إلى قائمة بأهم المصادر والمراجع ذات الصلة بالموضوع والتي يرى الباحث أهميتها للدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل الخلفية النظرية لموضوع الدراسة، والأدبيات التي اهتمت بنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وعلاقتها بأداء الموظفين الإداريين، كما يتناول هذا الفصل الخلفية النظرية للمواضيع المرتبطة بهذه الدراسة وتشتمل على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين، بالإضافة إلى تعريف في الجامعات الفلسطينية ونظم المعلومات الإدارية المحوسبة الموجودة في الجامعات وتناولتها هذه الدراسة.

1.2 مقدمة

لقد أدى التطور التكنولوجي إلى الاعتماد على الحاسوب، في تخزين واسترجاع ومعالجة البيانات والمعلومات، مما أدى إلى تحويل نظم المعلومات الإدارية، إلى نظم معلومات محوسبة، وقد انعكس استخدام هذه النظم بشكل مباشر على أداء الموظفين الإداريين في كافة المؤسسات الاقتصادية والتعليمية ومن ضمنها الجامعات.

2.2 نظم المعلومات الإدارية المحوسبة

فيما يأتي الإطار النظري المرتبط بنظم المعلومات المحوسبة.

1.2.2. النظام:

كلمة نظام نسمعا باستمرار ونقرأها في مجالات متعددة، وهي منبثقة من كلمة (Systema)

اليونانية والتي تعني الكل المركب من أجزاء، حيث اكتسبت هذه الكلمة بمرور الزمن معاني جديدة ودلالات مختلفة (الطائي، 1987)، كنظام التعليم، ونظام العمل، وعند تحليل وفحص الاستخدامات والمعاني، نلاحظ أن جميعها ذات جوهر واحد، حيث يتكون كل نظام من عناصر أساسية تتفاعل مع بعضها بعضاً لتحقيق هدف معين. يعرف النظام على أنه "مجموعة من المدخلات التي تمثل البيانات المختلفة يتم معالجتها للحصول على مخرجات تعتبر أساسية لإشباع استجابات مطلوب تحقيقها"، ويعرفه السالمي على أنه "مجموعة عمل تتكون من العنصر البشري والآلات مجتمعة مع بعضها بعضاً وتربطها علاقات محددة وقوانين شاملة، ويجب أن يكون لكل جزء من مكونات النظام دورته المرسومة وصيغته المحددة لتحقيق هدف محدد". (السالمي، 2005).

ويعرفه النجار على أنه "مجموعة من العناصر التي ترتبط مع بعضها بعضاً، وتحكمها علاقات وآليات عمل معينة في نطاق محدد، وذلك من أجل تحقيق غايات مشتركة وهدف عام بواسطة قبول المدخلات ومعالجتها من خلال إجراء تحويري للمدخلات بهدف إنتاج المخرجات والتغذية الراجعة". (النجار، 2007)

من تعريفات النظام السابقة يمكن أن نحدد صفات النظام على النحو الآتي:

- يتكون النظام من عنصر واحد أو أكثر، ويمتاز كل عنصر من عناصر النظام بخصائص تميزه عن غيره.
- العلاقات: هي العلاقة التي تربط عناصر النظام المختلفة مع بعضها بعضاً، وتكون هذه العلاقة تكاملية.
- الهدفية: أن كل نظام يتم إنشاؤه يكون له هدف يسعى لتحقيقه.
- آلية العمل: يكون عادة للنظام أسلوب عمل خاص بالنظام ليؤدي الهدف المطلوب منه.
- البساطة والتعقيد: النظام البسيط هو النظام الذي يتكون من عنصرين أو أكثر، والأنظمة المعقدة هي الأنظمة المتشعبة، وتتضمن عدداً كبيراً من الأنظمة الفرعية، وكلما كان عدد الأنظمة الفرعية أكثر كان النظام أكثر تعقيداً. (ياسين، 2003)

ومن الأمثلة على الأنظمة:

- نظام شؤون الموظفين: يتكون النظام من مجموعة من الأنظمة الفرعية منها نظام الترقيات، نظام الرواتب، نظام الإجازات، نظام الإبتعاث، نظام الدوام... الخ.

- نظام القبول والتسجيل: يتكون النظام من مجموعة من العناصر منها نظام قبول، نظام الخطط الدراسية، نظام العلامات.
- ويمكن أن نعتبر الجامعة نظام يتكون من مجموعة من الأنظمة الفرعية، كالمحاسبة والتسجيل واللوازم، والمشتريات... الخ.

وتصنف الأنظمة من حيث ارتباطها في الأنظمة الأخرى إلى نوعين:

- الأنظمة المغلقة: وهي النظم التي ليس لها علاقة في البيئة الخارجية.
- الأنظمة المفتوحة: وهي النظم التي تفاعل مع البيئة بحيث تأخذ مدخلاتها منها وتزودها بالمنتجات.

2.2.2. عناصر النظام:

يتكون أي نظام معلومات من العناصر الآتية:

- المدخلات: هي سلسلة البيانات التي تتساب في قنوات الاتصالات المختلفة من المصادر الداخلية عن كافة الأنشطة والفعاليات التي تنجزها المنظمة التي يعمل في إطارها نظام المعلومات، أو من التشكيلات المنظمية التي تنجز هذه الأنشطة والفعاليات، أو الأفراد العاملين في هذه الأقسام الذين ينجزون الأنشطة والفعاليات، أو من النظام ذاته عندما يتم استخدام جزء من مخرجاته كمدخلات جديدة لتغذية النظام بما يستجد من بيانات وما يطرأ على الموقف من تغيير. (الطائي، 2009)
- النشاطات: كل ما يقوم به نظام المعلومات الإدارية من أعمال هي:

- جمع البيانات: حيث يتم جمع البيانات من مصادرها الأولية والثانوية باستخدام أساليب مختلفة منها الملاحظة والاستبانة، والمقابلة، وتحليل السجلات. (حسان، 2008)
- المعالجة: وهي العملية التي يتم من خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات، ويمكن أن تكون عملية المعالجة يدوية أو آلية، أو بواسطة الحاسوب، وتتمثل عمليات المعالجة على سبيل المثال في الجامعة، فيما يتلقاه الطلبة من محاضرات وندوات وامتحانات من أجل إكسابهم مهارات كافية يحتاجها المجتمع. (السالمي، وآخرون، 2005)
- إيصال المعلومات: عرض المعلومات في صورة تقارير تأخذ صيغ وأشكال مختلفة

حسب حاجة المستفيد.(حيدر، 2002)

- التخزين: هي عملية الاحتفاظ بالمعلومات للفترات طويلة بحيث يمكن استرجاعها بسهولة عند الحاجة إليها.
- التحديث: إجراء عمليات تغيير مستمرة بحيث لا تبقى محتويات الملفات من المعلومات المخزنة في قاعدة البيانات ثابتة ومستقرة على مر الزمن، وإنما تخضع للتحديث باستمرار.(الطائي، 2009).
- الاسترجاع: هي عملية استدعاء للبيانات والمعلومات من قاعدة البيانات.

- المخرجات: وهي عبارة عن المدخلات بعد أن يتم معالجتها وترتبط المخرجات ارتباطاً وثيقاً في تحقيق أهداف النظام، وهي في الجامعة الطلبة الذين تم تخريجهم منها بمهاراتهم وتعليمهم الذي حصلوا عليه فيها.
- التغذية الراجعة: تعتبر التغذية الراجعة مهمة بالنسبة لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة بسبب ارتباط مخرجات النظام بمهمة صنع القرارات، والتي تعد معيار في قياس مخرجات نظام المعلومات، من أجل تشخيص الانحرافات ومعالجتها والتأكد من توليد مخرجات ملائمة.(الطائي، 2009)
- السيطرة: وهي عبارة عن عمليات وضع مؤشرات وخطوط عريضة في مراحل مختلفة، ومراقبتها، وأخذ القرارات في حال حصول أي تجاوزات.
- حدود النظام: هي عملية تحديد إمكانيات النظام الداخلية والخارجية، التي يمكن من خلالها فصل النظام وما يدور داخله وخارجه.(السالمي، وآخرون، 2005)

3.2.2. البيانات والمعلومات والمعرفة:

فيما يأتي الأسس النظرية ذات العلاقة بالبيانات والمعلومات والمعرفة:

1.3.2.2. البيانات:

تعد البيانات والمعلومات العنصر الأساسي في مختلف الأنشطة التي تمارسها المنظمة، فهي تساعد المنظمة في تحقيق أهدافها وخططها، والوصول إلى معدل عال في الانجاز، وهذا يؤثر أيضاً في تحسين أداء الموظفين الإداريين في المنظمات. وتعرف البيانات: على أنها حقائق أولية ليست ذات قيمة في وضعها الحالي ولا يمكن أن نستفيد منها إذا لم يتم معالجتها، وتكون عملية المعالجة يدوية

أو بواسطة الآلة وتأخذ البيانات شكل أرقام أو رموز أو عبارات أو جمل (قنديلجي والجنابي، 2008)

2.3.2.2. المعلومات:

مفردتها معلومة، وهي مشتقة من كلمة علم Inform وتعرف المعلومات على أنها البيانات بعد معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود إلى اتخاذ قرار. (قنديلجي والجنابي، 2008). وتقود البيانات والمعلومات إلى المعرفة التي قد تكون معرفة جديدة مبتكرة لا نعرف عنها شيئاً من قبل. (قنديلجي والجنابي، 2008)

وهكذا فإن المعلومات مرتبطة من جهة بالبيانات ومن جهة أخرى بالمعرفة، فالبيانات لا تكون لها قيمة حقيقة حتى يتم تجميعها وتبويبها ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات، هذه المعلومات تتراكم لتكوّن المعرفة. (القيسي، 2005)

وتصنف المعلومات الموجهة إلى الإدارة إلى أنواع حسب المستويات الإدارية المختلفة هي:

- المعلومات الإستراتيجية: وهي المعلومات التي تلزم المنظمة على المستوى البعيد لتحقيق أهداف إستراتيجية للمنظمة، والموارد التي تلزم تحقيق هذه الأهداف، وهو موجه للإدارة العليا.
- المعلومات التكتيكية: وهي التي تلزم المنظمة خلال فترة زمنية تصل إلى عام، وغالبا ما تتعلق في الأنشطة الوظيفية المختلفة للمنظمة وهي موجهة لخدمة الإدارة الوسطى.
- المعلومات التشغيلية: هي المعلومات اللازمة للعمل اليومي للمنظمة، وهو موجه للإدارة الدنيا. (القيسي، 2005).

ولكي تكون المعلومات ذات قيمة، يجب أن تتوفر فيها مجموعة من الخصائص، مثل التوقيت السليم، الدقة، الشمولية، الملاءمة، إمكانية قياسها، الوضوح، وعدم التحيز.

3.3.2.2. المعرفة:

تعني تطبيق البيانات والمعلومات، وهي تجيب عن الأسئلة المتعلقة بكيف؟ والمعرفة هي حقائق

تراكمية، أو قواعد إجرائية أو توجيهات. والمعرفة تعني الحصيلة المهمة والنهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل صنّاع القرار والمستخدمين الآخرين الذين يحولون المعلومات إلى معرفة. (قنديلجي والجنابي، 2008).

ويعرف ياسين المعرفة على "أنها مزيج من عناصر الخبرات، التجارب، القيم، المعلومات والبصيرة التي تشكل إطاراً للتعامل مع تقييم المعلومات وتجارب العمل والحياة الجديدة" (ياسين، 2009)، فالمعرفة هي حصيلة ما يمتلكه الفرد أو المنظمة أو المجتمع من معلومات وعلم وثقافة في وقت معين.

4.3.2.2. اتصالات البيانات والمعلومات:

يتم نقل البيانات من مصادر إنتاجها إلى نظام المعلومات الإدارية لمعالجتها وتحويلها إلى معلومات، ومن ثمّ تنقل المعلومات المتولدة إلى الجهات المستفيدة، والتي تُظهر حاجتها إلى هذه المعلومات، حيث يتم نقل المعلومات في كل الحالات باستخدام نظام اتصالات، ويضم نظام الاتصالات شبكة إلكترونية بالإضافة إلى قاعدة بيانات إلكترونية حقيقية لنمو وتوسع عمليات المنظمة في مختلف مجالات الأعمال. ويعتبر نظام الاتصالات نظاماً فرعياً من نظام المعلومات الإدارية، يقوم بنقل البيانات لمعالجتها وتحويلها إلى معلومات، ونقل هذه المعلومات من نظام المعلومات إلى الجهات المستفيدة داخل المنظمة وخارجها. (الطائي، 2009)

4.2.2. أهمية المعلومات:

في السابق كانت الموارد المادية والكوادر البشرية أهم الموارد التي تحتاج لها المنظمة في أعمالها واليوم برز دور المعلومات وأصبحت المعلومات ضرورية جداً للمنظمة، وتتلخص أهمية المعلومات بالنسبة للمنظمة بما يأتي (الشرابي، 2007):

- مورداً أساسياً في أي نشاط بشري، أيًا كانت طبيعة هذا النشاط وأيًا كان مجاله.
- المعلومات ينبوع لا ينضب، تتزايد ولا تنتاقص، فالإنسان يستفيد منها ويضيف إليها.
- المعلومات مورداً استثمارياً أساسياً يمكن توفيره واختراجه والإفادة منه.
- تحتل ركناً هاماً في البناء الإداري المعاصر لأنها أداة الربط الأساسية بين أجزاء التنظيم.
- المعلومات وسيلة رئيسية للإدارة في التخطيط والتنسيق والمتابعة.

- للمعلومات قيمة كبيرة في اتخاذ القرارات. (غنيم، 2004)

5.2.2. أنواع المعلومات:

تصنف المعلومات حسب هدفها إلى عدة أنواع هي:

- المعلومات الانجازية: تلك المعلومات التي يبحث عنها من أجل إنجاز عمل ما، أو مخطط ما، أو بناء ما.
- المعلومات التطويرية أو الإنمائية: تلك المعلومات التي يبحث عنها من أجل الإطلاع وتوسيع المدارك.
- المعلومات التعليمية: تلك المعلومات المبحوث عنها ضمن عملية تعليمية (مدرسة، جامعة، دراسات عليا) والتي تعكس محتوى الخطط الدراسية أو المناهج أو ما يعززها.
- المعلومات البحثية: تلك المعلومات المبحوث عنها من أجل جمع البراهين لتثبيت نظرية أو دحضها.
- المعلومات الأسلوبية أو النظامية: تلك المعلومات التي تشتمل على أسس ومعايير وقواعد من خلالها أمكن اختبار دقة وصحة هذه البيانات أو المعلومات وعلى أساسها ينادى بموضوعية الطرح أو عدمه.
- المعلومات التوجيهية: هي المعلومات المبحوث عنها من أجل أعمال إدارية تختص بكيفية توجيه جهود الجماعة نحو تحقيق الهدف.
- المعلومات المحفزة أو المثيرة: هي تلك المعلومات المبحوث عنها من أجل التأثير والتعزيز وغالبا ما تكون من أجل التعزيز، وهي معلومات مركزة تؤكد حقيقة ما بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر. (طالبة، 2010)

6.2.2. جودة المعلومات:

هي الدرجة التي تقدم به المعلومات قيمة إلى الذين يستخدمونها وإلى المنظمة بشكل عام، وتُحدّد جودة المعلومات بواسطة صانعي القرار، وحتى تكون المعلومات ذات جودة يجب أن تتوفر بها مجموعة من الخصائص هي: (النجار، 2006)

- الدقة: بحيث أن تخلو المعلومات من أي أخطاء، لأن ذلك يؤثر في جودة القرارات التي يتم

- اتخاذها، بما يجنب المنظمة من اتخاذ قرارات خاطئة.
- الشمولية: قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو الظاهرة موضوع الدراسة مع تقديم بدائل الحلول المختلفة لها حتى تتمكن الإدارة من تأدية وظائفها المختلفة.
 - الموضوعية: تعني عدم تحيز البيانات التي تم جمعها وفرزها وتبويبها وتنقيحها وتحليلها لأي جهة.
 - التوقيت: تعني وصول المعلومة إلى المستفيد في الوقت المناسب، وفي حالة عدم وصولها في الوقت المناسب ستفقد قيمتها، وبالتالي تمثل ضياعاً للوقت والمال الجهد. (الأرياني، 2008)
 - الشكل: تعني إمكانية تقديم المعلومات بالشكل المطلوب للمستفيد بحيث يضمن سرعة فهمها من قبل الأفراد الموجهة إليهم، سواء تقديمها كمية رقمية أو وصفية أو بشكل رسوم ومخططات بيانية أو بشكل جداول. (الأرياني، 2008)
 - التكرار: المعلومات التي يتكرر استخدامها تمثل المعلومات النشطة في قاعدة البيانات بحيث يجب الاهتمام بها وتحديثها باستمرار. أما المعلومات الراكدة وغير المستخدمة فيمكن التخلص منها أو حفظها في وسائط تخزين رخيصة التكاليف.
 - المجال: يحدد حقل المعلومات مدى شموليتها. فمثلاً تغطي بعض المعلومات مجالات اهتمام واسعة، بينما تتعلق معلومات أخرى بمجال اهتمام ضيق جداً. ويتحدد مجال المعلومات المطلوب في ضوء طبيعة استخدام هذه المعلومات.
 - المصدر: يجب أن تهتم نظم المعلومات الإدارية بتجميع ومعالجة البيانات من مختلف المصادر المتاحة.
 - المرونة: قابلية المعلومات للتكيف مع أكثر من مستخدم وأكثر من تطبيق. (النجار، 2006)
 - الوضوح: تقديم المعلومة بشكل يسهل فهمها.
 - قابلية القياس: إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظم المعلومات الإدارية.
 - الملاءمة: وهي أن تكون المعلومات ذات صلة وثيقة بالحالة أو بموضوع البحث الذي يجري معالجته.
 - التقديم: طريقة تقديم المعلومات بشكل مناسب، فقد تكون بشكل مختصر أو بشكل تفصيلي، أو بشكل كمي أو بشكل وصفي، فالمعلومات ممكن أن تكون على شكل أرقام أو رسومات، أو مخططات، لذلك لا بد من عرضها بطريقة مناسبة للاستفادة منها بشكل كبير. (النجار، 2006)

إن عملية الحصول على خصائص عالية للمعلومات يزيد من تكاليف الحصول عليها. وعليه فإن

المنظمة غالباً ما تحدد المستوى المطلوب لهذه الخصائص وذلك حسب حاجة المستفيدين، وفي ضوء تحليل التكلفة والعائد على المنظمة.(وادي وغنيم، 2007)

7.2.2. نظم المعلومات الإدارية:

تعرف نظم المعلومات الإدارية على أنها النظم التي يكون بها تكاملية بين العنصر البشري والآلة، وهدفها تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لتدعيم واستمرار العمليات العادية واليومية للمنظمة، سواءً أكانت المعلومات تتعلق بالعمليات الداخلية للمنظمة أو تتعلق بأطراف البيئة الخارجية التي تتعامل معها المنظمة لإدارة عملية اتخاذ القرارات الإدارية داخل المشروع.(حسان، 2008)

وهناك العديد من التعريفات لنظم المعلومات الإدارية، فقد عرفها قنديلجي وآخرون على أنها "مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها بعضاً وتعمل على جمع البيانات والمعلومات، ومعالجتها، وتخزينها، وبثها، وتوزيعها لغرض دعم صناعة القرارات، وتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة، إضافة إلى تحليل المشكلات، وتأمين المنظور المطلوب للموضوعات المعقدة"، ويشمل نظام المعلومات على بيانات الأشخاص الأساسيين، والأماكن، والنشاطات، والأمور الأخرى التي تخص المنظمة والبيئة المحيطة.(قنديلجي، وآخرون، 2008)

وعرفها Loudon بقوله أن نظم المعلومات عبارة عن "مكونات مجتمعة ومرتبطة تعمل مع بعضها بعضاً لجمع المعلومات، وتخزينها ومعالجتها لدعم عملية صنع القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل على مستوى المنظمة بحيث تصبح واضحة للإدارة، كما تساعد الإداريين والعاملين في تحليل المشاكل، واستيعاب الموضوعات الصعبة". (Laudon & others , 2006)

وعرفها لطفي على أنها "تلك النظم التي تهدف إلى توفير المعلومات وخدمات المعلومات البيئية، ويجب أن يتضمن نظام المعلومات نظامين جزئيين على الأقل: الأول ينصب على تجميع النظام للمعلومات، والثاني لتوفير خدمات المعلومات". (لطفي، 2005) ولقد كانت نظم المعلومات الإدارية في السابق يدوية تقليدية، تعتمد على إجراءات يدوية وتقليدية في جمع ومعالجة البيانات واسترجاعها، وتحتاج إلى جهد ووقت لانجازها، ولم تكن تعطي نتائج دقيقة، إضافة إلى ذلك فهي تحتاج إلى عدد أكبر من الأفراد للعمل فيها من أجل الحصول على نتائج، ومع تطور صناعة الحاسبات والبرمجيات أصبحت عملية معالجة البيانات واسترجاعها أسرع وتحتاج إلى جهد أقل لإنجازها، ونتائجها أدق.

8.2.2. تعريف نظم المعلومات الإدارية المحوسبة:

بالرغم من أن نظم المعلومات التقليدية قدمت الكثير من الخدمات إلا أنها لم تستطع أن تواكب التطورات التكنولوجية السريعة، وعليه فإن نظم المعلومات الإدارية المعاصرة تمت حوسبتها من أجل مواكبة التطورات والحصول على المعلومات في أقصر وقت ممكن، وعليه فقد ظهر مصطلح نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (CBIS) Computer Based Information Systems . وتعتمد نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على المكونات المادية والبرمجية للحاسوب في معالجة البيانات واسترجاع المعلومات. وتعرف نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أنها: "إجراءات منظمة تسمح بتجميع وتصنيف وفرز البيانات ومعالجتها واسترجاع النتائج عند الحاجة من أجل إنجاز العمل أو اتخاذ القرار". (قنديلجي والجناني، 2008)

ويعرف الأرياني نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أنها عبارة "مجموعة من الأفراد والعمليات والبيانات والتقنيات التي تتفاعل معاً لتزويد المديرين والموظفين بالمعلومات اللازمة لتسيير العمل وتحقيق الهدف". (الأرياني، 2008). كما يعرفها ياسين على أنها "منظومات ذات بنية شبكية من أجهزة كمبيوتر شخصية ترتبط أو تلتقي مع أجهزة كومبيوترية خادمة ومضيفة تبني على أساس نظم المعالجة الموزعة وقواعد البيانات الموزعة في معظم الأحيان". (ياسين، 2003)

9.2.2. ميزات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة:

تمتاز نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بمجموعة من الخصائص هي:

- نظام مفاهيمي وتجريبي علمي.
- نظام من صنع الإنسان.
- نظام مفتوح لأن معظم النظم تُستخدم من أجل التخطيط واتخاذ القرارات والتفاعل مع المحيط الخارجي للعمل.
- نظام مرن يراجع ويحدّث باستمرار.
- إنه نظام مستقر، لأنه متى تم تصحيحه يفترض بهذا النظام التعامل مع أصناف معينة من المشاكل بحيث يزود الإدارة بالمعلومات تبعاً لبرنامج معين.
- إنه نظام ثانوي وذلك لأنه يمثل جزء من النظام الكلي للمنظمة.
- تعتبر نظم المعلومات الإدارية هي الأساس لتنظيم المنشأة.

- يتم الاعتماد على نظم المعلومات في اتخاذ القرارات.
- تستخدم نظم المعلومات الإدارية أداة لتحقيق علاقة متبادلة لتسهيل الاتصالات بين نظم المعلومات والمنشأة نفسها ومحيطها الخارجي.
- نظام متكامل يربط المجالات الوظيفية المختلفة ويحقق التكامل بين معلومات هذه المجالات لوصف عمليات المنظمة ككل. ويصعب تحقيق التكاملية. (السالمي، وآخرون، 2005)
- يدعم وظائف الإدارة، التخطيط، الرقابة، والعمليات.
- تساعد في اتخاذ كافة أنواع القرارات، ففي أي قرار يتم اتخاذه نكون بحاجة إلى معلومات دقيقة تصل في الوقت المناسب.
- نظم المعلومات الإدارية تصف الماضي والحاضر وتنبأ في المستقبل.
- يصف العمليات الداخلية للمنظمة، ويرصدها ويقارنها بالخطط الموضوعية والنتائج المتوقعة.
- المخرجات تكون على شكل تقارير دورية أو على شكل نماذج رياضية وأساليب كمية تم بناؤها لمحاكاة مشاكل معينة. (حسان، 2008)

10.2.2. موارد نظم المعلومات الإدارية المحوسبة:

تحتاج نظم المعلومات الإدارية المحوسبة إلى مجموعة من الموارد هي:

- الموارد البشرية: وهو فريق العمل الذي تحتاجه نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في مختلف مراحل حياة النظام هي:
 - المستخدم النهائي: وهو الذي يستفيد من المخرجات ومن الأمثلة على ذلك المديرين والمحاسبين، ... الخ.
 - متخصصي نظم المعلومات: وهم الذين يقضون وقت في تطوير نظم المعلومات وتشغيلها ويقسم متخصصي نظم المعلومات إلى:
 - ✓ محلي النظم: هم الأفراد الذين يدرسون مشاكل الأعمال ومتطلبات المعلومات والنظم.
 - ✓ المبرمجين: وهم المتخصصين الذين يستخدمون الوثائق التي يقدمها محللو النظم لترميزها على الحاسوب.

✓ المشغلين: وهم الذين يقومون بتشغيل النظام.(السالمي، وآخرون،2005)

• الموارد المادية: وتشتمل كافة أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات. فالأجهزة أو المكونات المادية لا تشتمل على الحواسيب وبقية الأجهزة فقط، بل أيضاً كل الوسائط والأغراض المنظورة التي تسجل عليها البيانات، من صفحات وقطع من الورق الذي تستخرج عليه المعلومات إلى الأقراص الممغنطة أو الضوئية.

• موارد البرمجيات: الأنظمة والبرامج التي تشغل الأجهزة وتحدد العمليات التي ستؤديها الأجهزة وتشمل البرمجيات:

- البرامج التشغيلية: وهي البرامج التي تعمل على إدارة الحاسوب والسيطرة عليه.
- البرامج التطبيقية: وهي البرامج التي يتم استخدامها لمعالجة بيانات المنظمة في الوظائف المختلفة عن طريق المستخدم النهائي.

• قواعد البيانات: تشكل البيانات الجزء الأساسي للمنشأة، وتعتبر البيانات موارد ذات قيمة عالية في المنظمة، لذا فإنها ينبغي أن تستثمر وتدار بشكل فعال لكي تؤمن فائدتها للمستخدم النهائي في المنظمة.(الشرابي،2009)

• موارد الشبكات والاتصالات: تشتمل على تكنولوجيات الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، ومختلف أنواع الشبكات، مثل الإنترنت، والشبكات الداخلية والإنترنت، والشبكات الخارجية/الإكسترنانت، والتي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال لإلكترونية الناجحة، والعمليات التجارية بكل أنواعها، عبر نظام معلوماتها في المنظمة وتتضمن الشبكات والاتصالات:

- وسائط الاتصالات: وهي الوسيلة التي يتم خلالها مرور البيانات.
- دعم الشبكات: ويتضمن الأفراد والأجهزة والبرمجيات والبيانات التي تدعم مباشرة العمليات.
- إن استخدام الشبكات الداخلية في المؤسسة يؤدي إلى جعل الحلول للمشاكل التي تواجه المنشأة أكثر كفاءة ونقل من تكلفة المعلومات. كما أن ارتباط الفروع المختلفة للمنظمة بشبكات اتصالات يسهل انسياب المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة.(النجار، 2007)

وحتى يحدث الأثر المتوقع لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة، ويتم الحصول على المعلومات المناسبة يجب أن يكون هناك تكامل بين الموارد المختلفة لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة.

11.2.2. فوائد نظم المعلومات الإدارية المحوسبة:

إن استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في مختلف المنظمات أدى العديد من الفوائد في المنظمة تتلخص فيما يلي (السالمي، وآخرون، 2005):

- توفير إمكانية أفضل من حيث السرعة والدقة والجهد.
- الكفاءة في الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.
- الموثوقية والعمل دون أعطال وتوفير إجراءات الحماية والسلامة.
- تخفيض تكلفة المعلومات. (الأرياني، 2008)
- تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية من أجل ممارسة الوظائف الإدارية المختلفة.
- تحديد قنوات الاتصال أفقياً وعمودياً بين الوحدات الإدارية المختلفة.
- الإجابة على أي استفسار عن طريق التحاور بين المستفيد والنظام.
- المعرفة في المعلومات عن التطورات الحديثة التي تحصل وتخدم المستفيدين والمنشأة.
- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية.
- نشر المعلومات بشكل انتقائي وتزويد الباحثين والمستفيدين بالمعلومات التي يحتاجونها.
- الاستفادة من نظم المعلومات بإصدار تقارير شهرية أو فصلية أو سنوية عن نشاطات المنظمة.
- الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التخطيط الاستراتيجي المستقبلي.

12.2.2. العوامل التي تؤثر في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة:

- كمية وشكل المعلومات التي يوفرها النظام لتلبية احتياجات كافة مستويات الإدارة.
- التنظيم الجيد للمعلومات ومصادر هذه المعلومات. (ملوخية، 2009)
- الوعي الكافي لدى المستفيدين من نظام المعلومات ومدى تفاعلهم معه في نظم المعلومات الإدارية.
- التجهيزات المادية المتوفرة للاستخدام في نظم المعلومات. (ملوخية، 2009)

3.2 الأداء

المفاهيم النظرية ذات العلاقة بالأداء تلخصها الدراسة فيما يأتي:

1.3.2. مفهوم الأداء:

لقد أثار موضوع الأداء اهتمام الباحثين والممارسين في حقل الإدارة في جميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، وذلك لأسباب منها: أن نمو الدخل ورفع مستوى المعيشة يعتمد على الحصول على أفضل النتائج بأقصر وقت وأقل استخدام للموارد، كما أن مستوى الأداء يعبر عن مستوى التقدم الاقتصادي والحضاري لأي بلد. وقد أجريت الكثير من البحوث والدراسات حوله، واهتم بعضها في تحديد مفهوم الأداء ومكوناته وما يصاحب هذا المفهوم من خلط بمفاهيم أخرى مرادفة (السكران، 2004)

وتطلق كلمة الأداء على عدة معانٍ وعبارات فهي تعبر عن التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه منها الالتزام بمواعيد الدوام الرسمي في الحضور والانصراف، والالتزام بواجبات ومهام الوظيفة، والالتزام بالآداب والأخلاق الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها، وتحمله للأعباء والمسئوليات المسندة على عاتقه (العنزي، 2004)

ويعرف الأداء على أنه قياس للنتائج، ويجب على سؤال بسيط، هل أتممت عملك؟ وهذا يحتاج إلى الاتفاق على معيار معين لتعريف الأداء يستخدم كأساس لمتابعة الموظفين الإداريين، وهناك مشكلة أخرى هي التمييز بين الكم والنوع، فقد يكون الإنتاج مرتفعاً ولكن الجودة منخفضة، وقد يكون الإنتاج كبيراً والجودة منخفضة. (سلطان، 2003)

ويشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. (راوية، 2001).

ويعرف الأداء أيضاً على أنه تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الأولية والمواد نصف المصنعة والآلات إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة. (الخرامي، 1999)، كما يعرفه آخرون على أنه "ما يقوم به موظف أو مدير من أعمال وأنشطة مرتبطة بوظيفة معينة، ويختلف من وظيفة لأخرى وإن وجد بينها عامل مشترك". (مجبر، 1999)، وعرفه مرعي وياغي،

على أنه "مجموعة من الشروط المفترض وجودها لإنجاز عمل ما للوصول إلى تحقيق غايات مطلوبة حسب مواصفات معينة، بأقل تكاليف وجهد جسماني وعقلي وبسرعة وإتقان وبأقل زمن ممكن". (مرعي وياغي، 1981)، ويعرف أيضا على أنه "نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين". (بدوي، 1984)، كما يشير تعريف الأداء إلى الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال. (هاينز، 1989)، ويعرف آخرون الأداء على أنه "ما يقوم به موظف أو مدير من أعمال وأنشطة مرتبطة بوظيفة معينة، ويختلف من وظيفة لأخرى وإن وُجدَ بينها عامل مشترك". (مجبر، 1994)، وعُرف الأداء بأنه سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به. (هلال، 1999)

ويرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، ومن ثم فإن الأداء يعد نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاثة محددات رئيسة هي: الدافعية والفردية، ومناخ أو بيئة العمل، والقدرة على إنجاز العمل. (آل الشيخ، 2001)

وقد ربط الخزامي في تعريف آخر له بين الأداء الفردي والجماعي فعرف الأداء بأنه عبارة عن : "استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال تكون في مجموعها عملية في إطار نظام تفاعل اجتماعي، بمعنى أن إجمالي أداء جميع أعضاء المنظمة يصف عملية أداء المنظمة ككل". (الخزامي، 1999).

ويفرق الباحثون بين السلوك والإنجاز والأداء ويرون أن السلوك: هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعملون بها، أما الإنجاز : هو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، في حين إن الأداء: هو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معاً. (درة، 1998)

ويرى الباحث أن الأداء هو القيام بالأعمال الموكلة للموظف ضمن الوصف الوظيفي للموقع الذي يشغله مستعينا بالموارد التي توفرها المنظمة من أجل تحقيق أهدافها.

يتضح من التعريفات السابقة أن الأداء عبارة عن:

- جهد يهدف إلى تحويل المدخلات إلى مخرجات.

- جهد يسعى إلى تحقيق أهداف الوظيفية.
- محصلة تفاعل بين ثلاثة محددات رئيسة هي الدافعية الفردية، ومناخ أو بيئة العمل، والقدرة على إنجاز العمل.
- سلوك وظيفي هادف يظهر نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.
- سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة.
- استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال.

ويتوقف الأداء على عدة عوامل خارجية تتضمن مؤثرات البيئة الخارجية كمناخ العمل والعلاقة بالزملاء والرؤساء والتجهيزات المكتبية والبرامج والتجهيزات الخاصة بالعمل ومدى ملاءمة مكان العمل ومستوى ضغوط العمل، وعوامل داخلية تتضمن قدرات ومهارات الفرد واستعداداته واتجاهاته نحو العمل ورضاه الوظيفي، وهذه ترتبط إلى حد كبير بالعوامل البيئية والوسط الثقافي المحيط بالفرد، ونوع التعلم والخبرات المكتسبة.

2.3.2. إدارة الأداء :

تعرف إدارة الأداء على أنها مجموعة متكاملة من الآليات والعمليات التي تسهل حدوث تواصل وفهم أفضل بين أفراد يعملون معاً. (أبو النصر، 2008). وتتكون إدارة الأداء من أربعة عناصر أساسية هي:

- تخطيط الأداء: وهو عملية رسم صورة للأداء المستقبلي من أجل تحقيق الأهداف من خلال معايير واضحة ومتفق عليها بين الأطراف عن طريق الإمكانيات والطاقات المتوفرة.
- تنظيم الأداء: الهدف من التنظيم هو تحديد المنطقة التي يتحرك بها كل موظف حتى يكون متكاملًا مع الآخرين وليس معيقًا لها، وهذا يتطلب أن يكون هيكلًا تنظيميًا يحدد فيه موقع كل موظف بدقة، وتحدد فيه اختصاصاته وتكون مهامه واضحة، ويتوفر له نظام معلومات متكامل ويوفر معلومات دقيقة، بالإضافة إلى نظام اتصال يتميز بالكفاءة العالية، وذلك من لاختيار الشخص المناسب للوظيفية المناسبة.
- توجيه الأداء: متابعة أداء الموظفين الإداريين وذلك من خلال التغذية الراجعة من خلال مناقشة نتائج قياس الأداء الدوري معهم.
- والهدف من عملية التوجيه هو متابعة نتائج أداء العاملين من خلال القياس المستمر لأدائهم

- وإمدادهم بالتعليمات اللازمة كنوع من التغذية العكسية بمناقشة نتائج قياس الأداء الدوري.
- تقييم الأداء: تكون عملية التقييم في نهاية إدارة الأداء بحيث تستطيع الإدارة في نهاية السنة الوصول إلى نتائج مؤكدة لمستويات الإدارة، ويترتب على ذلك من قرارات لاحقة. وفي نفس الوقت يمكن تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية لمعالجة القصور، ومعرفة المهارات المتوفرة في المنظمة، كذلك الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة عن الموظفين الإداريين لاتخاذ القرارات الخاصة في عمليات النقل والترقية. (أبو النصر، 2008)

3.3.2. العوامل المؤثرة في الأداء:

هناك عدد من العوامل تؤثر على أداء العاملين في المنظمة وهي:

- حجم العمل: الاختلاف في حجم العمل يؤثر في الأداء، فالمنظمة التي تعالج حجماً كبيراً من العمل، تحتاج إلى موارد لكل وحدة عمل اقل مما تحتاج إليه أخرى عندها حجم اقل من العمل نفسه.
- تأخر العمل الذي يؤثر على معدل الإنتاج: فعندما يكثُر العمل المتأخر عن المعتاد يمكن أن يسبب تعجلاً ومعدلاً أعلى للإنتاج، ويمكن أن يكون من الصعب تحقيق هذه المعدل دائماً، وقد يتولد عنه انخفاض في نوعية المنتج النهائي، ويسبب النقص في العمل المتاح عند العاملين انخفاض في معدل الإنتاج.
- التحسينات التنظيمية والإجرائية ذات الأثر المباشر على الأداء: فمعدل الإنتاج يتوقف على عدة عوامل منها الترتيبات التنظيمية والإجرائية، كالتعديل التنظيمي الذي يغير من تدفق وتتابع العمل مما يؤدي إلى تغيير في معدل الانجاز، واختصار خطوات العمل في عملية ما يقلل من الموارد المطلوبة لإنهاء وحدة العمل.
- العوامل الفنية والتكنولوجية: وهي الإدخال المستمر للتكنولوجيا الحديثة، من أجهزة ومعدات وبرامج، فالأداء يتحدد بمستوى ونوعية التكنولوجيا المتوفرة لدى العاملين.
- المهارات التي يمتلكها العاملون: فكلما كان العاملين يتمتعون بمهارات وتدريب عالي كلما كان الأداء أفضل من حيث الكمية والنوعية. (عبد المحسن، 2002)

4.3.2. مفهوم تقييم الأداء الإداري:

لقد ظهر تقييم الأداء لأول مرة في الجيش الأمريكي خلال الحرب العالمية الأولى، ولم تأخذ

المنظمات الصناعية به إلا في أواخر العشرينيات أو أوائل الثلاثينيات، وتبلور على أنه وظيفة في المنظمة في عهد قريب، وكثير من المنظمات حالياً لا تستعمله بصورة علمية مبنية على الدراسة والتحليل، ويعرف تقييم الأداء على أنه قياس كفاءة الأداء الوظيفي لفرد ما، وحكم على قدرته واستعداده للتقدم.

ويعرف أيضاً على أنه هو عملية تتم وفق نظام رسمي موضوع مسبق من قبل إدارة القوى البشرية، يتم بموجبه قياس أداء الموظفين الإداريين وسلوكهم وتقييمها أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا الأداء والسلوك وتحديد نتائجها. (القدس المفتوحة، 2000). وتتضمن عملية تقييم الأداء المضامين الآتية:

- عملية تحليل وتقييم أنماط ومستويات أداء العاملين وتعاملهم وتحديد درجة كفاءتهم الحالية والمتوقعة من أجل عملية تقويم هذه الأنماط والمستويات.
- مجموعة الإجراءات التي تساعد في تجميع ومراجعة واستخدام المعلومات المتجمعة من حول العاملين لتحسين أدائهم.
- عملية مراجعة لتقويم منظومة تشمل كل أوجه السلوك الوظيفي آخذاً بعين الاعتبار فاعلية العاملين ومدى تقبلهم لمتطلبات الوظيفة ومسؤولياتها.
- لا يعني تقييم الأداء الحكم في نهاية فترة معينة على النتائج التي حققها الفرد وإنما الأسباب التي أدت إلى هذه النتائج.
- يُبنى على نتائج تقييم الأداء، قرارات وظيفية كثيرة تتعلق بمستقبل الموظفين الإداريين الوظيفية.
- يهدف تقييم الأداء إلى استعراض الأداء على أسس واضحة وبرنامج منظم كوسيلة دافعة لتطوير العمل وتحفيز العاملين للوصول إلى أقصى إمكاناتهم.
- تقييم الأداء هو تحليل كامل لما يؤديه الموظف من واجبات وما يتحمله من مسؤوليات للوظيفة التي يشغلها، وذلك وفقاً لنظام يكفل تسجيل عمل كل فرد وقياس متطلبات وظيفته بمقياس موحد وعادل ودقيق يمثل الكفاية الحقيقية للموظف خلال فترة زمنية معينة. (أبو النصر، 2008)

5.3.2. فوائد تقييم الأداء:

أهم فوائد تقييم الأداء تتمثل فيما يأتي:

- يزود تقييم الأداء متخذي القرارات بمعلومات عن أداء الموظفين الإداريين لديهم وهو الوسيلة الأكثر موضوعية التي تعطي المسؤولين فكرة واحدة عن أداء مرؤوسيهم بشكل مستمر.
- يساعد تقييم الأداء المسؤولين في المنظمة على الحكم على مدى إسهام الموظفين الإداريين في تحقيق أهداف المنظمة.
- يسود جو من التفاهم والعلاقة الجيدة بين الموظفين الإداريين ورؤسائهم عندما يشعرون ان جهودهم محل تقدير واهتمام الإدارة، وهدف عملية تقييم الأداء هو معالجة نقاط الضعف لديهم.
- إشعار الموظف بمسؤولية، وعندما يدرك العاملون أن نشاطهم وجهودهم موضع تقييم من قبل رؤسائهم، وان نتائج التقييم سياترئب عليها اتخاذ قرارات مهمة تتعلق بمستقبلهم الوظيفي، سوف يشعرون بالمسؤولية تجاه أنفسهم، وسوف نجدهم يتفانون في بذل الجهود والطاقات لتأدية أعمالهم على أحسن وجه لكسب رضا الإدارة.
- تقليل معدل دوران العمل من خلال شعور الموظفين الإداريين بالعدالة والموضوعية في اتخاذ قرارات شؤون الموظفين الإداريين.
- يزود تقييم الأداء مسؤولي إدارات القوى البشرية بمعلومات واقعية عن أداء الموظفين الإداريين، وأوضاعهم، وهذا يفيد في إجراء الدراسات الميدانية تتناول أوضاع الموظفين الإداريين ومشكلاتهم وإنتاجيتهم ومستقبلهم.
- يساعد تقييم الأداء الرؤساء في اتخاذ قرارات تتعلق باقتراحات لتحسين أداء المرؤوسين، وترقيتهم وتولي مناصب إدارية أعلى. (القدس المفتوحة، 2000)

4.2 الجامعات الفلسطينية

معلومات أساسية ذات علاقة بالجامعات الفلسطينية تلخصها الدراسة فيما يأتي:

1.4.2. مقدمة:

غدت الجامعة مطمحا للشعوب الناهضة لتحقيق أمانيتها وأهدافها وبانت البوابة الرئيسة التي تتفد منها المجتمعات المعاصرة إلى جسر التقدم والرقي الذي يوصل إلى أعلى واسمي مراتب العزة والكرامة إلى ارض خصبة بالعلم والتكنولوجيا التي تسود عالم اليوم. ويعتبر التعليم الطريق الميسر الذي يسلكه الأفراد للحصول على وظائف تخصصية ودخل مرتفع ومكانة اجتماعية رفيعة، والمشروع الاستثماري الفريد الذي تزداد عوائده أضعاف كلفته والذي تتمثل مخرجاته في تنمية الموارد

البشرية علميا واقتصاديا واجتماعيا وثقافيا، من علماء ومبدعين وباحثين ومتخصصين يكون لهم الدور القيادي في تيسير دفة مجتمعهم نحو التقدم والتنمية. (عثمان، 2000).

ولا يختلف التعليم الجامعي في فلسطين عن التعليم الجامعي عند باقي الشعوب، إلا أن سلطات الاحتلال ومنذ 1967 دأبت على ممارسة المضايقات المتواصلة ضد التعليم العالي في المناطق المحتلة، وذلك بهدف عدم تطويره من الناحيتين الكمية والنوعية، وذلك لإبقاء المناطق المحتلة عبارة عن مجموعة من العمال غير المهرة الذين يعملون بأجور زهيدة في المنشآت الإسرائيلية، ولتشجيع الشباب على مغادرة البلاد كخطوة من سلسلة خطوات تتبعها السلطات لتفريغ الأرض من سكانها وللحد من التفاعل الفكري بين أبناء مختلف الأرض المحتلة لأنه في نظرها يؤدي إلى ازدياد الشعور بالتماسك والشعور بالهوية والانتماء، والى التصدي للاحتلال ومناهضته.

في المقابل خلقت الإجراءات الإسرائيلية أجواء ومناخات فلسطينية مقاومة وبدأت تظهر وعلى أكثر من صعيد وكان في المقدمة الدعوة لقيام الجامعات عبر تطوير المعاهد. وكانت أول كلية تم تحويلها إلى جامعة كلية بير زيت وذلك عام 1972. بعد ذلك بعام تأسست جامعة بيت لحم في 1973. وفي عام 1977 تطورت كلية النجاح وأصبحت جامعة في 1977، واستمرت عملية تطوير الكليات الفلسطينية إلى جامعات حتى أصبح عددها الآن في الضفة الغربية 10 جامعات بين عامة وخاصة وحكومية، بالإضافة إلى الكليات الجامعية التي تمنح درجة البكالوريوس في تخصصات معينة ودرجة الدبلوم في تخصصات أخرى، والكليات المتوسطة التي تمنح درجة الدبلوم، والملحق رقم (1) يعطي نبذة عن الجامعات الفلسطينية موضوع الدراسة. (الطرش، لمحة في تاريخ التعليم العالي في فلسطين) (<http://www.pal-stu.com/vb/showthread.php?t=15038>)

2.4.2. الجامعة وأنظمة المعلومات الإدارية:

الهيكل التنظيمي لأي جامعة يتكون من وحدات ودوائر وأقسام منها ما هو أكاديمي ومنها إداري، ولا يمكن لهذه الوحدات والدوائر والأقسام أن تعمل بمعزل عن بعضها بعضاً. فالتدريس والبحث العلمي يتطلبان توفير مستلزمات، مثل المختبرات والتجهيزات والمواد المخبرية والقاعات والكتب والمكاتب وتنظيم مواعيد للمحاضرات، ومتابعة مالية وإدارية وتقديم التسهيلات الضرورية اللازمة دون تأخير أو إبطاء. إن توفر المستلزمات يعمل على تهيئة المناخ لسير عملية التدريس بشكل جيد. (الشلول، 1999). ويهدف وجود الدوائر والأقسام الإدارية في الجامعة إلى خدمة المحاضر والطالب والمجتمع والعملية التعليمية ككل. من هنا تعتبر الدوائر والأقسام الإدارية الرديف للدوائر

والأقسام العلمية في الجامعة. ونظراً للأهمية التي تتمتع بها الدوائر والأقسام الإدارية في الجامعة بالنسبة لعملية التدريس وعناصرها، فقد أصبحت نظم المعلومات الإدارية في الجامعة مهمة في توفير المعلومات اللازمة للجامعة في كافة المجالات، ونظراً للتطور التكنولوجي واستخدام الحوسبة فقد تمت حوسبة هذه النظم، وأصبحت تعتمد على الكمبيوتر والتكنولوجيا بشكل أساسي. كما أن هناك أمور يجب التركيز عليها في الجامعات فيما يخص التكنولوجيا وأنظمة والمعلومات فيها وهي: (عبد العال، 2002).

- اختيار مستوى تكنولوجيا مناسب بالنسبة للجامعة من أجل تحقيق أهدافها ورسالتها.
- الاستمرار في متابعة التطور فيما يخص أنظمة المعلومات.
- زيادة قدرة الاتصال وما تحمله هذه الفكرة من دعم للمتخصصين والمحاضرين للاستفادة من آليات الربط المناسبة.
- المكتبة الإلكترونية والفوائد التي جناها الباحثون من اختزال للوقت والجهد أثناء عملية البحث.
- المشاركة في المعلومات بين المجتمع المحلي وبين الجامعات.

3.4.2. أهمية نظم المعلومات في الإدارة الجامعية:

إن من أهم واجبات إدارة الجامعة أنها تعمل على تطوير طرق العمل في الجامعة، وزيادة كفاءة الأنشطة الجامعية المختلفة، كالتعليم والبحث وخدمة المجتمع بما يتناسب مع تطور أسلوب الإدارة، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال توفير نظام سليم وفاعل لإنتاج المعلومات، وتداولها بحيث يضمن هذا النظام استثمار كافة البيانات المتاحة في التنظيم الجامعي وإعدادها بشكل يتناسب مع احتياجات رسم السياسات والتخطيط واتخاذ القرارات. (حرب، 1993) فنظم المعلومات هي محور العملية الإدارية في أي مؤسسة، ويتألف نظام المعلومات من قنوات وخطوط الاتصال، البيانات والمعلومات المتداولة بين الإدارات والأقسام في الجامعة، وكل البيانات والمعلومات المتصلة بالأنشطة والمهام المرتبطة بالأداء والاستنباط. ويعد نظام المعلومات حلقة متكاملة من القواعد، والأساليب والمعدات، وقواعد البيانات والبرامج وتطبيقاتها من ترتيب وتخزين واسترجاع ونقل المعلومات إلى كافة المستويات الإدارية؛ لنقوم بدورها بكفاءة وفاعلية لتحقيق أهدافها بشكل فعال. وتتضح أهمية أنظمة المعلومات الإدارية في الجامعة من خلال:

- خدمة المستفيدين من الجامعات.

- توفير المعلومات لكافة الموظفين في الجامعة من إداريين وأكاديميين وباحثين لانجاز أعمالهم بشكل يحقق أهداف الجامعة بكفاءة وفاعلية.
- تخدم عملية اتخاذ القرارات والتخطيط والرقابة والتنفيذ والمتابعة في الجامعة.
- العائد من استخدام أنظمة المعلومات يتجاوز قيمة تكلفة هذه الأنظمة.

4.4.2. أهمية الأنظمة المحوسبة في الجامعات:

تعد النظم المحوسبة مهمة بالنسبة للجامعات للأسباب التالية:

- العدد الكبير من المنتسبين للجامعات من هيئات تدريسية وموظفين.
 - تنوع النشاطات التي تتم داخل الجامعة.
 - ضخامة حجم المعلومات المناسبة بين الدوائر المختلفة للجامعات.
 - توفر مجموعة كبيرة من الاختصاصيين ذوي الكفاءة العالية في مجال الحاسوب.
 - تحليل البيانات الإحصائية لأغراض البحث العلمي وإجراء البحوث العلمية.
- (Larry,1983).
- التطور في مجال الاتصالات وإمكانية التواصل مع الجامعة عن بعد.
 - ظهور موضوع التعليم الإلكتروني.

وتتكون أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة من:

- العنصر البشري وهو أهم عنصر من عناصر نظم المعلومات الإدارية.
- مجموعة القواعد والإجراءات الضرورية لتشغيل النظام وجعله قادرا على تحقيق الأهداف المرسومة.
- مجموعة الآلات والمعدات التي توفرها التقنيات الحديثة في هذا المجال.

وتتشارك أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة المختلفة في الأمور الآتية:

- وصف البيانات والمعلومات.
- تخزين البيانات والمعلومات.
- معالجة البيانات من حيث التحليل والترميز والاستقراء.
- استرجاع المعلومات وتوفير التقارير والكشوفات والإحصائيات والمخرجات.

- إدارة نظم قواعد البيانات التي تركز عليها نظم المعلومات.
- تشغيل البيانات وصيانتها وتحديثها.
- نقل البيانات والمعلومات للمستويات الإدارية المختلفة وعرضها بالشكل المناسب وفي الوقت المناسب.

5.4.2. أنظمة المعلومات الإدارية المتوفرة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية:

يوجد في كل جامعة عدد من أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة والتي يتكون كل منها من مجموعة من الأنظمة الفرعية، وتختلف طبيعة الأنظمة من جامعة إلى أخرى تبعاً لهيكلية الجامعة وآليات العمل فيها، كما أن التجهيزات والبرامج التي تدعم الأنظمة تختلف من جامعة إلى أخرى، والكادر البشري القائم على نظم المعلومات أيضاً يختلف من جامعة إلى جامعة أخرى مما يؤثر على الأداء، وفيما يلي شرح عن أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة موضع الدراسة في كل جامعة من الجامعات.

1.5.4.2. أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في جامعة الخليل:

- نظام القبول والتسجيل: تتلخص مهام نظام القبول والتسجيل بما يلي:
 - استقبال طلبات الالتحاق في بداية العام الجامع وإدخالها على الحاسوب.
 - تحضير ملف خاص بكل طالب مستجد يحتوي على أوراقه الثبوتية .
 - الاحتفاظ بسجل أكاديمي لكل طالب في الجامعة يحتوي على مسيرته العلمية .
 - إعداد البرنامج الدراسي، وبرنامج الامتحانات النهائية، قبل بداية كل فصل دراسي مع الكليات.
 - ترتيب الإجراءات اللازمة لعملية التسجيل وتنظيمها في كل فصل دراسي، وما يترتب عليها من سحب وإضافة .
 - إعداد الإحصائيات اللازمة للكليات والدوائر والأقسام الأخرى.
 - استلام كشوف العلامات لجميع المساقات، من رؤساء الدوائر الأكاديمية، ورصدها في سجلات الطلبة الأكاديمية، وإخراج المعدلات الفصلية والتراكمية والعامية .
 - رفع قائمة بأسماء الطلبة المتوقع تخرجهم في نهاية كل فصل دراسي للعمداء، بعد مراجعة خططهم الدراسية .

- إصدار كشوف العلامات والمصدقات وأية وثائق أخرى يحتاجها الطالب .
- المشاركة في التحضير لحفل التخرج السنوي .
- تغذية الحاسوب بجميع المعلومات والبيانات المتعلقة بالطلبة من حيث القبول والتسجيل والامتحانات والبرامج... الخ .
- رفع قائمة بأسماء الطلاب المنذرين والمفصولين للعمداء بعد اكتمال النتائج لكل فصل دراسي .
- تنفيذ تعليمات منح الدرجات العلمية التي تمنحها الجامعة.

● نظام الشؤون المالية: يختص نظام الشؤون المالية بالمهام الآتية:

- جمع الرسوم الدراسية من الطلبة في بداية كل فصل جامعي.
- اعتماد الإعفاءات والمساعدات الصادرة عن دائرة شؤون الطلبة أو لجنة صندوق الإقراض وإدخالها في حسابات الطلبة كمساعدات.
- تقديم الخدمات والاحتياجات للطلبة كافة والخاصة بالدائرة المالية أو حساباتهم .
- صرف مستحقات العاملين من خلال تحويل كشوف رواتب للبنك.
- صرف شيكات للموردين بعد استيفاء شروط الصرف من حيث العطاءات ومطابقة المواصفات وإذن الشراء .

● نظام شؤون الموظفين: تتلخص مهام نظام شؤون الموظفين في الآتية:

- إصدار بطاقات سنوية للعاملين الإداريين ومتابعة دوام الموظفين.
- إعداد المراسلات الخاصة بالعمل الإداري، الصادرة والواردة .
- طباعة الكتب الرسمية وحفظها في ملفاتها الخاصة .
- عمل ملفات لجميع العاملين تتضمن كل ما يتعلق بالموظف .
- متابعة طلبات التوظيف الإدارية والأكاديمية من حين الإعلان عنها في الصحف إلى حين التعيين .
- تجهيز كل ما يتعلق ببطاقات التأمين الصحي وذلك باختيار الشركة المناسبة لخدمة العاملين، ومتابعة أمور العاملين مع الشركة والمستشفيات طوال السنة.
- رصد إجازات العاملين الإداريين والأكاديميين والخدمات.
- رصد الزيادة السنوية لجميع العاملين ضمن برنامج شؤون الموظفين والرواتب .

- حساب نهاية الخدمة عن طريق برنامج شؤون الموظفين والرواتب.
- متابعة براءة الذمة بعد قبول استقالة الموظف ووضعها في ملفه الخاص بعد توقيعها من الدوائر المعنية .
- متابعة البعثات الدراسية والأجازات الدراسية للعاملين .
- تدوين ملاحظات الرواتب الشهرية سواء كانت زيادة أو نقصان وإصدار كشف الرواتب وتدقيقه .
- تعبئة عقود العمل الإضافي والفصلي.
- تعبئة عقود العمل السنوية للإداريين والأكاديميين
- إدخال تقييم العاملين الأكاديميين والإداريين في برنامج شؤون الموظفين والرواتب .
- إدخال ساعات التعليم الإضافي للأكاديميين من داخل الجامعة وخارجها.
- إدخال ساعات العمل الإضافي للإداريين.
- إدخال غلاء المعيشة لجميع العاملين المثبتين.

● نظام شؤون الطلبة: يختص نظام شؤون الطلبة بمتابعة طلبة الجامعة من النواحي غير الأكاديمية ويتألف هذا النظام من 5 أنظمة فرعية هي:

- نظام الأنشطة الرياضية: تتلخص مهام نظام الأنشطة الرياضية بما يلي:
 - ✓ إقامة وتنظيم البطولات والنشاطات الرياضية الداخلية والإشراف عليها.
 - ✓ الإسهام في تعريف المجتمع المحلي بالجامعة من خلال تنظيم الأنشطة الرياضية على مستوى الجامعات وغيرها.
 - ✓ تنمية المهارات الفنية لفرق الجامعة الرياضية في مختلف الألعاب.
 - ✓ تكريم الفائزين والمتميزين في مختلف الأنشطة الرياضية.
- نظام الخدمات الطلابية: يهتم هذا النظام بتقديم الخدمات الطلابية لطلبة الجامعة وتتلخص مهام هذا النظام بما يلي:
 - ✓ إصدار الهويات الجامعية للطلبة وتجديدها مع بداية كل فصل.
 - ✓ الاحتفاظ بسجلات لطلبة الجامعة، وإصدار شهادات حسن السيرة والسلوك.

- ✓ تقديم خدمة صندوق المنح والقروض، حيث تستقبل الطلبات المقدمة من الطلبة لدراستها
- ✓ وعرضها على اللجنة المختصة.

○ نظام النشاط الثقافي والفني: يقوم هذا النظام بالإشراف على النشاطات الفنية والثقافية التي تقوم بها الجامعة وتتلخص مهام هذا النظام بما يلي:

- ✓ التوجيه والرعاية لطلبة الجامعة.
- ✓ إجراء المسابقات الثقافية الهادفة إلى تنمية مواهب الطلبة الأدبية والعلمية والثقافية.
- ✓ إقامة المعارض الفنية وعقد دورات مخصصة في مختلف الفنون.
- ✓ المساعدة في تشكيل الفرق الفنية.
- ✓ إقامة الندوات والمحاضرات والمشاركات في المناسبات الدينية والوطنية.

○ نظام التوجيه والإرشاد الاجتماعي والنفسي: تتلخص مهام هذا النظام بالآتية:

- ✓ نشر الوعي الجماعي حول مفهوم التوجيه والإرشاد النفسي والاجتماعي بين طلبة الجامعة بشكل عام.
- ✓ استقصاء المشكلات التي يعاني منها الطلبة وتقديم الاقتراحات والتوصيات بهدف مساعدة الطلبة على معالجتها ووضع الحلول أو التقليل من المشكلات.
- ✓ محاولة تذليل الصعوبات الخاصة التي تواجه بعض الطلبة بشكل فردي في جوانب شخصيته الاجتماعية والانفعالية النفسية والعقلية المعرفية، والجسمية الصحية كافة.
- ✓ زيادة فعالية الطالب الجامعي عن طريق توعيته في العديد من المجالات المرتبطة بحياته بشكل عام وحياته الجامعية بشكل خاص.
- ✓ القيام بمهام الإرشاد المهني واختيار التخصص الدراسي الذي يناسب قدرات الطالب وميوله.
- ✓ إجراء البحوث المتعلقة بمشكلات الطلبة النفسية والتربوية والشخصية والاجتماعية.
- ✓ التنسيق مع الدوائر داخل الجامعة لتحقيق الأغراض السابقة وتسهيل خدمات الإرشاد النفسي كافة مثل: العلاقات العامة، الأقسام الأكاديمية، أصحاب الشأن.

● نظام العمل التعاوني: يتولى هذا النظام مسؤولية الإشراف على برنامج العمل التعاوني

والذي يعتبر أحد متطلبات التخرج:

• نظام المكتبة: تتلخص مهام هذا النظام بما يلي:

- إعارة الكتب للطلبة والموظفين.
- فهرسة الكتب الجديدة وإدخالها في عهدة المكتبة.
- توفير الكتب والمجلات الالكترونية للمكتبة.

• نظام اللوازم والمستودعات: تتلخص مهام هذا النظام بالآتية:

- الإشراف على أعمال المستودعات المختلفة.
- تزويد المستودعات باللوازم في الوقت المناسب، وبالكمية المناسبة.
- الإشراف على أعمال الصيانة العامة، والتنسيق مع موظفي الصيانة ومتابعتهم لإتمام اللازم.
- مراقبة المواد المخزونة في المستودعات المختلفة، حتى لا تنخفض عن الحد الأدنى للتخزين ولتفادي النقص فيها أو التلف.
- تزويد الكليات والدوائر المختلفة بالاحتياجات المطلوبة.
- تنظيم بطاقات العهد الشخصية للموظفين، ومتابعة الإجراءات اللازمة لذلك.
- إدخال وإخراج اللوازم من وإلى المستودعات حسب الأصول المتبعة.
- الاشتراك في عمليات التسليم والتسلم للوازم الواردة للدوائر والمشاريع المختلفة.
- استقبال المراسلات الواردة إلى الدائرة ومتابعة الرد عليها في المواعيد المحددة.
- الإشراف على الجرد السنوي للمستودعات، ورفع التقارير اللازمة.
- الإشراف العام على آليات وسيارات الجامعة، ومتابعة ترخيصها وتأمينها وصيانتها.

• <http://www.hebron.edu>

2.5.4.2. أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في جامعة بيت لحم:

• نظام القبول والتسجيل: تتلخص مهام نظام القبول والتسجيل بالآتية:

- قبول طلبات الالتحاق للطلبة الجدد في الجامعة وحفظها على الحاسوب ومعالجتها.
- طرح البرامج لكل فصل دراسي بالتعاون مع الكليات.

- بناء الخطط الدراسية لطلبة الجامعة.
- تسجيل المسابقات للطلبة.
- تسجيل علامات الطلبة وتخريجهم.
- نظام الشؤون المالية: تتلخص مهام النظام المالي في جامعة بيت لحم بالآتية:
 - إعداد موازنة الجامعة.
 - توفير رواتب الموظفين العاملين في الجامعة.
 - جباية الرسوم الدراسية من طلبة الجامعة.
 - تسديد الدفعات للموردين للجامعة.
- نظام شؤون الموظفين: تتلخص مهام نظام شؤون الموظفين بالآتية:
 - توفير الكوادر من غير المدرسين بدءا بعملية البحث والفرز وتصميم الوصف الوظيفي والامتحانات والمقابلة وتقديم التوصية للتعيين والنقل الداخلي.
 - تطبيق عملية تقييم الأداء.
 - تصميم وتنسيق برامج التدريب والتطوير المهني للموظفين.
 - تطوير برامج للحوافز المادية وغير المادية.
 - مراقبة تنفيذ سياسات التعويض ومن ضمنها الأجور والرواتب والإجازات.
 - توفير ظروف عمل سليمة من الناحيتين الفيزيولوجية والنفسية.
 - يطور ويحافظ على نظام التقاعد ونهاية الخدمة.
 - حفظ ملفات الموظفين وتزويد الجهات المعنية بالمعلومات والتقارير الإحصائية اللازمة.
- نظام شؤون الطلبة: تضم عمادة شؤون الطلبة الأقسام الإدارية الآتية:
 - قسم النشاطات اللامنهجية: متابعة النشاطات اللامنهجية التي يقيمها الطلبة.
 - قسم الإرشاد : ويعمل في تقديم خدمات التوجيه والإرشاد النفسي والاجتماعي للطلبة.
- نظام المكتبة: تتلخص مهام نظام المكتبة في الجامعة بالآتية:

- إغارة الكتب للموظفين والطلبة في الجامعة
 - توفير الكتب والمجلات والدوريات الالكترونية للطلبة والموظفين.
 - تصنيف وفهرسة الكتب الجديدة التي يتم شراؤها.
- نظام المشتريات والمشروعات المساعدة: يعتبر نظام المشتريات والمشروعات جزء من النظام المالي ويتبع في الهيكلية نائب الرئيس للشؤون المالية والتخطيط ووظيفة هذا النظام توفير كل مستلزمات الجامعة عن طريق الشراء.
- .http://www.bethlehem.edu

3.5.4.2. أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في جامعة بيرزيت:

- نظام القبول والتسجيل: يختص نظام القبول والتسجيل في إدخال طلبات الالتحاق للطلبة الجدد وقبولهم في الجامعة وإعطائهم أرقام جامعية، وعمل ملفات خاصة بهم كطلبة في الجامعة، كما يختص نظام التسجيل بتسجيل الطلبة للمسابقات في الجامعة تبعا لخططهم الدراسية وترصيد علاماتهم، وتصنيفهم حسب المستوى، وتخريج من أنهموا متطلبات الحصول على الدرجة العلمية، وحفظ ملفات الخريجين في أرشيف الجامعة.
- نظام الشؤون المالية: تتألف الدائرة المالية من خمسة أقسام هي:
 - قسم الحسابات:
 - ✓ تتلخص وظائف هذا القسم بما يأتي:
 - ✓ بتحصيل وحساب الأقساط الطلابية.
 - ✓ تأمين دفعات الموردين بأوقاتها.
 - ✓ تسهيل صرف المعاملات المالية لموظفي ومستشاري الجامعة.
 - ✓ تعتبر حلقة وصل ما بين الجامعة ومكتب التدقيق الخارجي المعتمد من قبل الجامعة.
- قسم الموازنة والتقارير: تتلخص وظائف هذا القسم بالآتية:
 - ✓ تحضير موازنة الجامعة السنوية.

- ✓ الرقابة على تنفيذ الموازنة.
- ✓ تحضير التقارير الشهرية والسنوية الخاصة بالجامعة.
- قسم التدقيق الداخلي: تتلخص وظائف هذا القسم في الأمور الآتية:
 - ✓ مراجعة موضوعية للنظام المتبع في العمليات الحسابية.
 - ✓ يكون أداة رقابة داخلية قبل الصرف.
 - ✓ مراجعة إجراءات التدقيق الداخلي باستمرار لضمان حماية مصالح الجامعة.
- قسم المشتريات: يعمل هذا القسم على تأمين كافة الاحتياجات الخاصة بالجامعة.
- المخازن: الحفاظ على سجلات موجودات الجامعة من أجهزة، معدات، سلع، آلات، أراضي وأبنية.
- نظام الموارد البشرية: تتلخص مهام الموارد البشرية بالآتية:
 - تطوير الإجراءات التي تمكن الجامعة من اختيار وتوظيف ذوي الكفاءات العالية .
 - عقد برامج توجيهية فصلية للموظفين الجدد .
 - الإشراف على برامج التدريب والتطوير الهادفة إلى تطوير وتعزيز المهارات والإنتاجية .
 - تطوير، وتنفيذ والحفاظ على سياسات وإجراءات شؤون الموظفين ضمن القوانين والأنظمة المتبعة .
 - تطوير نظام تقييم الأداء بشكل يسمح باستعراض مساهمات الموظف وأدائه.
 - تحديث الهياكل التنظيمية ووصف الوظائف بشكل مستمر .
 - المشاركة في تعزيز العلاقات الإيجابية والتعاونية بين جميع الموظفين.
 - إدارة برامج مزايا الموظفين .
 - إدارة عقود الموظفين .
 - إدارة سجلات الموظفين .
 - إدارة جداول الرواتب .
 - إعداد التقارير والإحصائيات اللازمة .
 - تقديم المساعدة لحل المشاكل والنزاعات .
 - المرجعية لجميع الجوانب الخاصة في إدارة الموارد البشرية .

● نظام الشؤون الطلابية: يضم نظام الشؤون الطلابية الأقسام الإدارية الآتية:

- قسم النشاطات اللامنهجية: ويعمل هذا القسم على رفع مستوى الثقافة لدى الطالب الجامعي.
- قسم الإرشاد : ويعمل هذا القسم في تقديم خدمات التوجيه والإرشاد النفسي والاجتماعي للطلبة، بهدف مساعدتهم لمواجهة مشكلاتهم الفردية أو الجماعية ذات الطابع النفسي أو الأكاديمي .
- قسم العمل التعاوني : يشرف هذا القسم على إدارة وتنسيق برنامج العمل التعاوني الذي يشمل مشاريع تطوعية يقوم بها الطلبة.
- قسم المساعدات المالية: تقديم المنح والقروض للطلبة الجامعة.

- نظام المكتبة : تتلخص مهام نظام المكتبة بتوفير الكتب والدوريات والنشرات والرسائل الجامعية لطلبتها وموظفيها، بالإضافة إلى نظام إعارة الكتب.
- نظام اللوازم والمشتريات : يعتبر نظام اللوازم والمشتريات في الجامعة جزء من نظام الشؤون المالية.

<http://www.birzeit.edu>

4.5.4.2. أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في جامعة النجاح:

- نظام القبول والتسجيل: يتكون نظام القبول والتسجيل في جامعة النجاح الوطنية من قسمين هما: نظام القبول ونظام التسجيل. يختص نظام القبول في إدخال طلبات الالتحاق للطلبة الجدد وقبولهم وإعطائهم الأرقام الجامعية، أما نظام التسجيل فيختص في تخزين الخطط الدراسية وتسجيل المساقات للطلبة وإدخال العلامات ومعالجتها واتخاذ القرارات بناء على نتائج الطلبة وتخريجهم وأرشفة ملفات الخريجين.
- نظام الشؤون المالية: يتألف نظام الشؤون المالية من الأنظمة الفرعية الآتية:
 - نظام محاسبة الطلبة ويختص هذا النظام بـ:
 - ✓ جباية الأقساط والرسوم الأخرى من الطلبة.
 - ✓ متابعة حسابات الطلبة، من خلال ترصيد الساعات المسجلة فصلياً، وترصيد الأقساط المدفوعة والقروض والمنح الطلابية في كشوف حسابات الطلبة.

- ✓ متابعة تجهيز برامج تسجيل الطلبة مع مركز الحاسوب.
- ✓ إصدار براءات الذمة للطلبة الخريجين والمنسحبين والمفصولين واستيفاء رسوم التخرج من الطلبة.
- ✓ متابعة ومعالجة المنح والقروض التي يحصل عليها الطلبة.
- ✓ تحرير سندات الصرف لإعادة الأرصدة الدائنة للطلبة الخريجين أو المنسحبين أو المفصولين في حال وجودها.

○ نظام المحاسبة المالية:

- ✓ التأكد من سلامة معالجة البيانات المالية واستخراج التقارير المالية من النظام المحاسبي واستخراج التقارير المالية من النظام المحاسبي.
- ✓ التأكد من صحة إدخال البيانات المالية إلى البرامج المحوسبة، حيث يتم التأكد من ترحيل السندات إلى حساباتها الصحيحة وبالقيم المطلوبة وتحميلها إلى مراكز الكلفة حسب الأصول.
- ✓ عمل التسويات البنكية شهرياً وعمل القيود المحاسبية اللازمة لذلك.
- ✓ متابعة حسابات الذمم المدينة والدائنة والتأكد من تسديد المستحقات المالية في وقتها.
- ✓ عمل التسويات الجردية حسب المعايير المحاسبية المتبعة، وتجهيز الحسابات الختامية واستخراج التقارير المالية السنوية حسب الأصول.

○ نظام الرواتب: يختص نظام الرواتب في:

- ✓ حسابات الرواتب للموظفين المتفرغين وغير المتفرغين.
- ✓ حسابات التوفير وتعويضات نهاية الخدمة للموظفين.
- ✓ إجراء المعالجات المالية لأي تغييرات تطرأ على وضعية الموظفين من علاوات (عائلية وفنية وإدارية)، حسميات أيام العمل.
- ✓ اقتطاعات سلف الرواتب وسلف التعليم وسلف التوفير، وغيرها من الحسميات. حيث يتم إدخال هذه المعالجات على البرنامج الخاص بقسم الرواتب.
- ✓ تجهيز كشوفات الرواتب الشهرية وتدقيقها بالتنسيق مع دائرة الموارد البشرية.
- ✓ ترحيل قيود الرواتب بالشكل الصحيح وتحميل كل مركز كلفة ما يخصه من هذه الرواتب.

- ✓ تجهيز حسابات التوفير الخاصة بالموظفين، واحتساب كل من مساهمة الجامعة ومساهمة الموظف وقيمة الفائدة المستحقة لكل موظف على مدخرات التوفير.
- ✓ تجهيز حسابات مخصص تعويض نهاية الخدمة للموظفين وعمل القيد اللازم لذلك.
- ✓ متابعة ملفات المبعوثين وسلف التعليم الخاصة بهم.
- ✓ متابعة ملفات الموظفين الذين أنهيت خدماتهم لاحتساب مستحقاتهم المالية.

○ قروض الطلبة: يختص نظام قروض الطلبة في:

- ✓ استقبال طلبات القروض ومرفقاتها من الطلبة بعد تعبئتها على موقع الوزارة والتأكد من صحة تعبئة الطلب واكتمال المرفقات، والرد على استفسارات الطلبة المتعلقة حول كيفية تعبئة طلبات القروض.
- ✓ أرشفة طلبات القروض المُستلمة من الطلبة تمهيداً لإرسالها للوزارة.
- ✓ الإعلان للطلبة بكافة الوسائل المتاحة عن بدء تنفيذ قروض الطلبة فور موافقة الوزارة عليها.
- ✓ استقبال المراجعات والاعتراضات من الطلبة حول نتائج القروض المعلنة من الوزارة، والرد على أي استفسارات بالخصوص.
- ✓ تنفيذ القروض للطلبة وتوقيعهم على الكمبيالات الخاصة بذلك.
- ✓ متابعة ترحيل القروض إلى حسابات الطلبة.
- ✓ تدقيق حسابات قروض الطلبة ومطابقتها ما بين حسابات الجامعة وحسابات وزارة التربية والتعليم العالي.
- ✓ متابعة تحصيل القروض المستحقة على الطلبة والتي تم منحها من خلال الجامعة.

○ نظام النفقات: يختص هذا النظام بـ:

- ✓ استلام معاملات الصرف المختلفة وتدقيقها والتأكد من أنها مستوفية لكامل الشروط.
- ✓ إنجاز معاملات النفقات الخاصة بالموردين والمقاولين، ومعاملات السلف النثرية الواردة من مختلف كليات ودوائر الجامعة.
- ✓ عمل تسويات نهاية السنة المتعلقة بالمصاريف المستحقة والمصاريف المدفوعة مقدماً حسب الأصول المحاسبية المتعارف عليها، وعمل قيد الاستهلاك السنوي لأصول الجامعة.

✓ صرف مكافئات العمل الإضافي للمدرسين المتفرغين وغير المتفرغين.

○ نظام محاسبة المشاريع:

- ✓ عمل الموازنة التقديرية للمشاريع، حيث يتم ترجمة متطلبات تنفيذ المشروع إلى أرقام وفق أسس مهنية وربطها بالجدول الزمني لتنفيذ المشروع.
- ✓ توثيق مقترحات المشاريع التي يتم عملها بالتنسيق مع وحدة المشاريع في الجامعة ضمن قاعدة بيانات خاصة لهذا الغرض.
- ✓ تسجيل المشاريع ضمن سجلات الدائرة المالية لتسهيل عملية المتابعة والرقابة على تنفيذ هذه المشاريع.
- ✓ متابعة تنفيذ المشروع ضمن الموازنة المعدة له مسبقاً، والتأكد من مطابقة الإجراءات المالية المتبعة في تنفيذ المشروع مع كل من متطلبات الجهة المانحة وسياسات إدارة الجامعة.
- ✓ تقديم تقارير مالية لإدارة الجامعة عن المشاريع المنفذة من حيث التحصيلات النقدية، مراحل التنفيذ المالي، جدول مقارنة المصاريف الفعلية للمشروع مع الموازنة التقديرية المرصودة له.

● نظام الموارد البشرية: يختص نظام الموارد البشرية في الجامعة بما يأتي:

- توفير قاعدة بيانات خاصة بالعاملين في الجامعة.
- توفير قاعدة بيانات خاصة بطلبات التوظيف للاستفادة منها وقت الحاجة.

● نظام الشؤون الطلابية: يختص نظام المعلومات الخاص بالشؤون الطلابية

- تخزين المعلومات غير الأكاديمية عن الطلبة.
- متابعة تقديم المساعدات والحوافز المادية للطلبة من خلال صندوق الإقراض، والمساعدات للمتفوقين والرياضيين وذوي الشهداء، ومتابعة قضايا الطلبة المعتقلين .

● نظام المكتبة: يختص نظام المكتبة بإدارة شؤون المكتبة وتتلخص بما يلي:

- إعارة الكتب.

- استلام الكتب المعارة.
- توفير الكتب والدوريات والمجلات الالكترونية.
- فهرسة الكتب الجديدة.
- إخراج التقارير اللازمة.
- نظام المشتريات واللوازم: يختص نظام اللوازم والمشتريات بما يأتي:
 - توفير وتأمين اللوازم للجامعة والقيام بتسلمها وتدقيقها وتسجيلها.
 - إجراء عمليات الجرد.
 - الاحتفاظ بالقيود والسجلات والبطاقات اللازمة وتنظيم المستودعات.
 - إدخال اللوازم إلى مستودعاتها وإخراجها منها بموجب مستندات إدخال وإخراج.
- <http://www.najah.edu/ar>

5.5.4.2. أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في جامعة القدس:

- نظام القبول والتسجيل: تتلخص مهام نظام القبول والتسجيل بالآتية:
 - استقبال طلبات الالتحاق وفرزها وقبول الطلبة بناء على السياسات التي تحددها الجامعة.
 - طرح المساقات الدراسية في كل فصل دراسي.
 - التسجيل للطلبة الجدد والقدامى.
 - ترصيد العلامات للطلبة.
 - تجهيز برنامج الامتحانات النهائية.
 - حساب المعدلات وتخرج الطلبة.
 - أرشفة ملفات الخريجين والمفصولين والمنقطعين.
- نظام الشؤون المالية: يختص نظام الشؤون المالية في جامعة القدس بالآتية:
 - جباية الرسوم من الطلبة.
 - إعداد كشوف الرواتب لموظفين الجامعة.

- إعداد الموازنة.
 - إعداد الكشوفات الختامية.
 - تسديد النفقات.
- نظام دائرة الموارد البشرية: يختص نظام الموارد البشرية في الجامعة بما يأتي:
 - توفير قاعدة بيانات خاصة بالعاملين في الجامعة.
 - توفير قاعدة بيانات خاصة بطلبات التوظيف للاستفادة منها وقت الحاجة.
 - نظام شؤون الطلبة: تتلخص مهام نظام شؤون الطلبة بالآتية:
 - ومتابعة قضايا الطلبة والمساعدة في حل مشاكلهم.
 - تقديم المساعدات والقروض والمنح للطلبة.
 - الإشراف على انتخابات مجالس الطلبة والنوادي المختلفة وتشكيل المجلس القطري للطلبة.
 - الإسهام المباشر في الإرشاد والتوجيه للطلبة نفسياً وتربوياً وأكاديمياً .
 - المشاركة في جميع نشاطات إدارة الجامعة التي تخص الجسم الطلابي في المجالات المختلفة.
 - نظام المكتبة: تتلخص مهام نظام المكتبة بالآتية:
 - تسجيل الكتب الجديدة لدى المكتبة.
 - إعاره وإرجاع الكتب المطبوعة لطلبة الجامعة وموظفيها.
 - توفير الكتب والمجلات والدوريات الالكترونية لطلبة الجامعة وموظفيها.
 - إخراج التقارير في الكتب التي وصلت المكتبة حديثاً.
 - نظام اللوازم والمشتريات : تتلخص مهام نظام اللوازم والمشتريات بتوفير ما تحتاجه كليات وأقسام الجامعة من تجهيزات.

<http://www.alquds.edu/ar>

6.5.4.2. أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في جامعة القدس المفتوحة:

- نظام القبول والتسجيل: هو النظام الذي يتم بواسطته قبول الدارسين وتسجيلهم ومتابعة قضاياهم حتى تخرجهم كما تتولى متابعة قضايا الامتحانات والتعيينات وفق أنظمة الجامعة. وتتلخص مهام الدائرة بما يلي:
 - تطبيق الأنظمة والقوانين والتعليمات الصادرة عن المديرية الأكاديمية، والمتعلقة بالقبول والتسجيل والامتحانات والتعيينات الدراسية.
 - استخدام التقنية الحديثة من تسجيل الكتروني، ورصد للدرجات من خلال البوابة، وعمل أرشيف الكتروني للتعيينات والامتحانات.
 - توفير قاعدة بيانات خاصة بالدارسين والخريجين والامتحانات والتعيينات الدراسية، وإصدار تقارير إحصائية دورية وحسب الحاجة.
 - الحفاظ على سجلات الدارسين في الجامعة وسريتها حسب الأصول.
 - ضبط أداء المشرفين الأكاديميين بما يخص عمل الدائرة (وموظفي الدائرة في المناطق).
 - إعداد التقويم الأكاديمي للجامعة بالتنسيق مع الدائرة الأكاديمية.
- نظام الشؤون المالية: تتلخص مهام نظام الشؤون المالية بالآتية:
 - معالجة حركات دفتر الأستاذ العام.
 - معالجة المصروفات.
 - معالجة المقبوضات.
 - متعدد العملات.
 - طباعة كشف حساب.
 - طباعة موازين المراجعة بجميع أشكالها.
 - طباعة تقارير المقبوضات والمصروفات بجميع أشكالها.
 - حساب العجز والوفر.
 - معالجة استهلاك المواد، وطباعة التقارير المتعلقة بذلك.
- نظام دائرة الموارد البشرية: تتلخص مهام دائرة الموارد البشرية بما يلي:

- المشاركة في إعداد الدراسات الخاصة بتخطيط الموارد البشرية وتطوير النماذج اللازمة لإدارة الموارد البشرية في الجامعة.
- المشاركة في أعمال لجان طلبات التوظيف وإجراء الاختبارات اللازمة للمرشحين وإعداد التوصيات اللازمة.
- استكمال إجراءات تعيين الموظفين الجدد والتحقق من استيفاء جميع الوثائق والمستندات المطلوبة.
- انجاز الإجراءات المتعلقة بالترقيات، والزيادات السنوية والتشجيعية، والإجازات بمختلف أنواعها، وإجراءات نهاية الخدمة، والجزاء التأديبية، والنقل ورصد جميع التغييرات المتعلقة بوضع الموظفين.
- المتابعة مع مسؤولي شؤون الموظفين في المناطق التعليمية المختلفة والدوائر والمراكز بشأن تطبيق الأنظمة والتعليمات والقرارات الخاصة بشؤون الموظفين والتأكد من دقة الإجراءات المتبعة في كافة المجالات والأمور المتعلقة بها.
- الإشراف على الأنشطة والفعاليات المتعلقة بالتطوير الإداري للموارد البشرية بهدف التعرف على الطرق المثلى لزيادة فعالية وإنتاجية الموظفين.
- تسجيل وتوثيق وتحديث جميع المعلومات والإجراءات المتعلقة بالموظفين كالتترقيات وتقييم الأداء والحضور والانصراف والغياب وإنهاء الخدمة.
- متابعة جميع الأعمال المتعلقة بإدارة التأمين الصحي لجميع الموظفين العاملين في الجامعة.
- تطبيق نظام مراقبة الدوام والتحقق من التزام الموظفين بأوقات الدوام الرسمي.
- متابعة الإجراءات المتعلقة بنظام الإجازات المرضية والسنوية.
- إعداد ومراجعة كشوفات رواتب الموظفين ومتابعة جميع التغييرات التي تطرأ من علاوات واقتطاعات ومستحقات كل موظف.
- مراجعة أدلة العمل وصحف تقويم الأداء وتقديم التوصيات لتحديثها.
- تطوير النماذج اللازمة لإدارة الموارد البشرية والاحتفاظ بالسجلات والملفات لتنظيم سير أعمال الدائرة.
- إعداد التقارير والبيانات والجداول الإحصائية الدورية والسنوية لأنشطة وأعمال الدائرة وانجاز الإجراءات المتعلقة بها.
- تطبيق نظام إدارة الجودة من خلال قياس الأداء والتدقيق على تطبيق إجراءات العمل الخاصة بالوحدات الإدارية المختلفة والإشراف على تنفيذ الإجراءات التصحيحية.
- وينقسم نظام دائرة الموارد البشرية إلى أربعة أنظمة هي:

✓ نظام التوظيف: وتتلخص مهام هذا النظام بما يلي:

- استلام طلبات التوظيف الخاصة بالوظائف المعلن عنها ومراجعتها والتأكد من صحتها وإطلاع الجهات المعنية عليها.
- استكمال الوثائق اللازمة للموظفين الجدد من المناطق التعليمية والمراكز والدوائر ومتابعة إصدار كتب التعيين ومباشرة العمل.
- فتح الملفات الشخصية وحفظ نسخة من كل قرار أو إجراء إداري يتعلق بالموظف في ملفه الشخصي.
- إدخال كل ما يتعلق بالموظف في أي وحدة إدارية من بداية عمله وكل ما يستجد على وضعه الإداري والاجتماعي في ملفه الشخصي على نظام شؤون الموظفين المحوسب في الرئاسة وبصورة مركزية.
- إعداد وإصدار إعلانات الوظائف الشاغرة بالتنسيق مع دائرة العلاقات العامة.

✓ نظام شؤون الموظفين: يتلخص عمل العاملين في نظام شؤون الموظفين بما يلي:

- إعداد صحف التقييم الأكاديمية والإدارية والفنية والسير الإدارية الخاصة بجميع الموظفين ومتابعة إرسالها للمعنيين واستلامها وتنفيذ الإجراءات المتخذة على كل صحيفة تقويم.
- رصد جميع التغيرات المتعلقة بالموظفين (المسمى الوظيفي، التثبيت، التجديد، العلاوات، الإجازات، الاستقالة، الاستكاف، الحالة الاجتماعية، الوفاة... الخ.
- متابعة وتوثيق طلبات إجازات الموظفين على اختلاف أنواعها المرضية والسنوية أو الإجازات بدون راتب.
- رصد العمل الإضافي بعد التحقق منه وموافقة المسؤولين عليه.
- مراقبة الدوام اليومي للموظفين في جميع المناطق والمراكز والدوائر.
- متابعة كل ما يتعلق بالإجراءات الإدارية مع رؤساء أقسام شؤون الموظفين في مختلف المناطق التعليمية والمراكز الدراسية والإنتاجية والدوائر.
- إصدار شهادات إثبات العمل وشهادات الخدمة للموظفين في المناطق والدوائر.
- المشاركة في تقديم الاقتراحات المتعلقة بتطوير طرق وأساليب العمل والقيام بأي أعمال أخرى تقتضيها ظروف العمل.
- إعداد التقارير والإحصائيات المتعلقة بشؤون الموظفين في المناطق التعليمية.

✓ نظام الرواتب: يتولى نظام الرواتب تنفيذ المهام التالية:

- حساب الرواتب الشهرية للموظفين الأكاديميين والإداريين في الجامعة، ويشمل رواتبهم الأساسية والإجمالية والصافية المحولة إلى البنوك.
- متابعة صرف العلاوات الاجتماعية والإدارية والفنية لمستحقيها في مواعيدها وفقاً للأنظمة والقوانين المعمول بها في الجامعة.
- استقطاع الحسومات الشهرية والدورية من رواتب الموظفين وفقاً للنظام المعمول به في الجامعة.
- استقطاع قيمة ضريبة الدخل الشهرية من رواتب الموظفين وفقاً للأنظمة والقوانين، وتسليم الجهات المعنية الكشوفات الخاصة بها.
- إجراء التعديلات التي من شأنها التأثير على رواتب الموظفين، كالخطوة السنوية، وارتفاع قسط التأمين الشهري، وتعديل الوضع المالي، والتعديلات على الحالة الاجتماعية،... الخ.
- تزويد الدائرة المالية بالكشوفات اللازمة لتسجيل القيود المحاسبية.
- تزويد إدارة الجامعة بالكشوفات والإحصائيات والتقارير بشكل دوري وإطلاعهم على عملية حساب الرواتب أولاً بأول.
- حساب مكافأة نهاية الخدمة لكل موظف ينهي أو تنتهي خدماته في الجامعة، وتسليمها للدائرة المالية لإجراءات الصرف.
- إصدار كتب إشعار بتحويل الراتب للموظفين عند الطلب.
- التوقيع على قسائم الرواتب وختمها عند الحاجة.
- تهيئة النظام المحوسب لأي تغييرات من شأنها التأثير بشكل جذري على رواتب الموظفين.

✓ نظام التأمينات:

- يتولى نظام التأمينات الاتصال مع شركة التأمين وتنفيذ جميع الأعمال المتعلقة بإدارة ومتابعة التأمين الصحي لجميع موظفي الجامعة القدس المفتوحة، بالإضافة إلى جميع التأمينات المتعلقة بإصابات العمل والمباني والمساعد والسيارات، وتتلخص مهام هذا النظام بما يلي:

- العمل على إصدار بطاقات التأمين الصحي للموظفين ومتابعتها وتسليمها للموظف واستعادتها منه في حالة الاستقالة أو طلب الإلغاء.
- إجراء التدقيق المحاسبي/المالي عند حساب المستحقات المالية لشركة التأمين وفق الاتفاقية المعقودة.
- تزويد إدارة الجامعة بالتقارير المتعلقة بالتأمين الصحي ومدى التزام شركة التأمين بالبوليصة الموقعة.
- دراسة مطالبات التأمين والبت فيها ومتابعتها وفق شروط واستثناءات اتفاقية التأمين مع الشركة.
- متابعة الأمور المتعلقة بالتأمينات الأخرى للجامعة، مثل تأمين سيارات الجامعة، والتأمينات العامة/ممتلكات الجامعة، والتأمين ضد إصابات العمل.

● نظام شؤون الطلبة: وهو النظام الذي يتم من خلاله الإشراف على الطلبة في الجوانب غير الأكاديمية في أقسام شؤون الطلبة في المناطق التعليمية والمراكز الدراسية، وذلك ضمن متطلبات مركزية المهام والمسؤوليات المناطة بها وتقوم هذه الدائرة بما يلي:

- رعاية شؤون الطلبة في الجامعة ومتابعة قضاياهم والمساعدة في حل مشكلاتهم.
- الإشراف على كافة أوجه النشاط الطلابي غير الأكاديمي ودعم وتوجيه النشاطات الطلابية المختلفة.
- الإشراف والمصادقة على تقديم المساعدات والمنح الطلابية من خلال صندوق الطالب ومنح المنفوقين وذوي الشهداء وغيرها.
- الاهتمام بشخصية الطالب وتعهدها بالصلق والتنمية والرعاية.
- الإشراف على انتخابات مجالس الطلبة والنوادي المختلفة وتشكيل المجلس القطري للطلبة.
- الإسهام المباشر في الإرشاد والتوجيه للطلبة نفسياً وتربوياً وأكاديمياً.
- المشاركة في جميع نشاطات إدارة الجامعة التي تخص الجسم الطلابي في المجالات المختلفة.

● نظام المكتبة: تتلخص مهام نظام المكتبة بالآتية:

- استلام وتسليم الكتب للطلبة والموظفين في الجامعة.

- تسجيل وفهرسة الكتب التي يتم شراؤها للجامعة.
 - إعداد الإحصائيات والتقارير الخاصة بالجامعة.
 - توفير المجالات والكتب والدوريات الالكترونية للموظفين والطلبة.
 - نظام اللوازم والمشتريات: تتلخص مهام نظام اللوازم والمشتريات بما يلي:
 - دراسة احتياجات الجامعة من اللوازم بجميع أنواعها وطباعة مقرراتها، والاتصال بمصادر التوريد لتزويدها بالوقت المناسب.
 - فتح السجلات الخاصة بالمشتريات واللوازم، وشطب التالف منها أو بيعها أو إهداؤها.
 - إنشاء المستودعات المركزية والفرعية وتطويرها والتأمين عليها وتنسيقها والتدقيق عليها.
 - تطوير كادر دائرة اللوازم وتدريبهم على أحدث الطرق والأساليب التكنولوجية الحديثة.
- <http://www.qou.edu/indexPage.do;jsessionid>

7.5.4.2. أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في جامعة بولتكنيك فلسطين:

- نظام القبول والتسجيل: تتلخص مهام نظام القبول والتسجيل في الجامعة بما يلي:
 - إرشاد الطالب الجديد عند التسجيل.
 - تسجيل الطالب مع بداية كل فصل دراسي.
 - تزويد الطلبة بالوثائق الرسمية، كشف علامات، إثبات طالب، والشهادات بعد التخرج.
 - تمكين الطلبة من الإطلاع على نتائجهم مع نهاية كل فصل على الانترنت
 - تقديم خدمات التسجيل من حيث، تسجيل الطلبة وإطلاعهم على أوضاعهم الأكاديمية، معرفة المساقات المطروحة في الفصول الدراسية وكذلك مواعيد المحاضرات والمشرفين الأكاديميين من خلال بوابة التسجيل الالكتروني.
 - مراقبة التحصيل الدراسي للطالب وتحديد وضعه الأكاديمي وتوجيهه خلال مدة إقامته في الجامعة.
 - تزويد الكليات الأكاديمية بوضع الطالب الأكاديمي، وكذلك متابعة وتنظيم إسقاط المساق، أو التأجيل أو الانسحاب من الدراسة أو الانتقال من كلية إلى أخرى في الجامعة وكذلك الانتقال من الجامعات الأخرى.

● نظام الشؤون المالية: تتلخص مهام نظام الشؤون المالية بما يلي:

- المشاركة في لجان العطاءات، ولجان المشتريات والاستلام، ولجان الإلتلاف، والقيام بالرقابة الكاملة على أعمال هذه اللجان.
- الإشراف على جميع الإيرادات والتي تشمل الرسوم الدراسية والرسوم الخدماتية وكذلك المنح والمساعدات، وإيرادات الدوائر التابعة للجامعة وتوثيق تلك الإيرادات وإتباع قواعد المحاسبة المتعارف عليها.
- الإشراف على جميع المصروفات والمشتريات.
- الإشراف والرقابة الكاملة على موجودات الرابطة ومؤسساتها من أجهزة وأثاث وأدوات ومركبات وكتب وأبنية وغيرها وحفظها في سجلات رسمية، وكذلك التدقيق على الدوائر الإيرادية وعملها ومساعدتها في تطوير نظام التحكم الداخلي.
- رفع تقارير مالية شهرية إلى مجلس الرابطة ومجلس أمناء الجامعة توضح الوضع المالي، وتبين الأعمال التي قامت بها الدائرة في تلك الفترة.
- إعداد الحسابات الختامية والميزانيات لجميع مؤسسات الرابطة في نهاية كل عام توضح الوضع المالي لهذه المؤسسات.
- تحويل جميع السندات من قبض وصرف، والسجلات المالية في نهاية كل عام إلى موثق حسابات قانوني بهدف تدقيقها والتأكد من سلامتها.
- عرض البيانات والسجلات المالية في نهاية كل عام على موقف حسابات قانوني لتدقيقها والتأكد من سلامتها.

● نظام شؤون الموظفين: يستخدم هذا النظام للتخطيط والتنظيم والإشراف على تنفيذ السياسات المتعلقة بالأفراد في الجامعة، من إدارة شؤون الموظفين ورواتبهم وعلاواتهم وحقوقهم وامتيازاتهم وتدريبهم وتطويرهم وتقييمهم وقياس كفاءاتهم ورفع مستوى الأداء الفردي والعام في المؤسسة والبحث والاستقطاب.

● نظام شؤون الطلبة: يستخدم هذا النظام في متابعة الأمور غير الأكاديمية التي تتعلق بطلبة الجامعة ويتألف هذا النظام من 7 أنظمة فرعية هي :

○ نظام الإرشاد: وتتلخص مهام هذا النظام بما يلي:

✓ إسناد الطلبة وتقديم الدعم المعنوي والأمان لهم وخلق الحوافز والمثيرات التي تسهم

- في إعدادهم بشكل جيد.
 - ✓ متابعة ظروف الطالب الاجتماعية والاقتصادية التي قد يكون لها الأثر الكبير في تحصيله الأكاديمي.
 - ✓ بيان أهمية الإرشاد الاجتماعي بالنسبة للطلبة وتوعيتهم لذلك وما يترتب عليه من نتائج ايجابية تسهم في صقل شخصياتهم.
 - ✓ تنمية الروح الإبداعية لدى الطلبة الأمر الذي يسهم في إعدادهم كقياديين في مختلف مضامير الحياة.
- نظام النشاطات الطلابية: ويقوم هذا النظام بالإشراف على جميع الأنشطة الطلابية الثقافية والاجتماعية والفنية التي ينظمها الطلبة.
 - نظام الخدمات العامة: وتتخلص مهام نظام الخدمات العامة بما يلي:
 - ✓ إدارة سجلات البريد الخاص بالطلبة في الجامعة.
 - ✓ إصدار البطاقات الجامعية للطلبة.
 - ✓ الإشراف الصحي على الطلبة وكذلك على مطعم الجامعة بكل فروعه.
 - ✓ العمل على دمج الطلبة في مؤسسات المجتمع المحلي وتبادل المعارف بين الطلبة.
 - نظام القضايا الطلابية: يعتبر هذا القسم محط اهتمام عمادة شؤون الطلبة لما له من دور فاعل في تنمية وصقل شخصية الطالب وإعداده لمواقف مستقبلية فعملت على ما يلي:
 - ✓ التنسيق بين الأطر الطلابية المختلفة لإخراج نشاطاتهم بصورة جيدة.
 - ✓ الإشراف على الانتخابات العامة لمجلس اتحاد الطلبة.
 - ✓ التنسيق بين الكليات ورؤساء الدوائر ومجلس اتحاد الطلبة من أجل التغلب على المشاكل الأكاديمية للطلبة وإيجاد الحلول الناجعة لها.
 - ✓ المساهمة في حل مشاكل الطلبة من حيث السكن والمواصلات.
 - ✓ العمل على تطبيق القانون داخل الحرم الجامعي من خلال مجالس الضبط.
 - نظام الأنشطة الرياضية: وقد قامت عمادة شؤون الطلبة بإيلاء الأنشطة الرياضية اهتماما خاصا فأنشأت هذا القسم والذي يتيح للطلبة الفرصة لتنمية هواياتهم الرياضية من خلال البرامج التالية:

- ✓ وضع برامج تدريبية متقدمة لمختلف أنواع الأنشطة الرياضية.
 - ✓ تنظيم اللقاءات الرياضية المتنوعة في مختلف الألعاب بين الجامعة والهيئات والمؤسسات داخل الوطن وخارجه.
 - ✓ تنظيم البطولات الرياضية المتنوعة في مختلف الألعاب للعاملين والطلبة.
 - ✓ المشاركة في البطولات على مستوى الجامعات داخل الوطن وخارجه.
 - ✓ تشجيع العاملين والطلبة على ممارسة هواياتهم الرياضية داخل الجامعة.
- نظام القروض والمساعدات: يختص هذا النظام بتوفير المنح والقروض للطلبة ومتابعتها مع الشؤون المالية في الجامعة ومع وزارة التربية والتعليم العالي.
 - نظام متابعة الخريجين: يعمل هذا النظام على متابعة الخريجين والتعرف على أحوالهم وتحسن وضعهم المهني وذلك من خلال:
- ✓ إنشاء قاعدة بيانات للخريجين تشمل سيرتهم الذاتية والاجتماعية الأكاديمية لتيسير عملية الاتصال بهم حال توفر شواغر وظيفية تتناسب وتخصصاتهم
 - ✓ متابعة أوضاع الخريجين للوقوف على مشاكلهم والمساهمة في حلها.
 - ✓ العمل على رفع كفاءات الخريجين من خلال عقد الدورات التخصصية المختلفة لهم.
 - ✓ تعميق العلاقة ما بين الخريجين والجامعة من خلال إقامة الأنشطة المختلفة سواء كانت ثقافية أم فنية أم رياضية أم اجتماعية.
- نظام المكتبة: يختص نظام المكتبة في:
- فهرس المكتبة الآلي (البحث الآلي عن الكتب داخل مكتبة الجامعة)
 - معرفة الكتب التي وصلت إلى المكتبة حديثاً وتم تصنيفها وإدخالها.
 - الدخول إلى قواعد البيانات الكترونياً من خارج الجامعة.
 - توفير كل ما هو مجاني من كتب ومجلات وغيرها من مصادر الكترونية.
 - قائمة بأسماء الطلبة المتأخرين في إرجاع الكتب.
 - نظام اللوازم والمشتريات: يعتبر نظام اللوازم والمشتريات في جامعة البوليتكنيك جزء من نظام الشؤون المالية.

<http://www.ppu.edu>

8.5.4.2. نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعة العربية الأمريكية:

- نظام القبول والتسجيل: تتلخص مهام نظام القبول والتسجيل بالآتية:
 - استقبال طلبات الالتحاق المقدمة من الطلبة وتزويدهم بالإرشادات اللازمة لتعبئة طلبات الالتحاق.
 - تزويد الطلبة بالعلامات والوثائق الأكاديمية الأخرى بشكل دوري وعند الطلب.
 - متابعة إجراءات انتقال الطلبة ومعادلة المساقات للطلبة المنتقلين من جامعات وكليات أخرى.
 - الاحتفاظ بسجلات رسمية لكشوف علامات الطلبة ومسيرتهم الأكاديمية.
 - إعلام الطلبة عن التغييرات التي تطرأ على المساقات أو البرامج الأكاديمية، والتحذير، والإنذار، والفصل الأكاديمي، وكذلك إعلام الطلبة بمتطلبات التخرج.
 - التعاون مع مركز الحاسوب لإتمام تسجيل الطلبة عن طريق موقع الجامعة الإلكتروني عبر الإنترنت.
- نظام الشؤون المالية: جمع الرسوم من الطلبة في بداية كل فصل جامعي حسب التعليمات الصادرة عن إدارة الجامعة.
 - صرف شيكات للموردين بعد استيفاء شروط الصرف من حيث العطاءات ومطابقة المواصفات وإذن الشراء.
 - صرف مستحقات العاملين من خلال تحويل كشوف رواتبهم للبنوك أو شيكات صادرة حسب الأنظمة والقوانين الخاصة بالجامعة.
- نظام الموارد البشرية:
 - استقطاب الكفاءات العلمية المميزة من أعضاء هيئة تدريسية وموظفين إداريين.
 - توفير قناة اتصال بين العاملين وإدارة الجامعة.
 - الإشراف على التقييم الدوري لجميع العاملين في الجامعة وتجميع المعلومات الناتجة عن هذا التقييم لدراساتها وتحليلها والخروج بالنتائج والتوصيات.
 - حل المشاكل المختلفة للعاملين في الجامعة التي تواجههم أثناء عملهم، استناداً إلى أنظمة وقوانين الجامعة.

- نظام شؤون الطلبة: يتكون نظام شؤون الطلبة من أربعة أقسام وهي:
 - قسم الخدمات الطلابية: يتابع هذا القسم كافة القضايا الخدماتية التي يحتاجها الطلبة، كإصدار البطاقة الجامعية، وأعداد الطلبة بسبب الحواجز ومنع التجول وغيرها، وملف الطلبة المعتقلين، بالإضافة إلى سكن الطالبات، وتأجير الخزائن للطلبة.
 - قسم القروض والمساعدات المالية: ويقوم بالإشراف على المسح الاجتماعي وقروض وزارة التربية والتعليم العالي، وصندوق الطالب المحتاج في الجامعة العربية الأمريكية، والمساعدات والمنح الخارجية.
 - قسم الأنشطة الطلابية: ويقوم بالمتابعة والإشراف على كافة الأنشطة اللامنهجية التي يقوم بها طلبة الجامعة.
 - قسم المتابعة والتمثيل الطلابي: ويتولى هذا القسم متابعة كل الأمور المتعلقة بمجلس اتحاد الطلبة في الجامعة وكذلك الكتل والأندية الطلابية.

- نظام المكتبة: تتلخص مهام نظام المكتبة بالآتية:

- توفير الكتب والدوريات والمجلات للطلبة والباحثين.
- إعاره الكتب للطلبة والموظفين.
- إحضار وفهرسة الكتب الجديدة.

- نظام اللوازم والمشتريات:

- شراء ما يتقرر من لوازم باستخدام انطب طرق الشراء (عطاءات، استدراج، شراء مباشر، تلزيم).
- متابعة إجراءات التخزين المركزي وضبط المخزون والتخلص من الفائض والمتراكم والمتقادم والاستفادة منه بأفضل الطرق.
- المشاركة في إعداد خطة الشراء السنوية.
- وضع أسس تصنيف وتوصيف وترميز عناصر المخزون.
- المشاركة في وضع أنظمة مترابطة للشراء والتخزين وإدارة المخزون بالتعاون مع الإدارات والعمادات المعنية ضمن برامج حاسوبية.
- وضع سياسات الشراء وتوفير مخزون استراتيجي يناسب الاستهلاك وبرامج الصيانة.

- تطبيق نظام اللوازم المعمول به في الجامعة.
http://www.aauj.edu/AAUJ_WEBSITE/index.php

9.5.4.2. نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في كلية فلسطين الأهلية الجامعية:

- نظام القبول والتسجيل: يختص نظام القبول والتسجيل بما يلي:
 - إدخال طالبات الالتحاق للطلبة الجدد على نظام الحاسوب.
 - إعداد سجلات ورقية للطلبة الجدد.
 - الاحتفاظ بسجل أكاديمي لكل طالب في الجامعة يحتوي على مسيرته العلمية .
 - إعداد البرنامج الدراسي، وبرنامج الامتحانات النهائية، قبل بداية كل فصل دراسي بالتعاون مع عمداء الكليات .
 - ترتيب الإجراءات اللازمة لعملية التسجيل وتنظيمها في كل فصل دراسي، وما يترتب عليها من سحب وإضافة .
 - إعداد الإحصائيات اللازمة للكليات والدوائر والأقسام الأخرى.
 - إدخال علامات الطلبة على الحاسوب واحتساب المعدلات التراكمية للطلبة وتحضير القوائم المختلفة (خريجين، مندرين، مفصولين).
 - رفع قائمة بأسماء الطلبة المتوقع تخرجهم في نهاية كل فصل دراسي للعمداء، بعد مراجعة خططهم الدراسية.
- نظام الشؤون المالية: تتلخص مهام نظام الشؤون المالية بما يلي:
 - العمل على جمع الرسوم من الطلبة في بداية كل فصل جامعي حسب التعليمات الصادرة عن إدارة الجامعة.
 - اعتماد الإعفاءات والمساعدات والمنح تبعاً للتعليمات الصادرة من إدارة الكلية.
 - تقديم الخدمات والاحتياجات للطلبة كافة والخاصة بالدائرة المالية أو حساباتهم.
 - صرف مستحقات العاملين من خلال تحويل كشوف رواتب للبنك أو شيكات صادرة حسب الأنظمة والقوانين الخاصة بالجامعة.
 - صرف شيكات للموردين بعد استيفاء شروط الصرف من حيث العطاءات ومطابقة المواصفات وإذن الشراء.

- نظام الموارد البشرية: تتلخص مهام نظام الموارد البشرية بما يلي:
 - تطبيق القوانين واللوائح المتعلقة بشؤون الموظفين.
 - فتح وحفظ سجلات وملفات الموظفين وتحديثها بكل ما يستجد من بيانات.
 - تجميع الخبرات المهنية والمحافظة عليها وتعزيزها من خلال التدريب والتأهيل.
 - العمل على رفع مستوى أداء موظفي الكلية من خلال تسيير ومتابعة الإجراءات المتعلقة بتدريبهم.
 - إنجاز كل ما يتعلق بالتوظيف وعلاوات الموظفين وإنهاء خدماتهم.
 - تنفيذ القرارات التي تصدر من جهات الاختصاص في شأن الموظفين.
 - حوسبة جميع أعمال الدائرة وفق الأنظمة والنظريات الإدارية الحديثة.
 - متابعة إجازات ومغادرات الموظفين وحوسبتها وإجراء ما يلزم من حيث ترصيدها وحفظها في ملفات الدائرة.
 - إعداد شهادات الخبرة وغيرها من الشهادات التي يطلبها الموظفون حسب السجلات وملفات الخدمة.
 - توفير البيانات والمعلومات والإحصاءات عن القوى العاملة بالكلية.
 - متابعة الإجراءات المتعلقة بتقييم أداء العاملين سنوياً.
 - إنجاز كل ما يتعلق بترتيب الوظائف وتصنيفها.
 - التخطيط للاحتياجات البشرية للكلية بالاشتراك مع الأقسام المعنية.
 - اتخاذ الإجراءات اللازمة لتوفير القوى العاملة اللازمة للكلية بالاشتراك مع الأقسام المعنية.
 - ما يعهد به إلى الدائرة من أعمال مماثلة.
- نظام الشؤون الطلابية: يهتم نظام الشؤون الطلابية بالحياة غير الأكاديمية لطلبة الكلية ويقسم نظام الشؤون الطلابية في الكلية إلى أربعة أقسام رئيسية هي:
 - قسم الخدمات الطلابية: والذي يختص بمتابعة القضايا الخدماتية للطلبة والمتعلقة بالبطاقة الجامعية والمسح الاجتماعي، والمساعدات المالية، وصندوق إقراض الطلبة والنظر في الأعذار المقدمة من الطلبة والمتعلقة بالغياب.
 - قسم النشاطات الرياضية: والمسئول عن الأنشطة الرياضية، والأندية، او الخدمات العامة والعمل التطوعي، وخدمة المجتمع المحلي.

- قسم الأنشطة الفنية والثقافية والذي يشرف على تشجيع النشاطات الطلابية الفنية والثقافية والتراثية والفلكلورية والمسرح، ومجلة شؤون الطلبة، وكورال الكلية.
- قسم سكن الطالبات: حيث تعمل الكلية على إيجاد السكن المناسب للطالبات، والإشراف عليه وتوفير أسباب الراحة والأمن لهن.

● نظام المكتبة: تتلخص مهام نظام المكتبة بالآتية:

- تنظيم مصادر المعلومات في المكتبة ومعالجتها من خلال سلسلة من الإجراءات الفنية باستخدام قواعد الفهرسة.
- الأعداد الفني للمطبوعات بعد فهرستها وتصنيفها من حيث وضع الشحنة الممغنطة ووضع ملصقات التكميم على المطبوعات والتي تحتوي على الرقم المشفر ورقم التصنيف.
- إعاره المقتنيات وذلك بإتباع القوانين والسياسات المعمول بها في المكتبة.
- إعداد التقارير والإحصاءات الخاصة بنظام الإعارة.
- الإشراف على رف الحجز وتجديده بناء على طلب الهيئات التدريسية.
- القيام بكافة العمليات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام الآلي المستخدم في المكتبة.
- إجراء الصيانة الدورية له بما يتناسب مع احتياجات المكتبة وخدماتها.

● نظام اللوازم والمشتريات: تتلخص مهام نظام اللوازم والخدمات في كلية فلسطين الأهلية الجامعية بما يلي:

- المحافظة على موجودات الكلية من أثاث وأجهزة ومواد مستهلكة.
- تنظيم عمليات استلام المواد بعد فحصها والتأكد من كمياتها ومطابقتها للمواصفات المطلوبة من الموردين وبسندات استلام معتمدة ودقيقة.
- إيصال جميع احتياجات الدوائر والأقسام في الكلية وفق عملية منظمة وسندات صرف معتمدة.
- الاحتفاظ بمخزون في المستودعات يلبي الاحتياجات اليومية والمتكررة كالقرطاسية والأدوات المكتبية وأحبار الطابعات وآلات التصوير وأدوات الصيانة المختلفة.
- القيام بعمليات الجرد الدوري لموجودات الكلية بالتنسيق والتعاون مع الدائرة المالية ومطابقتها للسجلات.

○ مواكبة وتأهيل كادر المستودعات للتطورات المهنية للقيام بأعمالها بإتقان كامل، ومتابعة هذه الأعمال ومراقبتها لضمان توافقها مع الأنظمة والقوانين.

<http://www.paluniv.edu.ps/website/?trace=www.google.ps>

2.2 دراسات سابقة

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة تبين أن هناك عدداً من الدراسات، تناولت موضوع العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين، ولكن لم يتم تناول هذا الموضوع على الجامعات الفلسطينية العامة ومن هذه الدراسات:

دراسة الراجحي (2007) بعنوان: "درجة استخدام مديري المدارس الثانوية في دولة الكويت لنظم المعلومات الإدارية من وجهة نظرهم"، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة استخدام مديري المدارس الثانوية في وزارة التربية بدولة الكويت لنظم المعلومات الإدارية. كما تكونت عينة الدراسة من كافة مديري المدارس الثانوية في دولة الكويت البالغ عددهم (120) مديراً ومديرة. وتوصلت الدراسة إلى أن مديري المدارس الثانوية بدولة الكويت، يستخدمون نظم المعلومات الإدارية في مختلف الوظائف الإدارية (رقابة، وتوجيه، وتنظيم، وتخطيط) في حين ثبت عدم استخدامهم لها في توزيع الحصص الدراسية على المعلمين والمعلمات، كما يواجه مديرو المدارس الثانوية في وزارة التربية بدولة الكويت، صعوبات كثيرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية، وكشفت الدراسة عن وجود أثر للجنس من وجهات نظر مديري المدارس الثانوية حول استخدام نظم المعلومات الإدارية، يعزى للمؤهل العلمي والتدريب ، وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع مديري المدارس الثانوية باستخدام نظم المعلومات الإدارية في إدارة مدارسهم وتزويد المدارس الثانوية بالعدد الكافي من أجهزة الحاسوب والبرمجيات، وإجراء دراسات دورية للتعرف على حاجات المدارس.

دراسة قعوار (2007) بعنوان: "درجة تقدير القادة الإداريين التربويين في وزارة التربية والتعليم في الأردن لفعالية استخدام أنظمة المعلومات الإدارية"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تقدير القادة الإداريين التربويين في وزارة التربية والتعليم في الأردن لفعالية استخدام أنظمة المعلومات الإدارية في أداء الوظائف الإدارية وعلاقتها بمستوى التزامهم التنظيمي وروحهم المعنوية. تكون مجتمع الدراسة من جميع القادة الإداريين التربويين في وزارة التربية والتعليم في الأردن (2005، 2006) البالغ عددهم (856) قائداً ممن هم في مرتبة مدير، أو رئيس قسم في

مركز الوزارة أو في مديريات التربية والتعليم، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة الطبقية العشوائية، إذ تم اختيار 50% من المديرين بواقع (83) مدير و20% من رؤساء الأقسام بواقع 138 رئيس قسم. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة استخدمت الباحثة أداة تكونت من ثلاث استبانات لجمع البيانات، الأولى: لقياس فاعلية استخدام أنظمة المعلومات الإدارية، على الوظائف الإدارية الآتية (التخطيط، والتنظيم، والاتصال التنظيمي، وإنجاز الأعمال، والرقابة، واتخاذ القرارات)، والثانية: لقياس درجة الالتزام التنظيمي لدى القادة الإداريين، والثالثة: لقياس درجة الروح المعنوية لدى القادة الإداريين في وزارة التربية والتعليم في الأردن. وأظهرت نتائج الدراسة، أن درجة تقدير القادة الإداريين التربويين في وزارة التربية والتعليم في الأردن لفاعلية استخدام أنظمة المعلومات الإدارية كانت عالية في جميع المجالات، كالتخطيط، واتخاذ القرارات، بينما جاء مجال الرقابة بأدنى متوسط، وبينت النتائج أن درجة الالتزام التنظيمي لدى القادة الإداريين كانت عالية، كما جاءت درجة الروح المعنوية عندهم عالية أيضاً. وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: السماح للموظفين بإبداء آرائهم في العمل، للمساهمة في التطوير والإفصاح عن المعلومات اللازمة. وربط الترقيّة الوظيفية بالالتزام التنظيمي لتحقيق طموحات الموظفين الإداريين، وتحسين الرواتب للعاملين بهدف زيادة الاستقرار بالعمل.

دراسة أبو سبت (2005) بعنوان "تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، وهدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور هذه النظم في عملية صنع القرارات لدى متخذي القرارات في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. وتكونت عينة الدراسة من 195 متخذ قرار، موزعة على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتم اعتماد العينة الطبقية في اختيار عدد أفراد العينة، وتم استخدام كاي تربيع ومعامل ارتباط سبيرمان للتحقق من صحة الفرضيات. وقد أظهرت الدراسة أن هناك فروقاً في مكونات نظم المعلومات الإدارية لصالح الجامعة الإسلامية، وأن هناك علاقة قوية جداً بين المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات وجودة استخدام المعلومات في عملية صنع القرارات، إضافة إلى وجود تقنيات حديثة بشكل عام في مكونات نظم المعلومات في هذه الجامعات جعلت مستخدمي هذه النظم يعتمدون عليها اعتماداً كبيراً في صنع القرارات، وأثبتت الدراسة أن هناك علاقة طردية قوية بين جودة المعلومات واستخدام نظم المعلومات في عملية صنع القرارات. وأظهرت الدراسة أيضاً أن نظم المعلومات الحالية لا ترتقي إلى النظم الخبيرة حيث لا تعط حلولاً للمشكلات.

دراسة القيسي (2005) بعنوان: "مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة". وقد

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة. وتكوّن مجتمع الدراسة وعينتها من جميع المديرين ورؤساء الأقسام في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة وهي: القبول والتسجيل، والمالية، ومركز الحاسب والمعلومات، وشؤون الموظفين الإداريين وشؤون الطلبة، وبلغ عددهم (410) فرداً. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة من قسمين: القسم الأول الاستبانة الخاصة بقياس مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة. والقسم الثاني استبانة خاصة بقياس مستوى الأداء الإداري في الجامعات الأردنية العامة. وأظهرت نتائج الدراسة أنّ أنظمة المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة جاءت على مستوى عالٍ من الكفاءة ولكل المجالات، كما بينت أنّ مستوى الأداء الإداري في هذه الجامعات مرتفع ولكافة المجالات. وأظهرت النتائج أنّ هناك علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائياً بين مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الإداري في هذه الجامعات. وأوصى الباحث بعدة توصيات أهمها: ضرورة استمرار هذه الجامعات بتدريب الموظفين الإداريين على استخدام أنظمة المعلومات، ورفع الكفاءة لتحسين مستوى استخدامهم لتلك الأنظمة ومتابعة التطورات الحديثة في مجال أنظمة المعلومات وإدخال الإنترنت في تسجيل المواد للطلبة والحصول على العلامات وإجراء المزيد من البحوث والدراسات حول مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية في هذه الجامعات.

دراسة مقابلة (2003) بعنوان: "واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن، وعلاقته بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العملية الإدارية من وجهة نظرهم"، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف إلى السمات الأساسية لواقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن، وعلاقتها بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العملية الإدارية من وجهة نظرهم. تكون مجتمع الدراسة من جميع رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم، في الأردن، للعام الدراسي (2003) وقد بلغ العدد الكلي لمجموع أفراد مجتمع الدراسة 508 رئيس قسم، موزعين على 32 مديرية تربية وتعليم في الأردن وتكونت العينة من مجتمع الدراسة نفسه. وللإجابة عن أسئلة الدراسة قام الباحث بتطوير استبانتين خاصتين، بواقع نظم المعلومات الإدارية، ودرجة ممارسة وظائف العملية الإدارية لدى رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم في الأردن، تكونت الاستبانة من (32) فقرة موزعة على خمس سمات هي (دقة المعلومات، ومرونة المعلومات، ووضوح المعلومات، والتوقيت المناسب للمعلومات)، أما أداة قياس درجة ممارسة وظائف العملية الإدارية تكونت من (50) فقرة، تقيس واقع تطبيق وظائف العملية الإدارية لدى رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم في الأردن، وتم تقسيمها إلى ستة مجالات وهي (مجال

التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، ومجال اتخاذ القرارات، ومجال التقييم). وتوصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات التي يستخدمها رؤساء الأقسام من وجهة نظرهم تتصف بالدقة، كما أظهرت الدراسة أن ممارسة وظائف العملية الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، والرقابة، واتخاذ القرار، والتقييم)، كان جيداً لدى رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم. وأوصى الباحث بضرورة التنوع في استخدام نظم معلومات إدارية حديثة، والتركيز على تقنيات حديثة، وعدم الاقتصار على النظم اليدوية، وأوصى باستخدام أساليب متنوعة للاتصال كالتخاطب المباشر وعقد الاجتماعات والنشرات. واستخدام التقنيات الحديثة، كما أوصى بزيادة الوعي لدى رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم بأهمية المقومات في ممارسة الوظائف الإدارية من خلال عقد دورات تدريبية، دورية داخل المديرية.

دراسة الخروصي (2003) بعنوان "أثر نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء في المديرية والدوائر العامة بولاية صحار في سلطنة عمان:دراسة حالة". هدفت الدراسة إلى تحليل درجة ملائمة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المديرية، والدوائر العامة بولاية صحار، وكذلك تعرف اثر عناصر نظم المعلومات الإدارية على مستوى الأداء في هذه الدوائر، وتكونت عينة الدراسة من (195) فرداً من الموظفين المستخدمين لأجهزة الحاسوب المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية في (10) مديريات عامة في الولاية. وتوصلت الدراسة الى: درجة ملائمة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة كانت مقبولة في المجالات(الكفاءة الاقتصادية لنظم المعلومات، ملائمة المعلومات المتوفرة من النظام، كفاءة العاملين في نظم المعلومات). وهناك علاقة ارتباطية قوية بين مكونات نظم المعلومات ومستوى الأداء، مما يدل على ان نظم المعلومات أسهمت في تحسين الأداء الإداري.

دراسة الأتروشي والعبدي (2002) بعنوان "برمجيات لإدارة ملفات طلبة الدراسات العليا: دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد"، وقد هدفت الدراسة إلى تصميم نظام شامل لحوسبة إجراءات إدارة ملفات طلبة الدراسات العليا، ويتضمن النظام وحدات متكاملة تتمثل بوحدة المعلومات الشخصية والوظيفية بالإضافة إلى وحدة اللجنة الامتحانية ومتابعة الأطروحات والمناقشة، وأسفرت نتائج التطبيق للنظام مع بيانات عن أن النظام يتميز باستجابة لمتطلبات بيئة التطبيق الفعلية ويوفر معلومات متمثلة بالقرارير والإحصائيات وفق حاجة الإدارة والمراجع المتخصصة، ويوصف النظام أيضا بسهولة كفاءة الواجهات التي يتعامل بها مع المستفيد.

دراسة الأعرجي وعلاونة (2000) بعنوان " واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة في

وزارة التربية والتعليم الأردنية". هدفت هذه الدراسة إلى بحث وتحليل وتقييم آثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة ممثلة بالموظفين في عدة مجالات منها: الأعمال الإدارية، والأعمال المالية، الأعمال المكتبية، اتخاذ القرارات، القوى العاملة، تحديد المشكلات والعقبات التي تحد من استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة، وأظهرت نتائج الدراسة: جاءت أنظمة أتمتة المكاتب في المرتبة الأولى من حيث درجة المعرفة ودرجة الاستخدام. تلتها أنظمة المعلومات الوظيفية في المرتبة الثانية، ومن أهم أسباب ضعف استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة: قلة الدورات التدريبية، قلة المتخصصين، قلة أجهزة الحاسوب وقدم مواصفاتها.

دراسة أبو رمضان (2000) بعنوان: "تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعة الأردنية". هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في الجامعة الأردنية. تكون مجتمع الدراسة من (235) فردا من تدري الدوائر الإدارية في الجامعة الأردنية، وشملت العينة (136) فردا من مجتمع الدراسة الأصلي، وتوصلت الدراسة إلى: يستخدم المديرون في الجامعة الأردنية نظم المعلومات في صنع قراراتهم بنسبة تتراوح بين المتوسط والعالى. وهناك علاقة بين دقة المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإداري في الجامعة الأردنية وبين استخدام المديرين لهذه النظم في صنع قراراتهم الإدارية وقد تراوحت هذه العلاقة بين القوية والقوية جدا. وهناك علاقة ما بين ملاءمة المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإداري في الجامعة الأردنية وبين استخدام المديرين لهذه النظم في صنع قراراتهم، وان هذه العلاقة تراوحت ما بين القوية والقوية جدا.

دراسة Ali B., Mohammad Ch., Seied J. Farajolah H., and Karam Alah D. (2010) بعنوان "التحديات والصعوبات التي واجهت تطبيق نظام المعلومات الإدارية في المدارس الزراعية في إيران". هدفت الدراسة إلى تحديد الصعوبات والتحديات التي واجهت تطبيق نظم المعلومات الإدارية في إدارة المدارس الزراعية. تكون مجتمع الدراسة من 1359 فردا تم اختيار عينة منهم عددها 155 على مرحلتين، المرحلة الأولى تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى ست دوائر زراعية والمرحلة التالية تم اختيار عينة الدراسة من الدوائر الزراعية باستخدام نموذج العلاقة النسبي، كما تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات، توصلت الدراسة إلى: لا تأثير لنظم المعلومات الإدارية على الإدارة العليا. ومن الصعب تأسيس نظام معلومات إدارية فعال باستخدام. ولا تطور في مدى فهم الإدارة العليا لنظم المعلومات الإدارية في الإدارات والانقسام.

دراسة Siriwan Kitcharoen (2007) بعنوان: "أهمية تحليل الأداء على تكنولوجيا المعلومات

في مؤسسات التعليم العالي في تايلاند"، وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد سمات تكنولوجيا المعلومات التي تؤثر تأثيراً كبيراً على رضا المستخدمين في مؤسسات التعليم العالي. تكونت عينة الدراسة من 1048 شخص ممن هم أعضاء هيئة تدريسية في الجامعات والمعاهد أو طلبة يتقنون استخدام نظم المعلومات المتوفرة في الجامعات والمعاهد التايلاندية، وقد أظهرت الدراسة أن ما نسبته 59% من عينة الدراسة أجابوا بأن نظم المعلومات الإدارية في المعاهد والجامعات التايلاندية تمتلك جودة عالية بينما 16.8% أجابوا بأنها ذات جودة متوسطة، 7.9% أجابوا بأنها منخفضة الجودة، 2.8% أجابوا بأن جودتها منخفضة جداً.

دراسة (2007).Ajayi, I. A. and Omirin, Fadekemi F بعنوان: "استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات في جامعات جنوب غرب نيجيريا"، هدفت الدراسة إلى التعرف على استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات بالنسبة للخطط طويلة المدى والخطط قصيرة المدى والموازنات. تكونت عينة الدراسة من 600 شخص منهم 400 شخص أكاديميين يحملون مناصب إدارية و 200 من خبراء الوحدات الإدارية، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية. توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية لم تستخدم بشكل كاف في عملية صنع القرار في التخطيط الطويل الأجل، والتخطيط على المدى القصير، كما توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد فرق كبير بالنسبة لاتخاذ القرارات الخاصة في التخطيط طويل الأجل أو قصير الأجل في الجامعات الولايات او الجامعات الفدرالية، ولكن يوجد فرق في استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات في بالنسبة للموازنة لصالح الجامعات الفدرالية. وأوصت الدراسة بضمان التمويل الكافي لوحدة نظم المعلومات الإدارية لضمان توفير المعلومات منها للاستفادة منها في اتخاذ القرارات في التخطيط طويل المدى والتخطيط قصر المدى.

دراسة A.T. Alabi بعنوان: "الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية في جامعات الولايات والجامعات الفدرالية في نيجيريا". وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاية المعدات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية واستخدامها من قبل المحاضرين والطلبة والموظفين الإداريين. تكونت عينة الدراسة من 250 محاضر و 50 موظف أداري من موظفي الإدارة العليا و 100 طالب. وتوصلت الدراسة إلى عدم كفاية المعدات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية، كما أظهرت ارتفاع طفيف في كفاية الجامعات الاتحادية، واستخدام المعدات لا تتسجم مع الأدوار المقررة للأستاذ والإداري.

دراسة جليسون (1991) وهي بعنوان: "تأثير الحاسوب الشخصي وقواعد توزيع البيانات على أداء

المديرين" وقد توصلت الدراسة إلى: التدريب على الحاسوب سوف يحقق نتائج أفضل في اتخاذ القرارات. والحوايب الشخصية سوف تحسن الإنتاجية لتحقيق فاعلية أعلى من خلال نتائج قرارات أفضل مع اختصار الوقت.

3.2 جوانب القصور في هذه الدراسات

يلاحظ من استعراض الدراسات السابقة، أن معظم الدراسات تناولت التعليم في المدارس وليس في الجامعات، ولا يوجد أية دراسة تناولت نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية، وهذا ما يميز هذه الدراسة عن باقي الدراسات حيث أنها تناولت نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية وعلاقتها بالأداء الإداري.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

1.3 مقدمة

يتناول الباحث في هذا الفصل المنهج المستخدم في الدراسة، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وأداة الدراسة، وصدق وثبات الاستبانة، والإجراءات التي تمت لإجراء الدراسة، ومتغيرات الدراسة، والأساليب التي تم استخدامها في المعالجة الإحصائية.

2.3 منهج الدراسة

لغايات جمع المعلومات المطلوبة حول جوانب المشكلة وحول العوامل والمتغيرات التي تتعلق بالدراسة، فقد تم استخدام منهجية مناسبة لموضوع الدراسة، ولذلك اختار الباحث المنهج الوصفي للتعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية.

ذلك لكون هذا المنهج الوصفي يقوم على وصف خصائص ظاهرة معينة، وجمع معلومات عنها، ويتطلب ذلك عدم التحيز أثناء الوصف، كما يتطلب دراسة الحالة والمسح الشامل أو مسح العينة، كما أنه أسلوب يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة، كما توجد على أرض الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً، والأخير يعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة (عبيدات، وأبو السميد، 2002).

3.3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري الدوائر، ورؤساء الأقسام الإدارية في الدوائر والأقسام في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية، والجامعات هي: جامعة الخليل، جامعة بيت لحم، جامعة بيرزيت، جامعة النجاح الوطنية، جامعة القدس-أبو ديس، جامعة القدس المفتوحة، جامعة البولتكنيك، الجامعة العربية الأميركية، كلية فلسطين الأهلية الجامعية، كما تم اختيار الدوائر والأقسام الإدارية التالية في الجامعات وهي: القبول والتسجيل، الشؤون المالية، شؤون الموظفين، الشؤون الطلابية، المكتبة، اللوازم والمشتريات، وقد تم اختيار هذه الدوائر والأقسام لأنها موجودة في كل الجامعات موضوع الدراسة، كما أن هذه الدوائر والأقسام أنشأت منذ تأسيس الجامعات، بالإضافة إلى أن كل دائرة أو قسم لها نظام معلومات خاص بها، يتناسب والوظائف التي تؤديها داخل الجامعة، والجدول (1.3) يوضح توزيع مجتمع الدراسة:

جدول 1.3: أسماء الجامعات والإدارات والأقسام التي تمثل مجتمع الدراسة*

المجموع	اللوازم والمشتريات	المكتبة	شؤون الطلبة	الموارد البشرية	الشؤون المالية	القبول والتسجيل	الدائرة الجامعة
6	1	1	1	1	1	1	الخليل*
9	1	1	1	1	4	1	بيت لحم***
19	2	5	2	2	5	3	بيرزيت*
11	1	1	2	1	5	1	النجاح*
14	2	3	1	4	2	2	القدس ابو ديس**
46	4	2	6	4	13	17	القدس المفتوحة*
6	1	1	1	1	1	1	البولتكنيك*
14	2	1	5	2	2	2	العربية الأميركية*
6	1	1	1	1	1	1	كلية فلسطين الأهلية الجامعية*
131	15	16	20	17	34	29	المجموع

* تم الحصول على المعلومات من خلال الصفحة الالكترونية الخاصة بالجامعة.

** تم الحصول على المعلومات من خلال استمارة تم تقديمها لشؤون الموظفين ملحق رقم(2).

*** تم الحصول على المعلومات من خلال مكالمة هاتفية مع دائرة العلاقات العامة.

3.4 عينة الدراسة

لإجراء الدراسة تم أخذ عينة من (131) شخصا بين مدير ورئيس قسم إداري في الجامعات بالطريقة القصدية، وقد سعى الباحث إلى توزيع الاستبانة على جميع أفراد عينة الدراسة، ونظراً لظروف خاصة بأفراد العينة منها الإجازات وضغط العمل لدى الآخرين، لم يتمكن الباحث إلا من استرداد (91) استبانة تم الإجابة عنها من قبل أفراد العينة، فاعتبرت عينة الدراسة.

5.3 أداة الدراسة

من أجل جمع البيانات التي تحقق أهداف الدراسة، وبالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة الخاصة بموضوع الدراسة، وبالإستعانة بعدد من الاستبانات المبنية سابقاً، (القيسي، 2005)، (أبو سبت، 2005)، قام الباحث بتطوير استبانة خاصة بالدراسة. وقد تكونت الاستبانة من (58) فقرة، موزعة على ثلاث أجزاء، وهي الجزء الخاص بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة (الجنس، المستوى الوظيفي، الخبرة، المؤهل العلمي، العمر). والجزء الخاص بنظم المعلومات الإدارية، حيث تكون هذا الجزء من ستة مجالات هي: المجال الخاص بالأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وعدد فقراته (7)، والمجال الخصائص بنظم المعلومات الإدارية وعدد فقراته (9)، والمجال الخاص بكفاءة الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب وعدد فقراته (8)، والمجال الخاص بملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات وعدد فقراته (6)، والمجال الخاص بخصائص المعلومات المتوفرة في نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعة وعدد فقراته (4)، والمجال الخاص بمدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية وعدد فقراته (8)، والجزء الخاص بأداء الموظفين الإداريين ويتكون من مجال واحد فقط وعدد فقراته (16).

تم استخدام سلم ليكرت (Likert Scale) المكون من خمس درجات أدناها "بدرجة منخفضة جداً" وأعلىها "بدرجة كبيرة جداً"، بحيث أعطيت الإجابة على مستوى "بدرجة كبيرة جداً" خمس درجات، وعلى المستوى "بدرجة كبيرة" أربع درجات، وعلى المستوى "بدرجة متوسطة" ثلاث درجات، وعلى المستوى "بدرجة منخفضة" درجتين، وعلى مستوى "بدرجة منخفضة جداً" درجة واحدة، بحيث يمثل الرقم (5) العلامة العظمى للفقرة، والرقم (1) العلامة الدنيا، أما العلامة العظمى للمجال فتساوي عدد فقراته $5 \times$ ، العلامة الدنيا للمجال تساوي عدد فقراته $1 \times$. وكذلك العلامة العظمى للاستبانة تساوي عدد فقراتها مضروباً بخمسة، والعلامة الدنيا لها تساوي عدد فقراتها $1 \times$ ، وعليه فإن أعلى درجة يمكن الحصول عليها (290) وأقل درجة (58)، والملحق رقم (4) يوضح ذلك.

والجدول (2.3) يوضح توزيع الأسئلة على مجالات الاستبانة.

جدول 2.3: توزيع فقرات أداة الدراسة على المجالات المختلفة.

عدد الفقرات	أرقام الفقرات كما وردت في الاستبانة	المجال
7	1، 2، 3، 4، 5، 6، 7	الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية
9	8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16	خصائص نظام المعلومات الإدارية
8	17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24	كفاءة الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب
6	25، 26، 27، 28، 29، 30	ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات
4	31، 32، 33، 34	خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعة
8	35، 36، 37، 38، 39، 40، 41، 42	مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة
16	43، 44، 45، 46، 47، 48، 49، 50، 51، 52، 53، 54، 55، 56، 57، 58	الأداء الإداري
58	المجموع	

6.3 صدق الاستبانة

من أجل التأكد من سلامة صياغة فقرات الاستبانة بالإضافة إلى التأكد من مدى مناسبة كل فقرة من فقرات الاستبانة وموقعها بين فقرات المجال الواحد، فقد تم عرض الاستبانة على عدد من الأكاديميين الذين يعملون في الجامعات الفلسطينية وب تخصصات مختلفة، وتم إجراء التعديلات اللازمة على الاستبانة والملحق (4) يوضح الاستبانة قبل إجراء التعديلات اللازمة عليها، والملحق (5) يوضح الاستبانة النهائية، والملحق (6) يوضح التخصصات والرتب العلمية للمحكمين.

7.3 ثبات الاستبانة

يعرف الثبات بأنه الدقة في تقدير العلامة الحقيقية للفرد على السمة التي يقيسها الاختبار، وللتأكد من ثبات الاستبانة قام الباحث بتوزيع الاستبانة على عينة تجريبية تتكون من (30) فرداً من خارج عينة الدراسة، وبعد مرور أسبوعين، تم توزيع الاستبانة مرة أخرى على نفس أفراد العينة التجريبية، وتم احتساب معامل سبيرمان للارتباط، والجدول رقم (3.3) يبين معامل الثبات (الاختبار - إعادة الاختبار) لكل مجال من مجالات الدراسة باستخدام معامل ارتباط سبيرمان.

جدول 3.3: معامل الثبات (الاختبار-إعادة الاختبار) لكل مجال من مجالات الدراسة

المجال	معامل الارتباط (سبيرمان)
الأول	0.772
الثاني	0.731
الثالث	0.810
الرابع	0.871
الخامس	0.85
السادس	0.80
الجزء الثالث	0.74
المجال الكلي	0.80

وبعد توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة وتفرغها، تم حساب كرونباخ الفا لكل مجال من مجالات الدراسة، وقد بلغ الثبات الكلي للاستبانة (0.970)، وهذه النسبة تشير إلى أن الاتساق الداخلي للاستبانة عالي والجدول رقم (4.3) يوضح معامل الثبات لمجالات الدراسة:

جدول 4.3: ملخص معاملات الاتساق الداخلي (الفا-كرونباخ) لكافة مجالات الدراسة:

المجال	عدد الفقرات	الفا-كرونباخ
الأول	7-1	0.854
الثاني	16-8	0.814
الثالث	24-17	0.904
الرابع	30-25	0.835
الخامس	34-31	0.828
السادس	42-35	0.910
الجزء الثالث	58-43	0.939
المجال الكلي	58	0.970

8.3 إجراءات الدراسة

بعد أن تم تثبيت الاستبانة بوضعها النهائي وتم التأكد من صدق الأداة وثباتها، قام الباحث بالإجراءات الآتية:

- إجراء مسح شامل لكافة الوحدات والدوائر والأقسام في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية التي لها علاقة بموضوع الدراسة للتعرف على عدد المديرين ورؤساء الأقسام الإدارية فيها وهي القبول والتسجيل، الشؤون المالية، الموارد البشرية، الشؤون الطلابية، المكتبة، اللوازم والمشتريات.
- أخذ الموافقة الرسمية لتطبيق الاستبانة الخاصة بالدراسة من الجهات المسؤولة في هذه الجامعات.
- توزيع الاستبانة على عينة الدراسة.
- جمع الاستبيانات وتفرغها في جداول خاصة من أجل معالجتها إحصائياً.
- استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها وتقديم التوصيات.

9.3 أساليب المعالجة الإحصائية

بعد جمع الاستبيانات من عينة الدراسة، وتفرغ استجابات أفراد العينة وإدخالها إلى الحاسب الآلي، تم معالجتها باستخدام برمجية الـ (spss) بهدف الحصول على معالجات إحصائية وصفية دقيقة لتلك البيانات المتوفرة، لذلك بعد تحويل استجابات أفراد العينة على السلم الخماسي، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة.

كما تم حساب معامل ارتباط سبيرمان لتوضيح دلالة الفروق الإحصائية لمتوسط إجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك بالموازنة مع $(0.05 \geq \alpha)$ إذا كانت النتيجة أقل من (0.05) ترفض الفرضية، وإذا كانت أكبر من (0.05) تقبل الفرضية، بمعنى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

1.4 المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وفحص العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.

2.4 خصائص عينة الدراسة

يظهر من الجدول (1.4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس حيث يظهر من الجدول أن نسبة الذكور في عينة الدراسة كانت أعلى من نسبة الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 60.4%.

جدول 1.4: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
60.4%	55	ذكر
39.6%	36	انثى
100%	91	المجموع

جدول 2.4 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

الفئة	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
مدير	51	%56
رئيس قسم	48	%44
المجموع	91	%100

يظهر من الجدول (2.4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي حيث يظهر من الجدول أن عينة الدراسة محصورة في فئتين هما فئة المدير وبلغت النسبة المئوية لهذه الفئة %56 وفئة رئيس قسم حيث بلغت نسبتها %44.

جدول 3.4: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

عدد السنوات	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
5 سنوات فأقل	28	%30.8
6-10 سنوات	24	%26.4
11-15 سنة	15	%16.5
16-20 سنة	3	%3.3
أكثر من 20 سنة	21	%23.1
المجموع	91	%100

يظهر من الجدول (3.4) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة، حيث كانت أعلى نسبة من أفراد العينة من فئة الذين لديهم 5 سنوات خبرة فأقل، وبلغت نسبتهم %30.8، ثم الذين لديهم خبرة 6-10 سنوات حيث بلغت نسبتهم %26.4، وكانت أدنى نسبة من أفراد عينة الدراسة بالنسبة للخبرة هم الذين خبرتهم 16-20 حيث بلغت %3.3.

جدول 4.4-أ: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
دبلوم	15	%16.5
بكالوريوس	46	%50.5
ماجستير	26	%28.6

جدول 4.4-ب: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
دكتوراه	4	4.4%
المجموع	91	100%

يظهر من الجدول (4.4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي حيث يظهر من الجدول أن أكبر عدد من عينة الدراسة هم الذين يحملون درجة البكالوريوس وبلغت نسبتهم 50.5%، يليهم حملة الماجستير حيث بلغت نسبتهم 28.6%، وكانت أقل نسبة هم حملة شهادة الدكتوراه حيث بلغت نسبتهم 4.4%.

جدول 5.4: توزيع أفراد العينة حسب العمر

المؤهل	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
25 سنة فأقل	8	8.8%
35-26 سنة	39	42.9%
45-36 سنة	20	22.0%
46 فأكثر	24	26.4%
المجموع	91	100%

يظهر من الجدول (5.4) أن أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة حسب العمر كانت الفئة 26-35، حيث بلغت 42.9%، يليها 46 فأكثر، حيث بلغت النسبة المئوية لهذه الفئة 26.4%، وكانت أدنى نسبة هي للفئة الذين عمرهم 25 سنة فأقل حيث بلغت النسبة المئوية لهم 8.8%.

3.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة

للإجابة على أسئلة الدراسة تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لكل مجال من مجالات الدراسة، وتم توزيع درجات التقدير على النحو التالي:

- 4.21 - 5 بدرجة كبيرة جداً.
- 3.41 - 4.20 بدرجة كبيرة.
- 2.61 - 3.40 بدرجة متوسطة.
- 1.81 - 2.60 بدرجة ضعيفة.
- 0 - 1.80 بدرجة ضعيفة جداً.

والجدول رقم (6.4) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة لمجالات الدراسة حسب أهميتها.

جدول 6.4: ترتيب مجالات الدراسة حسب أهميتها.

درجة الاستجابة	الانحراف	الوسط الحسابي	المجال
كبيرة	0.71	3.8	المجال الثالث: كفاءة الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب
كبيرة	0.59	3.8	المجال الرابع: ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات
كبيرة	0.63	3.8	المجال الخامس: خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعة
كبيرة	0.68	3.8	المجال السادس: مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة
كبيرة	0.59	3.6	المجال الثاني: خصائص نظام المعلومات الإدارية
كبيرة	0.64	3.5	المجال الأول: الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات
كبيرة	0.53	3.7	المجال الكلي

يتضح من جدول (6.4) أن المجال الثالث "كفاءة الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب"، والمجال الرابع "ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات"، والمجال الخامس "خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعة"، والمجال السادس "مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة" كان لها أكبر وسط حسابي وهو (3.8) وبنسبة 76% وهذا يدل على أن موظفي مركز الحاسوب والبرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على مستوى عالٍ من الكفاءة، وأن المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ذات خصائص جيدة، كما أنه يمكن الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بدرجة كبيرة.

وتلاها المجال الثاني "خصائص نظم المعلومات الإدارية"، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذا المجال (3.6) بنسبة مئوية مقدارها 72%، ويعني ذلك أن خصائص نظام المعلومات الإدارية المحوسبة جاءت على مستوى عالٍ من الكفاءة. وكان الوسط الحسابي للمجال الأول "الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة" أقل المجالات الستة حيث بلغ (3.5) بنسبة مئوية مقدارها (70%)، وهذا يعني أن الأجهزة المستخدمة جاءت على مستوى عالٍ من الكفاءة. وقد بلغ الوسط الحسابي لكافة مجالات الدراسة الستة (3.6) وبنسبة مقدارها 72%، أي نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على مستوى عالٍ من الكفاءة.

1.3.4. الإجابة على سؤال الدراسة الأول:

ينص السؤال الأول على "ما واقع الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية؟"، وللإجابة على هذا السؤال، فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة للمبحوثين للمجال الأول في الاستبانة، والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول 7.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية.

الرقم	الرقم في الاستبانة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
1	1	الأجهزة المستخدمة تغطي كافة الاحتياجات للاستفادة من نظم المعلومات الإدارية.	3.7	0.67	كبيرة
2	4	يتوفر عدد كافي من أجهزة الحاسوب لنظم المعلومات الإدارية في الجامعة.	3.7	0.94	كبيرة
3	7	أجهزة التخزين المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية لها قدرة كبيرة بقدرتها على تخزين كمية كبيرة من معلومات.	3.7	0.93	كبيرة
4	2	تتميز الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية بقدرات تتناسب مع احتياجات نظم المعلومات.	3.6	0.73	كبيرة
5	6	سرعة شبكة الاتصال المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب.	3.6	0.87	كبيرة
6	3	يتم تحديث الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية حسب الحاجة.	3.4	0.87	متوسطة
7	5	وجود أجهزة بديلة في حال حدوث أي عطب في الأجهزة المستخدمة.	2.9	1.03	متوسطة
الدرجة الكلية					
			3.5	0.64	كبيرة

يتضح من الجدول (7.4) أن الوسط الحسابي الإجمالي للمجال "الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية" بلغ (3.5) أي بنسبة 70%، وهذه يدل على أن تصورات عينة الدراسة ايجابية

بالنسبة للأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة الموجودة في الجامعات الفلسطينية، وقد بلغ الوسط الحسابي للفقرة (1) التي تنص على "الأجهزة المستخدمة تغطي كافة الاحتياجات للاستفادة من نظم المعلومات الإدارية"، والفقرة (4) التي تنص على "يتوفر عدد كافي من أجهزة الحاسوب لنظم المعلومات الإدارية في الجامعة"، والفقرة رقم (7) التي تنص على "أجهزة التخزين المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية تمتاز بقدرتها على تخزين كمية كبيرة من معلومات" (3.7) وبنسبة مئوية مقدارها (74%)، وكان الوسط الحسابي للفقرة (2) "تتميز الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية بقدرات تتناسب مع احتياجات نظم المعلومات"، والفقرة (6) "سرعة شبكة الاتصال المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب" (3.6) وبنسبة مئوية مقدارها (72%)، وأن الوسط الحسابي للفقرة رقم (3) هو (3.4) وبنسبة مئوية مقدارها (68%)، وكان أقل وسط حسابي للفقرة رقم (5) حيث بلغ (2.9) وبنسبة مئوية مقدارها (58%).

2.3.4 الإجابة على سؤال الدراسة الثاني

ينص السؤال الثاني من أسئلة الدراسة على "ما مستوى كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية؟"، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة للمجال الثاني، والجدول (8.4) يوضح ذلك:

جدول 8.4-أ: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المتوفرة لدى الجامعات الفلسطينية.

الرقم	الرقم في الاستبانة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف	درجة الاستجابة
1	14	تمتلك نظم المعلومات الإدارية سرية عالية على المعلومات بحيث لا يمكن الدخول إليها بشكل غير مشروع.	4	0.89	كبيرة
2	15	توفر نظم المعلومات الإدارية مستويات حماية مختلفة للمعلومات.	3.9	0.91	كبيرة
3	13	تتوفر إمكانية استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها.	3.8	0.93	كبيرة
4	11	تغطي نظم المعلومات الإدارية كافة احتياجات العمل في الدائرة.	3.7	0.92	كبيرة

جدول 8.4-أ: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المتوفرة لدى الجامعات الفلسطينية.

الرقم	الرقم في الاستبانة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف	درجة الاستجابة
5	10	تتميز نظم المعلومات الإدارية المستخدمة بسهولة الاستخدام.	3.6	0.79	كبيرة
6	8	دليل استخدام نظم المعلومات الإدارية المتوفر سهل.	3.5	0.92	كبيرة
7	16	قدرة نظم المعلومات الإدارية على اكتشاف الأخطاء وإرسال رسائل خاصة بهذه الأخطاء	3.5	0.97	كبيرة
8	12	حصول أي مشكلة في نظم المعلومات الإدارية لا يؤدي إلى توقف العمل في الدائرة.	3.2	1.08	متوسطة
9	9	لا يحتاج الموظف إلى تدريب للتعامل مع نظم المعلومات الإدارية.	3.1	0.95	متوسطة
الدرجة الكلية					
			3.6	0.59	كبيرة

يتضح من الجدول (8.4) أن الوسط الحسابي الإجمالي للمجال المتعلق بخصائص أنظمة المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الفلسطينية بلغ (3.6) وبنسبة مئوية مقدارها (72%)، وهذه يدل على أن أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية المحوسبة تتمتع بخصائص جيدة، وقد بلغ أعلى وسط حسابي (4) وبنسبة مئوية مقدارها (80%) للفقرة رقم (14) والتي تنص على "تمتلك نظم المعلومات الإدارية سرية عالية على المعلومات بحيث لا يمكن الدخول إليها بشكل غير مشروع"، وتلاها الفقرة رقم (15) "توفر نظم المعلومات الإدارية مستويات حماية مختلفة للمعلومات"، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.9)، والنسبة المئوية (78%)، والفقرة رقم (13) "تتوفر إمكانية استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها" حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.8) وبنسبة مئوية مقدارها (76%)، أما الفقرة (11) "تغطي نظم المعلومات الإدارية كافة احتياجات العمل في الدائرة" فبلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.7) وبنسبة مئوية مقدارها (74%)، والفقرة (10) "تتميز نظم المعلومات الإدارية المستخدمة بسهولة الاستخدام"، وبلغ الوسط الحسابي لها (3.6) والنسبة المئوية (72%)، والفقرة رقم (8) "دليل استخدام نظم المعلومات الإدارية المتوفر سهل" حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.5) والنسبة المئوية لهذه الفقرة بلغت (70%). أما الفقرة رقم (16) "قدرة نظم المعلومات الإدارية على اكتشاف الأخطاء وإرسال رسائل خاصة بهذه الأخطاء"

حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.5) وبنسبة مئوية مقدارها (70%). والفقرة رقم (12) "حصول أي مشكلة في نظم المعلومات الإدارية لا يؤدي إلى توقف العمل في الدائرة"، حيث بلغ الوسط الحسابي (3.2) والنسبة المئوية لهذه الفقرة كان (64%). والفقرة رقم (9) "لا يحتاج الموظف إلى تدريب للتعامل مع نظم المعلومات الإدارية" بوسط حسابي (3.1) ونسبة مئوية مقدارها (62%).

3.3.4. الإجابة على سؤال الدراسة الثالث:

للإجابة على سؤال الدراسة الثالث والذي ينص على "ما مستوى كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية؟"، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة للمجال الثالث (جدول 9.4).

جدول 9.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية.

الرقم	الرقم في الاستبانة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف	درجة الاستجابة
1	21	العاملون في مركز الحاسوب على مستوى فني يتناسب مع ما هو مطلوب منهم.	3.9	0.83	كبيرة
2	17	يتوفر لدى الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب التجهيزات اللازمة لانجاز العمل.	3.8	0.92	كبيرة
3	18	يتوفر لدى الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب البيئة المناسبة للعمل.	3.8	0.98	كبيرة
4	20	هناك تنوع في تخصصات الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب.	3.8	0.91	كبيرة
5	24	استجابة الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب عالية في تفهمهم لاحتياجات المستفيدين من النظام.	3.8	0.85	كبيرة
6	19	عدد الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب مناسب.	3.7	0.96	كبيرة
7	22	مؤهلات الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب تتناسب مع الأعمال الموكلة إليهم.	3.7	0.92	كبيرة
8	23	العاملون في مركز الحاسوب قادرين على تطوير نظم المعلومات الإدارية حسب حاجة المستفيدين.	3.6	0.91	كبيرة
		المجال الكلي	3.8	0.71	كبيرة

يتضح من الجدول (9.4) أن الوسط الحسابي الإجمالي للمجال "كفاءة العاملين في مركز الحاسوب" بلغ (3.8) وبنسبة مئوية مقدارها (76%)، وهذا يدل على أن تصورات أفراد عينة الدراسة كانت ايجابية بالنسبة لكفاءة الموظفين العاملين في مركز الحاسوب، وقد احتلت الفقرة رقم (21) "العاملون في مركز الحاسوب على مستوى فني يتناسب مع ما هو مطلوب منهم" المرتبة الأولى، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.9) وبنسبة مئوية مقدارها (78%)، وتلاها الفقرة رقم (17) "يتوفر لدى الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب التجهيزات اللازمة لانجاز العمل"، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.8) والنسبة المئوية (76%)، ثم الفقرة رقم (18) "يتوفر لدى الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب التجهيزات اللازمة لانجاز العمل"، وبلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.8) وبنسبة مئوية مقدارها (76%)، وقد احتلت الفقرة رقم (23) "العاملون في مركز الحاسوب قادرين على تطوير نظم المعلومات الإدارية حسب حاجة المستخدمين"، المرتبة الأخيرة بين فقرات المجال، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.6) والنسبة المئوية مقدارها (72%)، وكانت درجة استجابة عينة الدراسة على هذه الفقرة كبيرة.

4.3.4 الإجابة على سؤال الدراسة الرابع

للإجابة على سؤال الدراسة الرابع والذي ينص على: "ما مدى ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية؟"، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول 10.4-أ: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية.

الرقم	الرقم في الاستبانة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف	درجة الاستجابة
1	29	إجراءات تشغيل البرامج المستخدمة في النظام واضحة.	3.9	0.8	كبيرة
2	25	البرامج الموجودة في نظم المعلومات الإدارية تلبى احتياجات الموظفين الإداريين في النظام.	3.8	0.64	كبيرة
3	26	ملاءمة البرامج المستخدمة في النظام مع احتياجات معالجة البيانات.	3.8	0.61	كبيرة

جدول 10.4-ب: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية.

الرقم	الرقم في الاستبانة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف	درجة الاستجابة
4	27	البرمجيات المستخدمة في النظام تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها الدائرة.	3.8	0.81	كبيرة
5	30	البرامج الحالية تتيح لأكثر من مستفيد للعمل في وقت واحد	3.8	0.94	كبيرة
6	28	يمكن إجراء تعديل على البرامج في نظام المعلومات بسهولة.	3.7	0.83	كبيرة
المجال الكلي					
			3.8	0.59	كبيرة

يتضح من الجدول (10.4) أن الوسط الحسابي الإجمالي للمجال "ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية" بلغ (3.8) وبنسبة مئوية مقدارها (76%)، وهذه يدل على أن أفراد عينة الدراسة يمتلكون تصورات ايجابية حول البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وقد جاءت الفقرة رقم (29) "إجراءات تشغيل البرامج المستخدمة في النظام واضحة"، في المرتبة الأولى وبوسط حسابي مقداره (3.9) وبنسبة مئوية مقدارها (78%)، تلاها الفقرة رقم (25) "البرامج الموجودة في نظم المعلومات الإدارية تلبى احتياجات الموظفين الإداريين في النظام" حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.8) وبنسبة مئوية مقدارها (76%)، ثم الفقرة رقم (26) "ملاءمة البرامج المستخدمة في النظام مع احتياجات معالجة البيانات". حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.8) والنسبة المئوية (76%)، واحتلت الفقرة رقم (28) "يمكن إجراء تعديل على البرامج في نظام المعلومات بسهولة" المرتبة الأخيرة حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.7) والنسبة المئوية لهذه الفقرة (74%)، وكانت درجة استجابة عينة الدراسة لهذه الفقرة كبيرة.

5.3.4. الإجابة على سؤال الدراسة الخامس:

للإجابة على سؤال الدراسة الخامس والذي ينص على "ما خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية؟"، فقد تم استخراج

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول 11.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات المستخدمة في الجامعة.

الرقم	الرقم في الاستبانة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف	درجة الاستجابة
1	31	المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية صحيحة.	3.9	0.73	كبيرة
2	33	تتميز نظم المعلومات بالسرعة في توفير المعلومات	3.9	0.75	كبيرة
3	35	نظم المعلومات الإدارية المتوفرة تسهل عملية الرقابة في الجامعة	3.9	0.81	كبيرة
4	32	المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية تتناسب وطبيعة المشكلة	3.8	0.74	كبيرة
5	34	المعلومات التي توفرها نظم المعلومات تمتاز بالوضوح	3.8	0.88	كبيرة
المجال الكلي					
			3.8	3.6	كبيرة

يتضح من الجدول (11.4) أن الوسط الحسابي للمجال الكلي "خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات المستخدمة في الجامعات الفلسطينية" بلغ (3.8) وبنسبة مئوية مقدارها (76%)، وهذه يدل على أن تصورات عينة الدراسة ايجابية حول خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية.

وقد احتلت الفقرة رقم (31) "المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية صحيحة" المرتبة الأولى، وبوسط حسابي لهذه الفقرة (3.9) ونسبة مئوية مقدارها (78%)، تلاها الفقرة رقم (33) والتي تنص على "تتميز نظم المعلومات بالسرعة في توفير المعلومات"، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.9) والنسبة المئوية لها (78%)، ثم الفقرة رقم (35) "نظم المعلومات الإدارية المتوفرة تسهل عملية الرقابة في الجامعة" وقد بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.9) والنسبة المئوية (78%)، وجاء ترتيب الفقرة رقم (34) "المعلومات التي توفرها نظم المعلومات تمتاز بالوضوح" آخر فقرات هذا المجال وبلغ الوسط الحسابي لها (3.8) والنسبة المئوية (76%)، وكانت درجة استجابة عينة الدراسة لهذه الفقرة كبيرة.

6.3.4. الإجابة على سؤال الدراسة السادس:

للإجابة عن سؤال الدراسة السادس والذي ينص على "ما الفوائد نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية"، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول 12.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة

الرقم	الرقم في الاستبانة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف	درجة الاستجابة
1	37	تؤدي نظم المعلومات الإدارية المستخدمة إلى تسهيل الاتصال	3.9	0.8	كبيرة
2	42	توفر نظم المعلومات الإدارية سهولة في تبادل المعلومات بين الدوائر المختلفة.	3.9	0.76	كبيرة
3	36	نظم المعلومات الإدارية المستخدمة تسهل عملية الإشراف في الجامعة	3.8	0.8	كبيرة
4	41	تساعد نظم المعلومات في توفير الوقت اللازم لدراسة البيانات وتحليلها.	3.8	0.95	كبيرة
5	38	تزود نظم المعلومات الإدارية المؤسسة بمؤشرات عن الأداء الحالي	3.6	0.8	كبيرة
6	40	تؤدي نظم المعلومات الإدارية إلى سرعة في اتخاذ القرارات	3.6	0.95	كبيرة
7	39	تساعد نظم المعلومات الإدارية في وضع خطط إستراتيجية	3.5	1	كبيرة
		المجال الكلي	3.8	0.68	كبيرة

يتضح من الجدول (12.4) أن الوسط الحسابي الإجمالي للمجال "الفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية" بلغ (3.8) وبنسبة مئوية مقدارها (76%)، وهذا يدل على أن تصورات عينة الدراسة إيجابية حول الفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية، حيث احتلت الفقرة رقم (37) "تؤدي نظم المعلومات الإدارية المستخدمة إلى تسهيل الاتصال" المرتبة الأولى، وبلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.9)

والنسبة المئوية لهذه الفقرة (78%)، وتلاها الفقرة رقم (42) "توفر نظم المعلومات الإدارية سهولة في تبادل المعلومات بين الدوائر المختلفة" حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.9) والنسبة المئوية لها (78%)، ثم الفقرة رقم (36) "نظم المعلومات الإدارية المستخدمة تسهل عملية الإشراف في الجامعة " حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.8) والنسبة المئوية لها (76%)، واحتلت الفقرة رقم (39) "تساعد نظم المعلومات الإدارية في وضع خطط إستراتيجية" الرتبة الأخيرة حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.5) وبنسبة مئوية مقدارها (70%)، وكانت درجة استجابة عينة الدراسة لهذه الفقرة كبيرة.

7.3.4. الإجابة عن سؤال الدراسة السابع:

للإجابة على سؤال الدراسة السابع والذي ينص على "ما مستوى أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية"، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة والجدول رقم(13.4) يوضح ذلك:

جدول 13.4-أ: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء الإداري للموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية.

الرقم	الرقم في الاستبانة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف	درجة الاستجابة
1	43	توجه نظم المعلومات الإدارية العاملين نحو تحقيق أهداف الجامعة.	3.8	0.64	كبيرة
2	45	يؤدي استخدام نظام المعلومات الإدارية إلى زيادة حجم العمل المنجز من قبل العاملين.	3.8	0.82	كبيرة
3	48	تنتج نظم المعلومات الإدارية العاملين تقارير موثوقة.	3.8	0.76	كبيرة
4	50	تؤدي نظم المعلومات الإدارية إلى زيادة معرفة العاملين بالأعمال والواجبات المطلوبة.	3.8	0.77	كبيرة
5	56	توجه نظم المعلومات الإدارية على التقيد بإجراءات العمل.	3.8	0.79	كبيرة
6	44	تعمل نظم المعلومات الإدارية العاملين على انجاز العمل المحدد في الوقت المحدد.	3.7	0.8	كبيرة

جدول 13.4-ب: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء الإداري للموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية.

الرقم	الرقم في الاستبانة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف	درجة الاستجابة
7	47	تساعد نظم المعلومات الإدارية على انجاز الأعمال المطلوبة بدقة عالية.	3.7	0.78	كبيرة
8	49	توضح نظم المعلومات الإدارية في المسؤوليات للعاملين في الجامعة.	3.7	0.75	كبيرة
9	51	تعمل نظم المعلومات الإدارية على توفير المعلومات بشكل اكبر للعاملين.	3.7	0.79	كبيرة
10	53	تساعد نظم المعلومات الإدارية العاملين على تطوير العمل.	3.7	0.77	كبيرة
11	54	تساعد نظم المعلومات الإدارية على تنمية العاملين وظيفيا.	3.7	0.91	كبيرة
12	55	تؤدي نظم المعلومات الإدارية الى توفير الوقت لدراسة البيانات وتحليلها.	3.7	0.84	كبيرة
13	58	تساعد نظم المعلومات الإدارية على زيادة اعتماد العاملين على انفسهم في العمل.	3.7	0.9	كبيرة
14	46	تعمل نظم المعلومات الإدارية العاملين على جدولة العمل اليومي.	3.6	0.86	كبيرة
15	57	تساعد نظم المعلومات الإدارية على زيادة قدرة العاملين للتكيف مع الحالات الطارئة.	3.6	0.89	كبيرة
16	52	تعمل نظم المعلومات الإدارية على زيادة الصلاحيات المفوضة للعاملين من قبل الإدارة العليا.	3.5	0.98	كبيرة
		المجال الكلي	3.7	0.77	كبيرة

يتضح من الجدول (13.4) أن الوسط الكلي لكافة فقرات المجال بلغ (3.7) وبنسبة مئوية مقدارها (74%)، وهذا يدل على أن أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية جاء بمستوى عال. وكان الوسط الحسابي للفقرات (43)، (45)، (48)، (50) ، (56) متساو، وقد بلغ (3.8) وبنسبة مقدارها (76%)، وتلاها الفقرات (44)، (47)، (49)، (51)، (53)، (54)، (55)، (58)، وقد بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرات (3.7) وبنسبة مقدارها

(74%)، أما الفقرات (46)، (57) فقد بلغ الوسط الحسابي لها (3.6) وبنسبة مئوية مقدارها (72%)، وكانت الفقرة رقم (52) "تعمل نظم المعلومات الإدارية على زيادة الصلاحيات المفوضة للعاملين من قبل الإدارة العليا" آخر فقرات المجال، حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.5) وبنسبة مئوية مقدارها (70%).

4.4 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

لفحص الفرضيات تم حساب معامل ارتباط سبيرمان والجدول رقم 14.4 يوضح مدى قوة معامل الارتباط سبيرمان بدلالة القيم الرقمية.

جدول 14.4: مدى قوة الارتباط بدلالة القيم الرقمية

الدرجة	النوع	قيمة معامل ارتباط
ضعيف	طردي	$0 < \text{معامل الارتباط} < 0.4$
متوسط	طردي	$0.4 \leq \text{معامل الارتباط} < 0.7$
قوي	طردي	$0.7 \leq \text{معامل الارتباط} < 1$

1.4.4. نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية على انه "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات واقع الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومتوسطات أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية" ولفحص هذه الفرضية تم احتساب معامل ارتباط سبيرمان، والجدول رقم (15.4) يبين نتيجة الفرضية.

جدول 15.4-أ: معامل ارتباط سبيرمان بين الأجهزة المستخدمة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية

الرقم في الاستبانة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أجهزة المستخدمة تغطي كافة الاحتياجات للاستفادة من نظم المعلومات الإدارية.	0.462	0.000

جدول 15.4-ب: معامل ارتباط سبيرمان بين الأجهزة المستخدمة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية

الرقم في الاستبانة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
2	تتميز الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية بقدرات تتناسب مع احتياجات نظم المعلومات.	0.507	0.000
3	يتم تحديث الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية حسب الحاجة.	0.284	0.000
4	يتوفر عدد كافي من أجهزة الحاسوب لنظم المعلومات الإدارية في الجامعة.	0.316	0.000
5	وجود أجهزة بديلة في حال حدوث أي عطب في الأجهزة المستخدمة.	0.139	0.000
6	سرعة شبكة الاتصال المستخدمة لنقل البيانات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب.	0.432	0.000
7	أجهزة التخزين المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية لها قدرة كبيرة على تخزين كمية كبيرة من معلومات.	0.418	0.000
	معامل الارتباط لكل فقرات المجال	0.433	0.000

يظهر الجدول رقم (15.4-أ، 15.4-ب) معامل ارتباط سبيرمان للفقرات (3، 4، 5) على الترتيب (0.284)، (0.316)، (0.139) عند مستوى دلالة إحصائية تساوي (0.000)، وهذا يعني أن العلاقة الارتباطية موجودة بدرجة ضعيفة في هذه الفقرات، أما معامل ارتباط سبيرمان للفقرات (1، 2، 6، 7) على الترتيب فكان (0.462)، (0.507)، (0.432)، (0.418) عند مستوى دلالة تساوي (0.000)، أي أن العلاقة الارتباطية بدرجة متوسطة في هذه الفقرات. وبشكل عام فإن معامل ارتباط سبيرمان لكافة فقرات المجال تساوي (0.433)، وبمستوى دلالة إحصائية تساوي (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائية، بمعنى أنه يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين واقع الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وأداء الموظفين.

وبناء عليه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على " لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات واقع الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومتوسطات أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية" ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بينهما، ومن قيمة معامل ارتباط سبيرمان بين المتغير المستقل (خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة)، والمتغير التابع (أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية) يظهر أن العلاقة الارتباطية بينهما جاءت بدرجة متوسطة.

2.4.4. نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية على انه " لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات واقع خصائص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومتوسطات أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية". لفحص هذه الفرضية تم احتساب معامل ارتباط سبيرمان، والجدول رقم (16.4) يبين نتيجة الفرضية.

جدول 16.4: معامل ارتباط سبيرمان بين خصائص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية

رقم الفقرة في الاسبائة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تمتلك نظم المعلومات الإدارية سرية عالية على المعلومات بحيث لا يمكن الدخول إليها بشكل غير مشروع.	0.526	0.000
2	توفر نظم المعلومات الإدارية مستويات حماية مختلفة للمعلومات.	0.318	0.000
3	تتوفر إمكانية استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها.	0.346	0.000
4	تغطي نظم المعلومات الإدارية كافة احتياجات العمل في الدائرة.	0.417	0.000
5	تتميز نظم المعلومات الإدارية المستخدمة بسهولة الاستخدام.	0.266	0.000
6	دليل استخدام نظم المعلومات الإدارية المتوفر سهل.	0.382	0.000
7	نظم المعلومات الإدارية اكتشاف الأخطاء وإرسال رسائل خاصة بهذه الأخطاء	0.388	0.000
8	حصول أي مشكلة في نظم المعلومات الإدارية لا يؤدي إلى توقف العمل في الدائرة.	0.437	0.000
9	لا يحتاج الموظف إلى تدريب للتعامل مع نظم المعلومات الإدارية.	0.451	0.000
	معامل الارتباط لكل فقرات المجال	0.604	0.000

يظهر من الجدول رقم (16.4) أن معامل ارتباط سبيرمان للفقرات (2، 3، 5، 6، 7) على الترتيب (0.318)، (0.346)، (0.266)، (0.382)، (0.388) عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.000)، وأن العلاقة الارتباطية بدرجة ضعيفة في هذه الفقرات، أما معامل ارتباط سبيرمان للفقرات (1، 4، 8، 9) هو (0.526)، (0.417)، (0.437)، (0.451) على الترتيب وبمستوى دلالة إحصائية تساوي (0.000)، وأن العلاقة الارتباطية لهذه الفقرات بدرجة متوسطة. وبشكل عام فإن معامل ارتباط سبيرمان لكل فقرات المجال تساوي (0.604) عند مستوى دلالة إحصائية تساوي (0.000)،

وهي قيمة دالة إحصائية، وبناء عليه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه " لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات واقع خصائص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومتوسطات أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية" ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين خصائص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، ويظهر من قيمة معامل ارتباط سبيرمان بين المتغير المستقل (خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة)، والمتغير التابع (أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية) أن العلاقة توجد بدرجة متوسطة.

3.4.4. نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات واقع كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة ومتوسطات أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية". لفحص هذه الفرضية تم حساب معامل ارتباط سبيرمان والجدول رقم (17.4) يوضح النتائج المتعلقة بهذه الفرضية.

جدول 17.4-أ: معامل ارتباط سبيرمان بين كفاءة الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.

رقم الفقرة في الاستبانة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
17	يتوفر لدى العاملين في مركز الحاسوب التجهيزات اللازمة لانجاز العمل.	0.459	0.000
18	يتوفر لدى العاملين في مركز الحاسوب البيئة المناسبة للعمل.	0.514	0.000
19	عدد العاملين في مركز الحاسوب مناسب.	0.387	0.000
20	هناك تنوع في تخصصات العاملين في مركز الحاسوب.	0.456	0.000
21	العاملون في مركز الحاسوب على مستوى فني يتناسب مع ما هو مطلوب منهم.	0.492	0.000
22	مؤهلات العاملين في مركز الحاسوب تتناسب مع الأعمال الموكلة إليهم.	0.540	0.000
23	العاملون في مركز الحاسوب قادرين على تطوير نظم المعلومات الإدارية حسب حاجة المستخدمين.	0.562	0.000

جدول 17.4-أ: معامل ارتباط سبيرمان بين كفاءة الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.

رقم الفقرة في الاستبانة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
24	استجابة العاملين في مركز الحاسوب عالية في تفهمهم لاحتياجات المستفيدين من النظام.	0.575	0.000
معامل الارتباط لكل فقرات المجال			
		0.584	0.000

يظهر الجدول رقم (17.4) أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان للفقرة (19) يساوي (0.387) عند مستوى دلالة إحصائية (0.000)، أي أن العلاقة الارتباطية لهذه الفقرة بدرجة ضعيفة، أما باقي فقرات المجال (17، 18، 20، 21، 22، 23، 24) فكان معامل ارتباطها على الترتيب (0.459)، (0.514)، (0.456)، (0.492)، (0.540)، (0.562)، (0.575) عند مستوى دلالة إحصائية (0.000)، أي أن العلاقة الارتباطية لهذه الفقرات بدرجة متوسطة. ويُظهر الجدول أيضاً أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان لكافة فقرات المجال تساوي (0.584)، عند مستوى دلالة إحصائية تساوي (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائية. وبناء على ذلك نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات واقع كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة ومتوسطات أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية" ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين متوسطات واقع كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة ومتوسطات أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وأن العلاقة بين المتغير المستقل (كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة) والمتغير التابع (أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية) جاءت بدرجة متوسطة.

4.4.4. نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات واقع مدى ملائمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومتوسطات واقع أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية". والجدول رقم (18.4) يوضح النتائج المتعلقة بهذه الفرضية.

جدول 18.4: معامل ارتباط سبيرمان للعلاقة بين مدى ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.

رقم الفقرة في الاستبانة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
25	البرامج الموجودة في نظم المعلومات الإدارية تلبي احتياجات العاملين في النظام.	0.502	0.000
26	ملاءمة البرامج المستخدمة في النظام مع احتياجات معالجة البيانات.	0.611	0.000
27	البرمجيات المستخدمة في النظام تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها الدائرة.	0.601	0.000
28	يمكن إجراء تعديل على البرامج في نظام المعلومات بسهولة.	0.443	0.000
29	إجراءات تشغيل البرامج المستخدمة في النظام واضحة.	0.412	0.000
30	البرامج الحالية تتيح لأكثر من مستفيد للعمل في وقت واحد	0.399	0.000
	معامل الارتباط لكل فقرات المجال	0.617	0.000

يظهر الجدول رقم (18.4-أ، 18.4-ب) أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان للفقرة (30) يساوي (0.399)، ومستوى الدلالة الاحصائية تساوي (0.000)، وان العلاقة الارتباطية لهذه الفقرة موجودة بدرجة ضعيفة، أما الفقرات (25، 26، 27، 28، 29)، فإن معاملات ارتباطها على الترتيب تساوي (0.502)، (0.611)، (0.601)، (0.443)، (0.412)، وقيمة الدلالة الاحصائية تساوي (0.000)، وأن العلاقة الارتباطية موجودة بدرجة متوسطة، أما قيمة معامل ارتباط سبيرمان للمجال الكلي فكانت (0.617)، وقيمة الدلالة الاحصائية تساوي (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائياً.

وعليه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين متوسطات واقع مدى ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومتوسطات واقع أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية" ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين واقع مدى ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومتوسطات أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وأن معامل ارتباط سبيرمان بين المتغير المستقل (ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة) والمتغير التابع (أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية) يظهر أن هذه العلاقة جاءت بدرجة متوسطة.

5.4.4. نتائج الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الرابعة على انه "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات واقع مستوى كفاءة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومتوسطات واقع أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية". ولفحص هذه الفرضية تم احتساب معامل ارتباط سبيرمان، والجدول رقم (19.4) يبين نتيجة الفرضية.

جدول 19.4: معامل ارتباط سبيرمان للعلاقة بين واقع كفاءة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.

رقم الفقرة في الاستبانة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
31	المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية صحيحة.	0.465	0.000
32	المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية تتناسب وطبيعة المشكلة.	0.628	0.000
33	تتميز نظم المعلومات بالسرعة في توفير المعلومات.	0.619	0.000
34	المعلومات التي توفرها نظم المعلومات تمتاز بالوضوح.	0.535	0.000
	المجال الكلي	0.679	0.000

يتبين من الجدول رقم (19.4) أن معامل الارتباط سبيرمان لكافة الفقرات (31، 32، 33، 34) كانت على الترتيب (0.465، 0.628، 0.619، 0.535) عند مستوى دلالة إحصائية (0.000)، وأن العلاقة الارتباطية لكل فقرة من فقرات المجال جاءت بدرجة متوسطة، أما قيمة معامل ارتباط سبيرمان للمجال الكلي تساوي (0.679)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائية، وبناء عليه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات واقع مستوى كفاءة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومتوسطات واقع أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية"، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد علاقة ارتباطية بين واقع مستوى كفاءة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومتوسطات واقع أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، أي أن العلاقة بين المتغير المستقل (كفاءة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة)، والمتغير التابع (أداء

الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية) جاءت بدرجة متوسطة.

6.4.4. نتائج الفرضية السادسة:

تنص الفرضية على أنه "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات واقع الفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين متوسطات واقع أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية". ولفحص هذه الفرضية تم احتساب معامل ارتباط سبيرمان، والجدول رقم (20.4) يبين نتيجة الفرضية.

جدول 20.4: معامل ارتباط سبيرمان للعلاقة بين مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.

رقم الفقرة في الاستبانة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
35	نظم المعلومات الإدارية المستخدمة تسهل عملية الرقابة في الجامعة	0.730	0.000
36	نظم المعلومات الإدارية المستخدمة تسهل عملية الإشراف في الجامعة	0.677	0.000
37	تؤدي نظم المعلومات الإدارية المستخدمة إلى تسهيل الاتصال	0.602	0.000
38	تزود نظم المعلومات الإدارية المؤسسة بمؤشرات عن الأداء الحالي	0.595	0.000
39	تساعد نظم المعلومات الإدارية في وضع خطط إستراتيجية	0.621	0.000
40	تؤدي نظم المعلومات الإدارية إلى سرعة في اتخاذ القرارات	0.700	0.000
41	تساعد نظم المعلومات في توفير الوقت اللازم لدراسة البيانات وتحليلها.	0.693	0.000
42	توفر نظم المعلومات الإدارية سهولة في تبادل المعلومات بين الدوائر المختلفة.	0.399	0.000
معامل الارتباط لكل فقرات المجال		0.819	0.000

يظهر من النتائج المدرجة في الجدول رقم (20.4) أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان للفقرة رقم (42) تساوي (0.399)، وبمستوى دلالة إحصائية تساوي (0.000)، وأن العلاقة الارتباطية لهذه الفقرة بدرجة ضعيفة، وقيمة معامل ارتباط سبيرمان لل فقرات (36، 37، 38، 39، 41) على الترتيب يساوي (0.677، 0.602، 0.595، 0.621)، وبمستوى دلالة إحصائية تساوي (0.000)، وأن العلاقة الارتباطية لهذه الفقرات موجودة بدرجة متوسطة، أما الفقرات (35، 40)، فكان قيمة معامل الارتباط لكل منها على الترتيب (0.730)، (0.700)، وبمستوى دلالة إحصائية تساوي

(0.000)، وأن العلاقة الارتباطية لهذه الفقرات بدرجة قوية. وأن قيمة معامل ارتباط سبيرمان لكافة فقرات المجال (0.819)، عند مستوى دلالة إحصائية تساوي (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائياً، وبناء عليه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه " لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات واقع الفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين متوسطات واقع أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية"، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين متوسطات واقع الفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، ومتوسطات واقع أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وأن قيمة معامل ارتباط سبيرمان بين المتغير المستقل (الفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة) والمتغير التابع (أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية) تدل على أن العلاقة تظهر بدرجة قوية.

7.4.4. نتائج الفرضية السابعة:

تنص الفرضية على أنه "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين التفاعل بين متوسطات مجالات الدراسة (الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، مستوى كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، مستوى كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، ملائمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، مستوى كفاءة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، الفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة) ومتوسطات أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية". ولفحص هذه الفرضية تم احتساب معامل ارتباط سبيرمان، والجدول رقم (21.4) يوضح النتائج المتعلقة بهذه الفرضية.

جدول 21.4-أ: معامل ارتباط سبيرمان بين مجالات الدراسة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المجال
0.000	0.433(**)	المجال الأول: الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات
0.000	0.604(**)	المجال الثاني: خصائص نظام المعلومات الإدارية
0.000	0.584(**)	المجال الثالث: كفاءة الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب
0.000	0.617(**)	المجال الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات

جدول 21.4-أ: معامل ارتباط سبيرمان بين مجالات الدراسة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المجال
0.000	0.679(**)	المجال الخامس: خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعة
0.000	0.819(**)	المجال السادس: مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة
0.000	0.684	المجال الكلي

يوضح الجدول رقم (21.4) معامل ارتباط سبيرمان لكل مجال من مجالات الدراسة، وقد بلغ معامل الارتباط للمجال الأول والذي ينص على "الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات" (0.433) بدلالة إحصائية تساوي (0.000)، وأن العلاقة الارتباطية لهذا المجال جاءت بدرجة متوسطة، أما المجال الثاني والمتعلق بخصائص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة فقد بلغ معامل ارتباط سبيرمان لهذا المجال (0.604) بمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وأن العلاقة الارتباطية لهذا المجال كانت بدرجة متوسطة، أما المجال المتعلق بكفاءة الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب فكان معامل ارتباط سبيرمان له يساوي (0.584) بمستوى دلالة إحصائية (0.000) وعلاقة ارتباطية بدرجة متوسطة، وكان معامل الارتباط للمجال الرابع والمتعلق بالبرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية يساوي (0.617) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000) وأن العلاقة الارتباطية للمجال موجودة بدرجة متوسطة، وللمجال الخامس المتعلق بالمعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية كان معامل الارتباط (0.679) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000) وعلاقة ارتباطية بدرجة متوسطة. أما المجال المتعلق بالفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية فكان معامل الارتباط لهذا المجال يساوي (0.819) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000) وعلاقة ارتباطية بدرجة قوية. ويظهر الجدول رقم (21.4) أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان لكافة المجالات (0.684)، وقيمة الدلالة الاحصائية تساوي (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائية، وبناء عليه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين التفاعل بين متوسطات مجالات الدراسة (الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، مستوى كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، مستوى كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، مستوى كفاءة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، الفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة) ومتوسطات أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية"،

ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين متوسطات مجالات الدراسة (الاجهرة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، مستوى كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، مستوى كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، مستوى كفاءة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، الفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة) ومتوسطات أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وأن معامل ارتباط سبيرمان بين المتغير المستقل (مجالات الدراسة الستة) والمتغير التابع (أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية) يدل على أن العلاقة الارتباطية بدرجة قوية.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1.5 المقدمة

بعد أن قام الباحث بجمع المعلومات بواسطة الاستبانة كأداة بحث في هذه الدراسة ومعالجتها إحصائياً بواسطة برنامج SPSS، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج الخاصة بهذه الدراسة، ومن خلال تحليل النتائج التي تم وتوصل إليها توصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات، سيتم في هذا الفصل استعراضها والخروج بمجموعة من التوصيات الخاصة بهذه الدراسة.

2.5 نتائج الدراسة

- الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية جاءت على درجة كبيرة من الكفاءة في تلبية احتياجات الموظفين الإداريين في الجامعات من حيث عددها، وأجهزة التخزين المتوفرة بها، وانسجامها مع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وكفاءة شبكات الاتصال المتوفرة، وتوفر الأجهزة البديلة وقت الحاجة.
- توصلت الدراسة إلى أن الوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المتعلق بمستوى كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية بلغ (3.6) وبدرجة استجابة كبيرة، وهذا يدل على أن نظرة الموظفين الإداريين إلى نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات كانت إيجابية.
- توصلت الدراسة إلى أن الوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة للسؤال المتعلق بكفاءة الموظفين الإداريين العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة

(3.8)، وبدرجة كبيرة، وهذا يدل على أن نظرة الموظفين الإداريين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة للموظفين العاملين في مركز الحاسوب كانت ايجابية، أي أن التجهيزات الموجودة في مركز الحاسوب والعاملين في المركز على درجة من الكفاءة.

- يتضح من خلال النتائج الموضحة في جدول (10.4) بأن الوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة للسؤال المتعلق بمدى ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية (3.8)، ودرجة استجابة أفراد العينة كانت كبيرة لهذا المجال، وهذا يدل على أن البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية تتناسب بدرجة كبيرة مع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.
- يتضح من خلال النتائج الموضحة في جدول (11.4) بأن الوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال المتعلق بخصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بلغ (3.8)، ودرجة استجابة أفراد عينة الدراسة جاءت بدرجة كبيرة على هذا المجال، ويدل ذلك على أن المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ذات جودة عالية.
- تُظهر النتائج الموضحة في جدول (12.4) بأن الوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال المتعلق بالفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة يساوي (3.8)، ودرجة استجابة أفراد العينة كانت كبيرة على هذا المجال، وهذا يدل على إدراك العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة للفوائد المترتبة على استخدام هذه النظم في الجامعات، وهذا يدل على أهمية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء في الجامعات الفلسطينية.
- يظهر من خلال النتائج المدرجة في جدول (13.4) بأن الوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة للسؤال المتعلق بأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية (3.7)، وأن درجة استجابة أفراد عينة الدراسة جاء على درجة كبيرة، ويتضح من ذلك أن مستوى الأداء الإداري للموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية بمستوى جيد، لكن هناك عوامل تؤثر عليه بشكل عام.
- واقع الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة له علاقة بواقع أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وأن أي تحسن في مجال الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من حيث: الحداثة وتوفير عدد كافي من الأجهزة وتوفير العدد الكافي من الأجهزة التي يتم استخدامها في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وتوفير البدائل في حال حدوث عطب في الأجهزة، ووجود شبكة اتصال قادرة على نقل البيانات وقت الحاجة لها، إضافة إلى وجود وسائط تخزين، كل هذه العوامل جميعها تعمل

على تحسين أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية. ويمكن أن يُفسر ذلك بأن وجود الأجهزة البديلية يؤدي إلى عدم توقف الموظف عن العمل أو العمل بطريقة يدوية، مما يؤثر على حجم الانجاز في حال حدوث أي خلل في الأجهزة المستخدمة، واستخدام الأجهزة الحديثة يعمل زيادة حجم العمل المنجزة من قبل الموظف، كما أن توفر عدد كافي من الأجهزة يجعل يوفر امكانية للعاملين في الدائرة أو القسم لإنجاز أعمالهم دون انتظار، وجود شبكة اتصال حديثة يقلل من الوقت اللازم لتداول المعلومات ويعمل على توفير المعلومات في الوقت المناسب للشخص المناسب.

- السمات والخصائص التي تتميز بها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المتوفرة في الجامعات لها علاقة بأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية. بمعنى كلما تم تطوير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتم إجراء تحسينات عليها، كلما تحسن أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية بشكل أكبر، وأن خصائص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ذات العلاقة بأداء الموظفين الإداريين في الجامعة هي: درجة سرية والأمان لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة، توفر إمكانية استرجاع البيانات في حال فقدانها، شمولية هذه النظم وتغطيتها لكافة احتياجات العمل في الدائرة، سهولة استخدامها، وتوفير دليل خاص بكيفية استخدامها والتعامل معها، وسهولة اكتشاف الأخطاء بها، وعدم توقف العمل في الدائرة عند حدوث أي مشكلة. فوجود نظام حماية قوي على المعلومات تجعل الموظف قادر على تقديم المعلومات موثوقة لأي جهة في الجامعة. كما أن شمولية هذه النظم تجعل الموظف قادر على استخراج أي تقرير أو معلومات لأي جهة كانت خارجية أم داخلية في أي وقت، كما أن توفر دليل للمستخدم يساعد الموظف في فهم نظام المعلومات الموجود في قسمه أو دائرته دون الحاجة للرجوع إلى الموظفين الآخرين، وهذا يعني المحافظة على وقت الآخرين في إنجاز أعمالهم.

- أثبتت الدراسة أنه توجد علاقة ايجابية بين كفاءة الموظفين العاملين في مركز الحاسوب وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية. أي أن التطوير في مركز الحاسوب من حيث العاملين والتجهيزات الموجودة في مركز الحاسوب يؤدي إلى تحسن في أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، كما أن وجود الرسائل التي توضح الأخطاء توفر الوقت والجهد على الموظف في معرفة الخطأ ومتابعته وتصحيحه.

- أثبتت الدراسة أن أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية يتأثر في البرامج التي يتم استخدامها في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، فكلما كانت البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية على درجة عالية من الكفاءة من حيث: تليلتها لاحتياجات العاملين، وملاءمتها لاحتياجات عمليات معالجة البيانات، وشمولها لكافة نشاطات الدائرة، وإمكانية

إجراء التعديلات اللازمة عليها حسب الحاجة، وسهولتها ووضوحها بالنسبة للمستخدم، كلما تحسن أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية بشكل أكبر. فالشمولية في البرامج المستخدمة تساعد الموظف تعمل على تقليل الوقت والجهد اللازمين لإنجاز العمل، وإمكانية إجراء التعديلات اللازمة تجعل الموظف قادر على إخراج المعلومات اللازمة للجامعة بسرعة دون الحاجة إلى مراجعة مختصين آخرين.

- أثبتت الدراسة أن أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية له علاقة في طبيعة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعة من حيث صحة المعلومات، وانسجامها مع طبيعة المشكلة المراد معالجتها، والسرعة والوضوح في توفيرها، وكلما كانت المعلومات على مستوى عال من الدقة والكفاءة، كلما كان أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية أفضل. فتوفر المعلومات الصحيحة وانسجامها مع طبيعة المشكلة ووصولها بشكل واضح وفي الوقت المناسب، تجعل الجامعة قادرة اتخاذ القرارات السليمة التي تتسجم مع تحقيق أهدافها، كما تجعلها قادرة التخطيط السليم بكافة أنواعه.

- أثبتت الدراسة أنه كلما ازدادت الفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من حيث: القدرة على ممارسة عملية الرقابة والإشراف في الجامعة، وتسهيل الاتصال، وتزويد الجامعة بمؤشرات الأداء الحالي، ووضع الخطط الإستراتيجية والمساعدة في اتخاذ القرارات، وتوفير الوقت اللازم لدراسة البيانات وتحليلها، وتسهيل عملية تبادل المعلومات بين الدوائر المختلفة كلما تحسن أداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية. فالرقابة والإشراف يساعدان في التحقق من سير الجامعة نحو تحقيق أهدافها بالطرق السليمة، وتسهيل الاتصال يعمل على إيصال المعلومة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب، وتوفير المؤشر حول الأداء الحالي يساعد في تحسين الأداء.

3.5 التوصيات

في ضوء النتائج التي تم الحصول عليها من الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- الاهتمام بتطوير شبكات الحاسوب والأجهزة المستخدمة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من حيث: أعدادها، وحدائتها، وقدرتها على تخزين كم هائل من المعلومات، وتغطيتها لكافة احتياجات الأقسام والدوائر في الجامعات حتى في حال حدوث أي عطب في أي منها.
- زيادة كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية من حيث سرعتها،

والمحافظة على سريتها، وزيادة قدرتها في توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب، والقدرة على توفير الحلول البديلة في حال حدوث أي خلل فيها، وجعلها أكثر سهولة للمستخدمين النهائيين.

- تطوير مراكز الحاسوب في الجامعات الفلسطينية وتزويدها بالتجهيزات اللازمة لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة.
- تزويد مراكز الحاسوب في الجامعات بالعدد الكافي من العاملين مع مراعاة التنوع في تخصصاتهم وخبراتهم، وتوفير بيئة عمل مناسبة لهم.
- توفر برامج سهلة الاستخدام وتتناسب مع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وتلبي احتياجات الدوائر والأقسام في الجامعة، ويمكن استخدامها من قبل أكثر من شخص في نفس الوقت.
- إجراء التدريبات اللازمة لكل من له علاقة بنظم المعلومات الإدارية المحوسبة سواء على مستوى العاملين في مركز الحاسوب أو المستخدمين النهائيين لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة.
- إجراء دراسات خاصة لتقييم نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية للتعرف على أكفأ نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتطويرها وتعميمها على كافة الجامعات الفلسطينية من أجل بناء قاعدة بيانات ضخمة خاصة في الجامعات الفلسطينية يستفاد منها في توفير المعلومات اللازمة في إجراء الدراسات ووضع الخطط الإستراتيجية على مستوى الوطن ككل.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ال الشيخ، ع.(2001): المتغيرات الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بأداء الموظفين الإداريين في الأجهزة الأمنية. رسالة ماجستير غير منشورة. أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.
- أبو النصر، م.(2008): الأداء الإداري المتميز، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، القاهرة.
- ابو رمضان، م.(2000): "تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
- أبو سبت، ص.(2005): تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة.
- الأتروشي، ع.العبيدي، أ.(2002): "برمجيات لإدارة ملفات طلبة الدراسات العليا: دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة بغداد"، مجلة تنمية الرافدين، مجلد 68، عدد 24، ص251.
- الأرياني، أ.(2008): أساسيات تحليل وتصميم نظم المعلومات، الطبعة الأولى، الناشر شعاع للنشر والعلوم. سوريا.
- الأعرجي، ع. علاونة أ.(2002): "واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة: دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية"، المجلة العربية للإدارة، مجلد 22، عدد 1، ص57.
- بدوي، أ.(1984): معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب المصري، عمان.
- برامكي، ج.(ربيع، 2000): "مشكلات التعليم العالي في فلسطين". مركز البحوث والدراسات الفلسطينية، العدد 26، السنة السابعة.
- جامعة القدس المفتوحة.(2000): إدارة القوى البشرية، أم السماق، عمان
- الجنابي، ع. قنديلجي، ع.(2008): نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة، عمان، الأردن.
- حرب، ج.(1993): احتياجات الجامعات الأردنية الرسمية لخدمات الحاسوب في المجالات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان الأردن.
- حسان، م.(2008): نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية.

- الحولي، ع.(2، 2000): "إجماع على أهمية التعليم العالي ودوره في خدمة وبناء المجتمعات وتحقيق التنمية". الحياة المحلية، العدد 1620، ص7.
- حيدر، م. (2002): نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- الخروصي، ع.(2003). "أثر نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء في المديرية والدوائر العامة بولاية صحار في سلطنة عمان، دراسة حالة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- الخزامي، ع.(1999): تكنولوجيا الأداء من التقييم إلي التحسين مكتبة الساعي للنشر والتوزيع، الرياض.
- الخضري، ر.(2، 2000): "إجماع على أهمية التعليم العالي ودوره في خدمة وبناء المجتمعات وتحقيق التنمية". الحياة المحلية. العدد 1620، ص7.
- درة، إ.(1998): تكنولوجيا الأداء البشري: مهارة أساسية من مهارات القيادات في المؤسسات الشرطة العربية. ورقة عمل مقدمة للحلقة العالمية للمهارات الإدارية للقيادات العليا، الطائف.
- الراجحي، خ. (2007): درجة استخدام مديري المدارس الثانوية في دولة الكويت لنظم المعلومات الإدارية من وجهة نظرهم. جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن. رسالة دكتوراه غير منشورة.
- راوية، ح.(2001): إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية" العربية: الدار الجامعية، جمهورية مصر.
- السالمي، ع. الكيلاني، ع. البياتي، هـ.(2005): "نظم المعلومات الإدارية"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- السالمي، ع.(2000): "تكنولوجيا المعلومات" الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- السكران، م.(2004): المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة مسحية على قطاع ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- سلطان، م.(2003): إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- الشرايبي، ف.(2008): نظم المعلومات الإدارية. دار أسامة، عمان.
- الشلول، أ.(1999): الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية والأهلية، والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظرهم"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الخرطوم. السودان.

- صلاح، م.(6، 2002) : "التعليم العالي والبحث العلمي إلى أين". جريدة القدس، العدد 11788، ص16.
- الضمور، ف.(2003): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي، دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- الطائي، م.(2002): الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، دار زهران، عمان.
- الطائي، م.(2009): "المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية إدارة تكنولوجيا المعلومات"، دار الأوائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- طوالب، ع(2010): الخزن والاسترجاع المحوسب. <http://akat.maktoobblog.com> في 3 نيسان 2010 الساعة: 13:48 م
- عابدين، م.(2، 2000): "إجماع على أهمية التعليم العالي ودوره في خدمة وبناء المجتمعات وتحقيق التنمية". الحياة المحلية، العدد 1620 ص 7.
- عبد العال، ع.(2002): تطوير نظم المعلومات في مؤسسات التعليم العالي: تحليل وتصميم ودراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك: الأردن.
- عبد المحسن، م. (2002): تقييم الأداء، مداخل جديدة لعالم جديد. دار الفكر العربي، دار النهضة العربية، الإسكندرية.
- عبيدات، ذ. أبو السميد، س.(2002): البحث العلمي، البحث النوعي والكيفي، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان.
- عثمان، س.(2000): "مشكلات طلبة الدراسات العليا في جامعات الضفة الغربية". جامعة النجاح الوطنية. نابلس. فلسطين.
- العنزي، م.(2004): التغيير التنظيمي وعلاقته بأداء الموظفين الإداريين: دراسة مسحية على الموظفين الإداريين بإدارة مرور الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- غنام، ح.(أيلول، 2001): "الانتهاكات الإسرائيلية ضد طلبة مؤسسات التعليم العالي". رؤية الهيئة العامة للاستعلامات. عدد خاص، ص64-82.
- غنيم، م.(2004): دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة في فلسطين.
- قعوار، ش. (2007): درجة تقدير القادة الإداريين التربويين في وزارة التربية والتعليم في الأردن لفعالية استخدام أنظمة المعلومات الإدارية. جامعة عمان العربية للدراسات العليا،

- الأردن. رسالة دكتوراه غير منشورة.
- قنديلجي، ع، الجنابي، ع. (2008): نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
 - القيسي، ع. (2005)، مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة. جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن. رسالة دكتوراه غير منشورة.
 - لطفي، أ: (2005) مراجعة وتدقيق نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، القاهرة.
 - مجبر، إ. (1994): الأمانة العامة في الأداء الإداري مكتبة الخدمات الحديثة. جدة: مكتبة الحديثة.
 - مرعي، ت. ياغي، م. (1981): قياس الأداء الإداري للمديرين السعوديين في قطاع الخدمة المدنية. مجلة جامعة الملك سعود، العدد الحادي عشر، المجلد الثالث.
 - مشاعلة، و. (1995): تحليل فاعلية الكلفة لنظم الحاسوب المستخدمة في مديريات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الرسمية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
 - المقابلة، م. (2003): واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن، وعلاقته بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العملية الإدارية من وجهة نظرهم. جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن. رسالة دكتوراه غير منشورة.
 - ملوخية، أ. (2009): نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، مركز الإسكندرية للكتاب.
 - النجار، ف. (2007): نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
 - هاينز، م. (1989): إدارة الأداء والدليل الشامل للإشراف الفعال. ترجمة محمد مرسي وزهير الصباغ، الرياض: معهد الإدارة العامة.
 - هلال، ح. (1999): مهارة إدارة الأداء. مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، مصر.
 - وادي، ر. غنيم، م. (2007): جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في بلديات محافظات غزة، مجلة الأقصى، المجلد الحادي عشر.
 - ياسين، س. (2003): نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار اليازوي العالمية للنشر والتوزيع.
 - ياسين، س. (2009): أنظمة المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع، عمان الاردن.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- Ajayi, I. A. and Omirin, Fadekemi F.(2007): The Use of Management Information Systems (MIS) In Decision Making In The South-West Nigerian Universities. Educational Research and Review Vol. 2 (5), pp. 109-116. ISSN 1990-3839 © 2007 Academic Journals.
- Ali B., Mohammad Ch., Seied H. @ Karam Alah D. (2010): Challenges and Necessity Applying of Information Management (MIS) in Agricultural Education and Extension System of Iran; American-Eurasian J. Agric. & Environ. Sci., 8 (6): 758-766, 2010. ISSN 1818-6769
- Larry, Long(1984),"Computers and Information Processing",2nd Edition , New Jersy, Inglewood Cliffes, Prentice-Hall.
- - Laudon J. (2006): Management Information System, Ninth edition, Pearson Education, USA.
- Siriwan Kitcharoen.(2007): Importance-Performance Analysis on Information Technology Applications in Higher Educational Institutions in Thailand, ABAC Journal Vol. 27, No. 2 (May - August, 2007, pp.15 - 22)
- T. Alabi: Management Information System Equipment Utilization in Federal and State Universities in Nigeria. Department of Educational Management, University of Ilorin, Ilorin

ثالثا: مواقع على الانترنت

- <http://www.hebron.edu>
- <http://www.academicjournals.org/ERR>.
- <http://www.bethlehem.edu>
- <http://www.birzeit.edu>
- <http://www.najah.edu/ar>
- <http://www.alquds.edu/ar>
- <http://www.qou.edu/indexPage.do;jsessionid>
- <http://www.ppu.edu>
- http://www.aauj.edu/AAUJ_WEBSITE/index.php
- <http://www.paluniv.edu.ps/website/?trace=www.google.ps>
- <http://shababelikhwan.net/ib/index.php?showtopic=8774>

ملحق(1): نبذة عن الجامعات الفلسطينية:

جامعة الخليل:

تأسست الجامعة ككلية شريعة (الدراسات الإسلامية) عام 1971، وحاليا تضم 9 كليات وهي كلية الشريعة وكلية الآداب وكلية العلوم والتكنولوجيا وكلية الزراعة وكلية التمويل الإدارية وكلية التربية وكلية الدراسات العليا والبحث العلمي وكلية الصيدلي، وتمنح الجامعة درجة البكالوريوس في 26 تخصص ودرجة الماجستير في 8 تخصصات، ويبلغ عدد طلبة الجامعة حوالي 3500 طالبا وطالبة ويشرف على الجامعة مجلس أمناء.(موقع الجامعة، <http://www.hebron.edu>)

جامعة بيت لحم:

تأسست في عام 1973 بالتعاون الإداري مع مؤسسة الأخوة دي لا سال De La Salle Brothers (FSC) الذين قاموا بتطوير المدارس، على مدار أكثر من قرن، في تركيا ولبنان والأردن ومصر وفي أماكن أخرى في المنطقة، وفي الولايات المتحدة أيضاً.

وكان الغرض من جامعة بيت لحم عند تأسيسها تقديم تعليم عالي جيد يكون متوفر بشكل سهل للطلاب الصغار الطموحين في الضفة الغربية وغزة. والجامعة عبارة عن مؤسسة تعاونية تعليمية تحت رعاية الفاتيكان ومفتوحة للطلاب أي كان دينهم. وتشمل كلياتها: كليات الآداب، والعلوم، وإدارة الأعمال، والتمريض، والتربية.(موقع الجامعة، <http://www.bethlehem.edu>)

جامعة بيرزيت:

تأسست جامعة بير زيت عام 1975 بكليتين هما كلية العلوم وكلية الآداب، وحاليا تضم 9 كليات هي: كلية العلوم، كلية الآداب، كلية التجارة والاقتصاد، كلية الهندسة، كلية التربية، كلية التمريض والمهن الصحية، كلية الإدارة والقانون، كلية الدراسات العليا. وتمنح جامعة بيرزيت درجة البكالوريوس في 32 تخصص ودرجة الماجستير في 21 تخصص ويبلغ عدد طلاب الجامعة حوالي 11 الف طالب وطالبة، ويشرف على الجامعة مجلس أمناء.(موقع الجامعة،

www.birzeit.edu)

جامعة النجاح الوطنية:

تأسست جامعة النجاح الوطنية عام 1977 بكليتي العلوم والآداب، وتمشيا مع الحاجة إلى المزيد من التطور لمواكبة الحاجات الأكاديمية والعلمية وأصبحت تضم الجامعة الكليات التالية: كلية الاقتصاد، والعلوم الإدارية، كلية الآداب، كلية العلوم، كلية العلوم التربوية، كلية الهندسة، كلية الزراعة، كلية الشريعة، كلية الصيدلة، كلية القانون، كلية الفنون، كلية الطب، كلية الطب البيطري، وكلية الدراسات العليا وحاليا تمنح الجامعة درجة البكالوريوس في 71 تخصص ودرجة الماجستير في 38 تخصص ودرجة الدكتوراة في تخصص واحد ودرجة الدبلوم المتوسط في (15) تخصص ويشرف على الجامعة مجلس أمناء، ويبلغ عدد طلبة الجامعة حاليا 19 ألف طالب وطالبة.(موقع الجامعة www.najah.edu/ar/page/63)

جامعة القدس:

تأسست جامعة القدس في عام 1984 وكانت تضم أربع كليات وثلاثة مراكز (كلية الدعوة واصول الدين في بيت حنينا، وكلية المهن الطبية في البيره، وكلية العلوم والتكنولوجيا في أبو ديس، وكلية هند الحسيني للبنات وكلية الآداب ومركز التراث الإسلامي في مقاطعة الشيخ جراح). وأخذت الجامعة في التوسع حتى أصبحت تضم 14 كلية وهي: عمادة الدراسات العليا، كلية الآداب، كلية العلوم الإدارية والاقتصاد، كلية الدعوة وأصول الدين، كلية طب الأسنان، كلية التربية، كلية الهندسة، كلية المهن الصحية، كلية الحقوق، كلية الطب، كلية الصيدلة، كلية الصحة العامة، كلية القرآن والدراسات الإسلامية، كلية العلوم والتكنولوجيا، وبلغ عدد طلابها حوالي 10000 طالب وطالبة.(موقع الجامعة، www.alquds.edu)

جامعة القدس المفتوحة :

بدأت في عام 1991، حيث باشرت الجامعة خدماتها التعليمية في فلسطين، ويوجد للجامعة مناطق تعليمية ومراكز دراسية في أغلب المدن الفلسطينية، وتضم جامعة القدس المفتوحة 5 برامج تعليمية هي: برنامج التكنولوجيا والعلوم التطبيقية وبرنامج الزراعة وبرنامج التنمية الاجتماعية والأسرية وبرنامج العلوم الإدارية والاقتصاد وبرنامج التربية وتمنح درجة البكالوريوس في مجموعة تخصصات، ويبلغ عدد طلبة الجامعة أكثر من 65000 طالب وطالبة حسب إحصاءات العام 2011 (موقع الجامعة، <http://www.qou.edu>)

جامعة بولتكنيك فلسطين:

تأسست جامعة بولتكنيك فلسطين عام 1999 بأربعة كليات هي كلية الهندسة والتكنولوجيا وكلية العلوم ونظم المعلومات وكلية العلوم التطبيقية وكلية المهن التطبيقية، وتمنح درجة البكالوريوس في 20 تخصص ودرجة الماجستير في 3 تخصصات ودرجة الدبلوم في 15 تخصص، يبلغ عدد الطلبة في الجامعة حوالي 5000 طالب وطالبة. (موقع الجامعة <http://www.ppu.edu>)

الجامعة العربية الأمريكية:

مؤسسة خاصة تم تأسيسها في عام 1995 كأول جامعة خاصة في فلسطين. تضم الجامعة 8 كليات هي كلية العلوم والآداب وكلية الهندسة والتكنولوجيا وكلية العلوم الإدارية والمالية وكلية العلوم الطبية المساندة وكلية الحقوق وكلية طب الأسنان، ويشرف على الجامعة مجلس أمناء معتمد لدى وزارة التعليم العالي في فلسطين، وتطبق الجامعة نظام التعليم الأمريكي بالاشتراك مع جامعة ولاية كاليفورنيا ستانيسلوس وجامعة ولاية يوتا. وتعتمد الجامعة اللغة الإنجليزية كلغة تدريس بها وتستخدم مناهج الدورات الدراسية النظام الأمريكي المعروف بالدرجات. كما تضم الجامعة مركز استكمال التعليم وخدمات المجتمع ومركز اللغة الإنجليزية. (موقع الجامعة <http://www.ppu.edu>)

كلية فلسطين الأهلية الجامعية:

كلية جامعية أهلية تأسست عام 2006، وتسعى إدارة الكلية بكل جهد ومسؤولية إلى تحقيق التعليم النوعي المميز للطلبة، يوجد في الكلية 6 أقسام أكاديمية هي: الآداب، العلوم المالية والمصرفية، تكنولوجيا المعلومات، الحقوق، العلوم الطبية المساندة، الدراسات الإسلامية (موقع الجامعة <http://www.paluniv.edu.ps>)

ملحق رقم (2): استبانة لتحديد عدد أفراد مجتمع الدراسة

حضرة السيد مدير دائرة الموارد البشرية المحترم
الجامعة:.....

سيقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان

**"العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات
ال فلسطينية"،**

وذلك لاستكمال الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية من جامعة القدس-ابو ديس. ولاستكمال الدراسة يلزم الباحث إحصائية بأعداد المدراء ورؤساء الأقسام في عدد من الدوائر الإدارية للاستفادة منها في إجراء البحث.

أرجو التكرم بتزويدي في هذه الاحصائيات، علما بأنه سيتم استخدام هذه المعلومات من أجل الاستفادة منها لإجراء البحث، شاكرين لكم حسن تعاونكم.

الرقم	الدائرة	عدد المدراء	عدد رؤساء الاقسام	المجموع
1	القبول والتسجيل			
2	الشؤون المالية			
3	الموارد البشرية			
4	شؤون الطلبة			
5	المكتبة			
6	اللوازم والمشتريات			

أحمد خساتي

ملحق رقم (3): الرسالة المرفقة مع الاستبانة من أجل التحكيم

حضرة الدكتور..... المحترم
الرتبة العلمية.....

سيقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان

"العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات
الفلسطينية"

وسيتم استخدام الاستبانة كأداة بحث لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك
استكمالا للحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية من
جامعة القدس-ابو ديس

أرجو التكرم بالموافقة على تحكيم هذه الاستبانة شاكرين لكم حسن تعاونكم.

احمد خساتي

ملحق رقم (4): الاستبانة قبل التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القدس
برنامج التنمية المستدامة

الزميل المحترم/ الزميلة المحترمة:
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد ؛

الإستبانة التي بين ايديكم وضعت للتعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية، وقد تم اختياركم لتعبئة هذه الاستبانة، حيث تأتي هذه الدراسة استكمالات لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية.

لذا أرجو التكرم من حضرتكم بتعبئة هذه الاستبانة لما في ذلك من أثر بالغ على إثراء هذه الدراسة، علماً بأن المعلومات الواردة في الاستبانة سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي، وسوف تعامل بسرية مطلقة.

"شاكرين حسن تعاونكم"

احمد خساتي

الجزء الأول: المعلومات الشخصية:

يرجى وضع إشارة (x) امام رمز الاجابة التي تنطبق عليك:

1	الجنس	()	(1) ذكر (2) أنثى
2	المستوى الوظيفي	()	(1) مدير (2) مساعد مدير (3) رئيس قسم (4) موظف
3	لخبرة	()	(1) 5 سنوات فأقل (2) 6-10 سنوات (3) 11-15 سنة (4) 16-20 سنة (5) اكثر من 20 سنة
	المؤهل العلمي	()	(1) دبلوم (2) بكالوريوس (3) ماجستير (4) دكتور
	العمر	()	(1) 25 سنة فأقل (2) 26-35 سنة (3) 36-45 سنة (4) فأكثر

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المجال الأول: الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات						
1.	أجهزة الإدخال المستخدمة تغطي كافة الاحتياجات للاستفادة من نظم المعلومات الإدارية.					
2.	أجهزة الإخراج المستخدمة تقوم بتغطية جميع الاحتياجات من أجل الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية.					
3.	تتميز الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية بقدرات تتناسب مع احتياجات نظم المعلومات.					
4.	يتم تحديث الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات حسب الحاجة.					
5.	يتوفر عدد كافي من أجهزة الحاسوب لنظم المعلومات الإدارية في الجامعة.					
6.	تتوفر شبكة جيدة لتبادل المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.					
7.	توفر أجهزة بديلة في حال حدوث أي عطب في الأجهزة المستخدمة.					

					سرعة شبكة الاتصال المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب.	8.
					تمتاز أجهزة التخزين على قدرتها على تخزين كمية معلومات.	9.
الجزء الثاني: نظم المعلومات الإدارية						
المجال الثاني: خصائص نظام المعلومات الإدارية						
					دليل الاستخدام المتوفر سهل ويتطابق تماما مع آليات العمل في نظم المعلومات المتوفرة.	10.
					تتميز نظم المعلومات المستخدمة بسهولة التعامل معها.	11.
					لا يحتاج الموظف الى تدريب للتعامل مع نظم المعلومات.	12.
					تتميز نظم المعلومات المستخدمة بسهولة الاستخدام.	13.
					تتميز نظم المعلومات المستخدمة بسهولة الوصول اليها.	14.
					يوفر نظام المعلومات سهولة في تبادل المعلومات بين الدوائر المختلفة.	15.
					يوجد سهولة في نظم المعلومات في اجراء التعديلات عليها حسب حاجة المستفيد.	16.
					يغطي كل المجالات والتطبيقات لكل الجوانب في الدائرة	17.
					حصول أي مشكلة في نظم المعلومات لا يؤدي الى توقف العمل في الدائرة.	18.
					يتميز نظام المعلومات بالسرعة في توفير المعلومات	19.
					توفر نظم المعلومات الادارية معلومات دقيقة للجامعة	20.
					امكانية استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها	21.
					يمتلك نظام المعلومات سرية عالية على المعلومات بحيث لا يمكن الدخول اليها بشكل	22.

					غير مشروع
					23. وجود مستويات حماية مختلفة للمعلومات
					24. النظام الحالي يمكنه اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء.
ثالثا : كفاءة العاملين في مركز الحاسوب					
					25. يتوفر لدى العاملين في مركز الحاسوب التجهيزات اللازمة لانجاز العمل.
					26. يتوفر لدى العاملين في مركز الحاسوب البيئة المناسبة للعمل.
					27. عدد العاملين في مركز الحاسوب مناسب.
					28. هناك تنوع في تخصصات العاملين في مركز الحاسوب.
					29. العاملون في مركز الحاسوب على مستوى مهاري يتناسب مع ما هو مطلوب منهم.
					30. مؤهلات العاملين في مركز الحاسوب تتناسب مع الأعمال الموكلة اليهم.
					31. العاملون في مركز الحاسوب قادرين على تطوير نظم المعلومات الادارية المحوسبة حسب حاجة المستفيدين.
					32. استجابة العاملين في مركز الحاسوب عالية في تفهمهم لاحتياجات المستفيدين من النظام.
المجال الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية					
					33. البرامج الموجودة في نظام المعلومات الادارية المحوسبة تلبي احتياجات العاملين في النظام
					34. تتلائم البرامج المستخدمة في النظام مع احتياجات معالجة البيانات
					35. البرمجيات المستخدمة في النظام تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها الدائرة.
					36. يمكن تعديل البرامج في نظام المعلومات بسهولة.
					37. تمتاز اجراءات تشغيل البرامج المستخدمة في النظام بالسهولة والوضوح
					38. البرمجيات المستخدمة تمكن مستخدمي النظام

					الحالي من تبادل المعلومات بسهولة ويسر
					39. البرامج الحالية تتيح لأكثر من مستفيد للعمل في وقت واحد
المجال الخامس: خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعة					
					40. المعلومات التي يوفرها النظام تغطي كافة جوانب العمل في الدائرة.
					41. المعلومات التي يوفرها النظام معلومات كاملة.
					42. المعلومات التي يوفرها النظام معلومات صحيحة.
					43. المعلومات التي يوفرها لي النظام تتناسب وطبيعة المشكلة
					44. المعلومات التي يوفرها النظام تصل في الوقت المناسب
					45. لا يمكن الاستغناء عن المعلومات التي يوفرها النظام
					46. المعلومات التي يوفرها النظام تمتاز بالوضوح
المجال السادس: مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة					
					47. نظام المعلومات المتوفر يسهل عملية الرقابة في الجامعة
					48. نظام المعلومات المستخدم يسهل عملية الإشراف في الجامعة
					49. نظام المعلومات يؤدي الى انجاز الأعمال بشكل أفضل
					50. يؤدي نظام المعلومات المستخدم الى تسهيل الاتصال
					51. يؤمن نظام المعلومات التقارير التي احتاجها بصورة فعلية لأداء العمل
					52. يزود نظام المعلومات المؤسسة بمؤشرات عن الأداء الحالي
					53. يساعد نظام المعلومات في وضع خطط استراتيجية

					يؤدي نظام المعلومات الى سرعة في اتخاذ القرارات	54.
					يساعد في توفير الوقت اللازم لدراسة البيانات وتحليلها	55.
الجزء الثالث: الأداء الإداري						
					تساعد نظم المعلومات الادارية العاملين على تحقيق أهداف الجامعة.	56.
					تساعد نظم المعلومات العاملين على انجاز العمل المحدد في الوقت المحدد.	57.
					يؤدي استخدام نظام المعلومات الى زيادة حجم العمل المنجز من قبل العاملين.	58.
					يساعد نظام المعلومات العاملين على جدولة العمل اليومي.	59.
					يساعد نظام المعلومات على اكتساب مهارات تخطيط العمل اليومي.	60.
					يساعد نظام المعلومات على انجاز الأعمال المطلوبة بدقة عالية.	61.
					يساعد نظام المعلومات العاملين على انتاج تقارير موثوقة.	62.
					يساعد نظام المعلومات في توضيح المسؤوليات للعاملين في الجامعة.	63.
					يعمل نظام المعلومات على زيادة معرفة العاملين بالأعمال والواجبات المطلوبة.	64.
					يعمل نظام المعلومات على توفير المعلومات بشكل اكبر للعاملين.	65.
					يعمل النظام على زيادة الصلاحيات المفوضة للعاملين من قبل الادارة العليا.	66.
					يساعد نظام المعلومات العاملين على تطوير العمل.	67.
					يساعد نظام المعلومات على تنمية العاملين وظيفيا.	68.
					يؤدي نظام المعلومات الى سرعة انجاز الأعمال المطلوبة.	69.
					يؤدي نظام المعلومات الى توفير الوقت	70

					لدراسة البيانات وتحليلها.	
					يساعد نظام المعلومات على التقيد بإجراءات العمل.	.71
					يساعد نظام المعلومات على زيادة قدرة العاملين للتكيف مع الحالات الطارئة.	.72
					يساعد نظام المعلومات على زيادة اعتماد العاملين على انفسهم في العمل.	.73

ملحق رقم (5): الإستبانة التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة:

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القدس
برنامج التنمية المستدامة

الزميل المحترم/ الزميلة المحترمة:
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد ؛

الإستبانة التي بين ايديكم وضعت للتعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية، وقد تم اختياركم لتعبئة هذه الاستبانة، حيث تأتي هذه الدراسة استكمالات لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية.

لذا أرجو التكرم من حضرتكم بتعبئة هذه الاستبانة لما في ذلك من أثر بالغ على إثراء هذه الدراسة، علماً بأن المعلومات الواردة في الاستبانة سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي، وسوف تعامل بسرية مطلقة.

"شاكرين حسن تعاونكم"

احمد خساتي

الجزء الأول: المعلومات الشخصية:

يرجى وضع إشارة (x) امام رمز الاجابة التي تنطبق عليك:

1	الجنس	()	(1) ذكر (2) أنثى
2	المستوى الوظيفي	()	(1) مدير (2) مساعد مدير (3) رئيس قسم (4) موظف
3	لخبرة	()	(1) 5 سنوات فأقل (2) 6-10 سنوات (3) 11-15 سنة (4) 16-20 سنة (5) أكثر من 20 سنة
	المؤهل العلمي	()	(1) دبلوم (2) بكالوريوس (3) ماجستير (4) دكتور
	العمر	()	(1) 25 سنة فأقل (2) 26-35 سنة (3) 36-45 سنة (4) 46 فأكثر

الجزء الثاني: نظم المعلومات الإدارية المحوسبة

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
المجال الأول: الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات						
1.	الأجهزة المستخدمة تغطي كافة الاحتياجات للاستفادة من نظم المعلومات الإدارية.					
2.	تتميز الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية بقدرات تتناسب مع احتياجات نظم المعلومات.					
3.	يتم تحديث الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية حسب الحاجة.					
4.	يتوفر عدد كافي من أجهزة الحاسوب لنظم المعلومات الإدارية في الجامعة.					
5.	وجود أجهزة بديلة في حال حدوث أي عطب في الأجهزة المستخدمة.					
6.	سرعة شبكة الاتصال المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب.					
7.	اجهزة التخزين المستخدمة في نظم					

					المعلومات الإدارية لها قدرة كبيرة على تخزين كمية كبيرة من معلومات.
المجال الثاني: خصائص نظام المعلومات الإدارية					
					8. دليل استخدام نظم المعلومات الإدارية المتوفر سهل.
					9. لا يحتاج الموظف إلى تدريب للتعامل مع نظم المعلومات الإدارية.
					10. تتميز نظم المعلومات الإدارية المستخدمة بسهولة الاستخدام.
					11. تغطي نظم المعلومات الإدارية كافة احتياجات العمل في الدائرة.
					12. حصول أي مشكلة في نظم المعلومات الإدارية لا يؤدي إلى توقف العمل في الدائرة.
					13. تتوفر إمكانية استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها.
					14. تمتلك نظم المعلومات الإدارية سرية عالية على المعلومات بحيث لا يمكن الدخول إليها بشكل غير مشروع.
					15. توفر نظم المعلومات الإدارية مستويات حماية مختلفة للمعلومات.
					16. قدرة نظم المعلومات الإدارية على اكتشاف الأخطاء وإرسال رسائل خاصة بهذه الأخطاء
المجال الثالث: كفاءة العاملين في مركز الحاسوب					
					17. يتوفر لدى العاملين في مركز الحاسوب التجهيزات اللازمة لانجاز العمل.
					18. يتوفر لدى العاملين في مركز الحاسوب البيئة المناسبة للعمل.
					19. عدد العاملين في مركز الحاسوب مناسب.
					20. هناك تنوع في تخصصات العاملين في مركز الحاسوب.
					21. العاملون في مركز الحاسوب على مستوى فني يتناسب مع ما هو مطلوب منهم.

					22. مؤهلات العاملين في مركز الحاسوب تتناسب مع الأعمال الموكلة إليهم.
					23. العاملون في مركز الحاسوب قادرين على تطوير نظم المعلومات الإدارية حسب حاجة المستفيدين.
					24. استجابة العاملين في مركز الحاسوب عالية في تفهمهم لاحتياجات المستفيدين من النظام.
المجال الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات					
					25. البرامج الموجودة في نظم المعلومات الإدارية تلبي احتياجات العاملين في النظام.
					26. ملائمة البرامج المستخدمة في النظام مع احتياجات معالجة البيانات.
					27. البرمجيات المستخدمة في النظام تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها الدائرة.
					28. يمكن إجراء تعديل على البرامج في نظام المعلومات بسهولة.
					29. إجراءات تشغيل البرامج المستخدمة في النظام واضحة.
					30. البرامج الحالية تتيح لأكثر من مستفيد للعمل في وقت واحد.
المجال الخامس: خصائص المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعة					
					31. المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية صحيحة.
					32. المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية تتناسب وطبيعة المشكلة.
					33. تتميز نظم المعلومات الإدارية بالسرعة في توفير المعلومات.
					34. المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية تمتاز بالوضوح.
المجال السادس: مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة					
					35. نظم المعلومات الإدارية المتوفرة تسهل عملية الرقابة في الجامعة.
					36. نظم المعلومات الإدارية المستخدمة تسهل عملية الإشراف في الجامعة.

					تؤدي نظم المعلومات الإدارية المستخدمة الى تسهيل الاتصال	37.
					تزود نظم المعلومات الإدارية المؤسسة بمؤشرات عن الأداء الحالي	38.
					تساعد نظم المعلومات الإدارية في وضع خطط إستراتيجية	39.
					تؤدي نظم المعلومات الإدارية الى سرعة في اتخاذ القرارات	40.
					تساعد نظم المعلومات في توفير الوقت اللازم لدراسة البيانات وتحليلها.	41.
					توفر نظم المعلومات الإدارية سهولة في تبادل المعلومات بين الدوائر المختلفة.	42.
الجزء الثالث: الأداء الإداري						
					توجه نظم المعلومات الإدارية العاملين نحو تحقيق أهداف الجامعة.	43.
					توجه نظم المعلومات الإدارية العاملين نحو انجاز العمل المحدد في الوقت المحدد.	44.
					يؤدي استخدام نظم المعلومات الإدارية الى زيادة حجم العمل المنجز من قبل العاملين.	45.
					تساعد نظم المعلومات الإدارية العاملين على جدولة العمل اليومي.	46.
					تعمل نظم المعلومات الإدارية على انجاز الأعمال المطلوبة بدقة عالية.	47.
					تنتج نظم المعلومات الإدارية تقارير موثوقة للعاملين.	48.
					توضح نظم المعلومات الإدارية المسؤوليات للعاملين في الجامعة.	49.
					تؤدي نظم المعلومات الإدارية الى زيادة معرفة العاملين بالأعمال والواجبات المطلوبة.	50.
					تعمل نظم المعلومات الإدارية على توفير المعلومات بشكل اكبر للعاملين.	51.
					تعمل نظم المعلومات الإدارية على زيادة الصلاحيات المفوضة للعاملين من قبل	52.

					الإدارة العليا.	
					تساعد نظم المعلومات الإدارية العاملين على تطوير العمل.	53.
					تساعد نظم المعلومات الإدارية على تنمية العاملين وظيفيا.	54.
					تؤدي نظم المعلومات الإدارية الى توفير الوقت لدراسة البيانات وتحليلها.	55.
					تساعد نظم المعلومات الإدارية على التقيد بإجراءات العمل.	56.
					تساعد نظم المعلومات الإدارية على زيادة قدرة العاملين للتكيف مع الحالات الطارئة.	57.
					تساعد نظم المعلومات الإدارية على زيادة اعتماد العاملين على أنفسهم في العمل.	58.

ملحق رقم (6): أسماء محكمين الإستبانة وتخصصاتهم ودرجتهم العلمية:

الرتبة العلمية	التخصص	الجامعة التي يعمل بها	الاسم	الرقم
أستاذ دكتور	نظريات التدريب الرياضي والجمناستيك	جامعة النجاح الوطنية	أ. د. عماد عبد الحق	.1
أستاذ مساعد	إدارة محوسبة	جامعة فلسطين التقنية-خضوري	د. سهير الشوملي	.2
أستاذ مساعد	إحصاء	جامعة بيرزيت	د. حسن عبد الكريم	.3
أستاذ مساعد	Animal breeding and biostatistics	جامعة النجاح الوطنية	د. جهاد عبد الله	.4
أستاذ مساعد	نظم معلومات إدارية	جامعة النجاح الوطنية	د. غسان دعاس	.5
أستاذ مساعد	مترجمات Compilers	جامعة النجاح الوطنية	د. نزار عورتاني	.6
أستاذ مساعد	هندسة برمجيات	جامعة فلسطين التقنية-خضوري	د. نائل سلمان	.7
أستاذ مساعد	Distributed Information Systems & Network Security	جامعة القدس-أبو ديس	د. رشدي حمامرة	.8
ماجستير	علم حاسوب	جامعة النجاح الوطنية	أ. ياسر حمايده	.9
ماجستير	الأعمال الالكترونية	جامعة النجاح الوطنية	أ. راني شهوان	10

ملحق (7): معامل الثبات (الفا كرنباخ) لكافة مجالات الاستبانة

المجال الاول:

N of Items	Cronbach's Alpha
7	.854

المجال الثاني:

N of Items	Cronbach's Alpha
9	.814

المجال الثالث:

N of Items	Cronbach's Alpha
8	.904

المجال الرابع:

N of Items	Cronbach's Alpha
6	.835

المجال الخامس:

N of Items	Cronbach's Alpha
4	.828

المجال السادس:

N of Items	Cronbach's Alpha
8	.910

الجزء الثالث:

N of Items	Cronbach's Alpha
16	.939

الثبات الكلي للاستبانة:

N of Items	Cronbach's Alpha
------------	------------------

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
106نبذة عن الجامعات الفلسطينية.....	1
109استبانة لتحديد عدد أفراد مجتمع الدراسة.....	2
110الرسالة المرفقة مع الاستبانة من أجل التحكيم.....	3
111الاستبانة قبل التحكيم.....	4
118الاستبانة التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة.....	5
124قائمة بأسماء المحكمين.....	6
125ثبات محاور الدراسة والمحور الكلي.....	7

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
66	أسماء الجامعات والإدارات والأقسام التي تمثل مجتمع الدراسة.....	1.3
68	توزيع فقرات أداة الدراسة على المجالات المختلفة.....	2.3
69	معامل الثبات (الاختبار-إعادة الاختبار) لكل مجال من مجالات الدراسة.....	3.3
69	ملخص معاملات الاتساق الداخلي (الفا-كرونباخ) لكافة مجالات الدراسة.....	4.3
71	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....	1.4
72	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي.....	2.4
72	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.....	3.4
72	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.....	4.4
73	توزيع أفراد العينة حسب العمر.....	5.4
74	ترتيب مجالات الدراسة حسب أهميتها.....	6.4
75	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية.....	7.4
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المتوفرة لدى الجامعات الفلسطينية.....	8.4
79	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية.....	9.4
79	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى ملائمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية.....	10.4
81	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة	11.4

	لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات المستخدمة في الجامعة.....	
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة	12.4
82	لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الفوائد المترتبة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.....	
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة	13.4
83	لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء الإداري للموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية.....	
85	مدى قوة الارتباط بدلالته الرقمية.....	14.4
85	معامل ارتباط سبيرمان بين الأجهزة المستخدمة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.....	15.4
87	معامل ارتباط سبيرمان بين خصائص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.....	16.4
88	معامل ارتباط سبيرمان بين كفاءة الموظفين الإداريين في مركز الحاسوب وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.....	17.4
90	معامل ارتباط سبيرمان للعلاقة بين مدى ملائمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.....	18.4
91	معامل ارتباط سبيرمان للعلاقة بين واقع كفاءة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.....	19.4
92	معامل ارتباط سبيرمان للعلاقة بين مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.....	20.4
93	معامل ارتباط سبيرمان بين مجالات الدراسة وأداء الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.....	21.4

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان	الرقم
أ	الإقرار.....	
ب	شكر و عرفان.....	
ج	تعريفات.....	
د	الملخص باللغة العربية.....	
و	الملخص باللغة الانجليزية.....	
1	الفصل الأول: الخلفية العامة للدراسة	
1	المقدمة.....	1.1
2	مشكلة الدراسة.....	2.1
2	أهمية الدراسة.....	3.1
2	مبررات الدراسة.....	4.1
3	أهداف الدراسة.....	5.1
3	أسئلة الدراسة.....	6.1
4	فرضيات الدراسة.....	7.1
5	حدود الدراسة.....	8.1
5	نموذج الدراسة.....	9.1
6	مسلمات الدراسة.....	10.1
7	مصادر الدراسة.....	11.1
7	هيكلية الدراسة.....	12.1
8	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
8	مقدمة.....	1.2

الصفحة	العنوان	الرقم
8	نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	2.2
8	النظام	1.2.2
10	عناصر النظام.....	2.2.2
11	البيانات والمعلومات والمعرفة.....	3.2.2
11	البيانات.....	1.3.2.2
12	المعلومات	2.3.2.2
12	المعرفة.....	3.3.2.2
13	اتصالات البيانات والمعلومات.....	4.3.2.2
13	أهمية المعلومات.....	4.2.2
14	أنواع المعلومات.....	5.2.2
14	جودة المعلومات.....	6.2.2
16	نظم المعلومات الإدارية.....	7.2.2
17	تعريف نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.....	8.2.2
17	مميزات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.....	9.2.2
18	موارد نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.....	10.2.2
20	فوائد نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.....	11.2.2
20	العوامل التي تؤثر في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.....	12.2.2
21	الأداء.....	3.2
21	مفهوم الأداء.....	1.3.2
23	إدارة الأداء.....	2.3.2
24	العوامل المؤثرة في الأداء.....	3.3.2
24	مفهوم تقييم الأداء الإداري.....	4.3.2
25	فوائد تقييم الأداء.....	5.3.2
26	الجامعات الفلسطينية.....	4.2
26	مقدمة.....	1.4.2
27	الجامعة وأنظمة المعلومات الإدارية.....	2.4.2
28	أهمية أنظمة المعلومات في الإدارة الجامعية.....	3.4.2
29	أهمية الأنظمة المحوسبة في الجامعات.....	4.4.2

الصفحة	العنوان	الرقم
30	أنظمة المعلومات الإدارية المتوفرة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية	5.4.2
30 أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في جامعة الخليل	1.5.4.2
34 أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في جامعة بيت لحم	2.5.4.2
36 أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في جامعة بيرزيت	3.5.4.2
38 أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في جامعة النجاح	4.5.4.2
42 أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في جامعة القدس	5.5.4.2
44 أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في جامعة القدس المفتوحة	6.5.4.2
49 أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في جامعة بولنتكنيك فلسطين	7.5.4.2
53 نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعة العربية الأمريكية	8.5.4.2
55 نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في كلية فلسطين الأهلية الجامعية	9.5.4.2
58 الدراسات السابقة	2.2
64 جوانب القصور في الدراسات السابقة	3.2
65	الفصل الثالث: طريقة الدراسة وإجراءاتها.....	
65 مقدمة	1.3
65 منهج الدراسة	2.3
66 مجتمع الدراسة	3.3
67 عينة الدراسة	4.3
67 أداة الدراسة	5.3
68 صدق الاستبانة	6.3
68 ثبات الاستبانة	7.3
69 إجراءات الدراسة	8.3
70 أساليب المعالجة الإحصائية	9.3
71	الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها.....	

الصفحة	العنوان	الرقم
71مقدمة.....	1.4
71خصائص عينة الدراسة.....	2.4
73النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة.....	3.4
75الإجابة على سؤال الدراسة الأول.....	1.3.4
76الإجابة على سؤال الدراسة الثاني.....	2.3.4
78الإجابة على سؤال الدراسة الثالث.....	3.3.4
79الإجابة على سؤال الدراسة الرابع.....	4.3.4
80الإجابة على سؤال الدراسة الخامس.....	5.3.4
82الإجابة على سؤال الدراسة السادس.....	6.3.4
83الإجابة على سؤال الدراسة السابع.....	7.3.4
85النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة.....	4.4
85نتائج الفرضية الأولى.....	1.4.4
87نتائج الفرضية الثانية.....	2.4.4
88نتائج الفرضية الثالثة.....	3.4.4
89نتائج الفرضية الرابعة.....	4.4.4
91نتائج الفرضية الخامسة.....	5.4.4
92نتائج الفرضية السادسة.....	6.4.4
93نتائج الفرضية السابعة.....	7.4.4
96 الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
96مقدمة.....	1.5
96نتائج الدراسة.....	2.5
99التوصيات.....	3.5
101 المراجع	
126 فهرس الملاحق	

الصفحة	العنوان	الرقم
127	فهرس الجداول
129	فهرس المحتويات