

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

نحو تعزيز دور نظم المعلومات الادارية في دعم عملية اتخاذ القرار

لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية

سَفّاح أحمد الحسن

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1436 هـ / 2015 م

نحو تعزيز دور نظم المعلومات الادارية في دعم عملية اتخاذ القرار

لدى البلديات الرئيسة في الضفة الغربية

إعداد:

سَفّاح الحسن

بكالوريوس إدارة وريادة من جامعة القدس المفتوحة - فلسطين

إشراف الدكتور فتح الله غانم

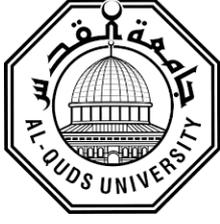
قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في برنامج التنمية

المستدامة - مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية - معهد التنمية

المستدامة - جامعة القدس

القدس / فلسطين

1436 هـ / 2015 م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

نحو تعزيز دور نظم المعلومات الادارية في دعم عملية اتخاذ القرار

لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية

اسم الطالب: سَفَاح احمد سليمان الحسن

الرقم الجامعي: 20610348

المشرف: د. فتح الله غانم

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2015/01/04م، من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. فتح الله غانم
التوقيع:.....
2. ممتحنا داخليا: د. محمد بدر
التوقيع:.....
3. ممتحنا خارجيا: د. عبد الناصر مكي
التوقيع:.....

القدس/ فلسطين

1436هـ / 2015م

الإهداء

أهدي هذا البحث المتواضع

الى سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

الى روح والدي...الى أمي الحنون

الى اخوتي واخواتي وزوجتي العزيزة تقديرا واحتراما

الى كل من تمنى لي اتمام هذا العمل بنجاح

سفاح الحسن

إقرار

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

سفاح الحسن

التوقيع:.....

التاريخ:.....

شكر وعرّفان

الحمد والشكر لله رب العالمين على نعمه الكثيرة وعلى النعمة التي أنعم علي بها بأن وفقني وأعانني على انجاز هذا البحث، وأتوجه بعظيم الشكر والتقدير إلى الدكتور الفاضل فتح الله غانم على إشرافه وتوجيهاته السديدة التي كان لها عظيم الأثر في انجاز هذا البحث، له مني كل شكر وتقدير.

كما أتوجه بالشكر والعرّفان إلى جميع أعضاء لجنة التحكيم، لما بذلوه من إرشادات كان لها بالغ الأثر في إخراج هذا البحث، فجزاهم الله عني كل خير، والى متخذي القرارات في البلديات الرئيسية في الضفة الغربية على سعة صدورهم وعلى المساعدة المثمرة التي قدموها فلمني جزيل الشكر والعرّفان، كما وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير للأستاذ أحمد أبو بكر على ما بذله من جهود جبارة من تحليل احصائي وإرشادات كان لها بالغ الأثر في إخراج هذه الرسالة.

وأنتقدم بالشكر والتقدير إلى اللجنة الأكاديمية في برنامج التنمية المستدامة / بناء المؤسسات، فلمني كل الشكر والتقدير والعرّفان، وأبقى الله جامعة القدس صرحاً علمياً ريادياً في فلسطين الحبيبة.

تعريفات

البيانات : الحقائق الخام والتي تاخذ شكل الحروف والأرقام أو الكلمات أو الجمل أو العبارات أو ما شابه ذلك ولا يمكن الاستفادة منها مباشرة (حجازي،م،ع،2006)

المعلومات : هي البيانات بعد تشغيلها أي هي الحقائق، أي التي تمت معالجتها والتي قيمت وفسرت وأصبحت شكلا يمكن الاستفادة منه مباشرة (السالمي وآخرون،2006)

المعلومات الإدارية : وهي المعلومات التي يستفاد منها في انجاز الوظائف الخاصة بالإدارة وهي التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات (السالمي، وآخرون، 2006)

نظم المعلومات الإدارية : هي النظم التي تجهز معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب والمحدد والتي تمكن الإدارة في كافة المستويات من صنع القرارات من اجل تحقيق أهداف المنشأة (السالمي،2008)

اتخاذ القرار : هو عملية الاختيار بين مجموعة من البدائل لتحقيق هدف واحد أو عدة اهداف (فهيمي، 2004).

متخذو القرارات : كل من يلقي على عاتقهم اتخاذ القرارات لمواجهة مشكلة أو موقف معين والاختيار من بين البدائل المطروحة أمامهم وفي دراستنا هذه يتمثلون في رئيس ومدير ومدراء الأقسام في البلديات

الهيئات المحلية الرئيسية" (البلديات) : وهي تلك الهيئات المحلية المصنفة ضمن الفئة (ا) حسب تصنيف قانون الهيئات المحلية الفلسطيني وهي تشكل البلديات الكبرى وتتواجد في المدن الرئيسية (المجلس التشريعي الفلسطيني، 1997).

المخلص

تم إجراء هذه الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة ما بين شهري أيلول/2010-أيار/2013، ومثل مجتمع هذه الدراسة متخذو القرار الإداري من رؤساء البلديات ومدراء البلديات ورؤساء الأقسام في البلديات الرئيسية في الضفة الغربية، وهدف هذه الدراسة هو التعرف إلى تعزيز دور نظم المعلومات الإدارية في دعم عملية اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية.

ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي الميداني، حيث قام بتصميم استبانته ضمت (67) فقرة وزعت على ثمانية مجالات، وتمتعت بدرجة صدق وثبات بلغت (0.85) عن طريق اختبار كرنباخ ألفا، حيث تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة من متخذي القرار في البلديات الرئيسية في الضفة الغربية، حيث قصد الباحث استخدام أسلوب المسح الشامل لجميع أفراد المجتمع والبالغ عددهم (104)، حيث وزعت الاستبانة على المجتمع كاملاً، ولكن لظروف عدة منها سفر البعض من أفراد العينة، وعدم صلاحية بعض الاستبانات لأغراض التحليل، وعدم استجابة البعض لتعبئة الاستبانة، تم استرداد (82) استبانة اعتبرت كعينة ممثلة للمجتمع.

وبعد عملية جمع البيانات وتحليلها عن طريق برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج وهي أن درجة استجابة أفراد العينة للمجال المتعلق بالأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية بدرجة موافق ويدل على وعي من قبل متخذي القرارات في البلديات في الضفة الغربية بأهمية توفر الأجهزة الضرورية التي يمكن استخدامها في نظم المعلومات في البلديات، أما بخصوص المجال المتعلق بخصائص نظم المعلومات الإدارية فقد كان بدرجة موافق ويدل على أهمية ان تتميز نظم المعلومات في هذه البلديات بسهولة الاستخدام والتدريب المستمر عليها من قبل العاملين وتغطيتها لكافة احتياجات العمل، وتوفر بيئة آمنة لحفظ البيانات والمعلومات، وإمكانية استرجاعها بسهولة، كذلك تجاه المجال المتعلق بمدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية فقد كان بدرجة موافق ويدل على مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية في تسهيل عمليات الرقابة والإشراف في البلديات، ومتابعة تنفيذ القرارات، ومبادلة المعلومات من خلال وسائل اتصال فعالة بين

جميع العاملين ضمن المستويات الادارية، أما بالنسبة للمجال المتعلق بطرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات فقد كان بدرجة موافق ويدل على أهمية تنوع طرق جمع البيانات والتي من شأنها المساعدة في اتخاذ القرارات، وأما بالنسبة للمجال المتعلق بأنواع القرارات ودور النظام الحالي فيها فقد كان بدرجة موافق لأهمية نظم المعلومات الحالية في دعم اتخاذ القرارات في البلديات، حيث أن لنظام المعلومات الإدارية دور كبير وفعال باعتباره يسعى إلى ربط النظم الفرعية للبلدية مع بعضها البعض وذلك يجعلها في نظام موحد ومتكامل، كما أن المجال المتعلق بمدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي فكانت درجته موافق نظراً لأهمية نظم المعلومات في تقديم معلومات ذات جودة عالية، حيث ان هذه النظم توفر معلومات يمكن استخدامها في حل المشكلات واتخاذ القرارات، أما المجال المتعلق ملائمة المعلومات التي تتحها النظم وفاعلية اتخاذ القرار فقد كان بدرجة موافق حيث أن المعلومات التي تتيحها نظم المعلومات ملائمة وفاعلة في اتخاذ القرارات الادارية في البلديات من خلال توفير البدائل لتخطيط وتحديد الاهداف ورسم السياسات، أما في مجال المعوقات التي تحد من استخدام نظم المعلومات فقد كان بدرجة متردد وهذا يدل على أن متخذي القرارات في البلديات في الضفة الغربية أفادوا بوجود بعض المعوقات التي تحد من استخدام نظم المعلومات الادارية في البلديات.

أما بالنسبة لفحص المتغيرات الديمغرافية فتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغيرات (المسمى الوظيفي - عدد سنوات العمل في المنصب - المؤهل العلمي - التخصص) في جميع مجالات الدراسة ومجالها الكلي عدا متغير عدد سنوات العمل في المنصب في مجال مدى الاستفادة من نظم المعلومات، ومتغير المؤهل العلمي في مجال طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات، ومجال أنواع القرارات ودور نظم المعلومات الحالي فيها، ومجال جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي، ومجال ملائمة المعلومات المتاحة في فاعلية اتخاذ القرار والمجال الكلي.

وأخيراً وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث عدداً من التوصيات كان من أهمها ضرورة السعي وراء مواكبة التطور في نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسات المتطورة، وذلك من خلال تطوير نظام معلومات البلديات الحالي بإدخال عناصر أنظمة تجهيز المكاتب ونظم دعم القرارات ونظم معلومات الإدارة العليا؛ كذلك تكثيف الدورات التكوينية والتدريبية، وجعلها بصفة دورية لزيادة كفاءة مستخدمي النظام في التعامل مع تكنولوجيا ونظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي، والتي تشهد تطورات سريعة ومستمرة، وتكريسها في إنتاج قرارات أكثر فعالية، والسعي وراء المحافظة على مستوى الأمن والرقابة الذي يتمتع به النظام الحالي والعمل على تطوير إجراءات السلامة تبعاً لتطور النظام المعلوماتي بالبلديات كاستخدام البطاقة الذكية وبطاقة التعريف البلاستيكية ونظم مراقبة الاتصالات المتطورة، ونظم مراقبة البيانات.

Towards reinforcing the role of administrative information systems in supporting the decision making process for the main municipalities in the West Bank

Student Name: Safah Ahmad Suliman Alhassan

Supervisor: Dr. Fathallah Ganim.

Abstract

This study was conducted in the period between September/2010 and May/ 2013, and the population of this study was represented in the administrative decision-makers of mayors and municipal directors and heads of departments in the main municipalities in the West Bank.

The goal of this study is to identify the enhancement of the role of management information systems in support of the decision-making process at the main municipalities in the West Bank.

To achieve the objectives of this study the researcher followed the descriptive field approach, where he designed a questionnaire included (67) items were distributed to eight scopes, and it has enjoyed a degree of reliability and validity of (0.85) by Krnbach alpha test, where it was distributed to members of the study sample of decision-makers in the main municipalities in the West Bank, where the researcher intended to use the approach of comprehensive survey of all individuals of the study population, who are (104) individuals, where the questionnaire was distributed to all the individuals of the study population, but due to several conditions, including the travel of some of the individuals of the study sample, and the disqualification of some questionnaires for analysis, and the lack of response by some to fill in the questionnaire, (82) questionnaires were recovered and were considered as a representative sample of the population.

After the process of data collection and analysis through the statistical analysis program (SPSS), the study resulted in a set of results. The degree of response of the sample participants for the domain of the devices used in the management information systems in agree degree indicates an awareness by decision makers in municipalities in West Bank about the importance of providing the necessary devices that can be used in information system in Municipalities. However; concerning the domain related to management information system, its degree has been agree which indicates the importance of that information systems in municipalities are distinguished by easiness of ongoing use and training on them by staff and cover all job needs, provide a safe environment to save data and information, ability to return them easily. Furthermore, the domain related to benefiting from management information systems, its degree was agree which signifies the extent of benefiting from management information systems in facilitating monitoring process and overseeing in municipalities, as well as following up decisions implementation, exchange information through effective communications means between all staff within the administrative levels. According to the domain related to methods of

data collection and speed of making decisions, its degree was agree which signifies the importance of variance of data collection methods which may help in making decisions. Concerning the domain of related to types of decisions and the role of present system in this matter, its degree was agree due to the importance of present information systems in supporting taking decisions in municipalities.

As for the examination of demographic variables it appeared that there were no statistically significant differences at the level of statistical significance ($0.05 \geq \alpha$) between the mean of the answers of the respondents regarding the role of management information systems in supporting decision-making at the main municipalities in the West Bank due to the variables (Job Title - Number of years of work in the position – Scientific qualification - specialization) in all the study scopes and on the total scope except for the variable of number of years of work in the position in the range of utilization of information systems scope, and the variable of scientific qualification in the scope of methods of gathering information and the speed of decision-making, and the scope of types of decisions and the role of current information systems in them, and the scope of the quality of information resulting from the current system, and the scope of appropriate information available in the effectiveness of decision-making and the total scope.

Finally, on light of the results of the study, the researcher presented a number of recommendations the most important of which was the need to pursuit keeping up with developments in information systems and technology used in the developed institutions, through the development of the current municipalities information system incorporating elements of offices equipment systems and decision support systems and senior management information systems; as well as intensifying configuration and training courses, and making them on a regular basis to increase the efficiency of the users of the system in dealing with technology and information systems based on Computer, which is witnessing rapid and continuous developments, and dedicating them in the production of more effective decisions, and pursuing of maintaining the level of security and control enjoyed by the current system, and working on the development of safety procedures depending on the evolution of the information system in the municipalities, such as using smart card and plastic identification card, and advanced communications control systems, and data control systems.

الفصل الأول

خلفية الدراسة

1.1. المقدمة

في الظروف الحالية حيث يعيش عالمنا اليوم ما يسمى بالمجتمع المعلوماتي أو عصر المعلومات يزداد الوعي بأهمية المعلومات كمورد استراتيجي من موارد المنظمات والهيئات على مختلف أنواعها ونتيجة لذلك يزداد الاهتمام بإدارة هذا المورد وتطوير لنظم المعلومات الإدارية لاتخاذ القرارات بالشكل والحجم والوقت المناسب (العكش، 2000).

وتعمل نظم المعلومات المطورة على توفير البيانات المطلوبة بهدف دعم وإدارة وظائف برامج المشروع. ولقد بدأت نظم المعلومات الإدارية قبل إدخال الكمبيوتر بفترة طويلة من الزمن. فقد نشأت في بادئ الأمر بإدارة الحسابات ومجالات الإدارة الأخرى. ويوسع استخدام الكمبيوتر من سهولة استعمال المعلومات والحصول عليها والتعامل مع البيانات بكميات كبيرة. كما أن هذه البيانات تكون متاحة للاستخدام من قبل المنظمة ككل (السالمي واخرون، 2003).

وتقسم نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الأجهزة الإدارية إلى نظم معالجة العمليات ونظم العمليات الإدارية ونظم اتخاذ دعم القرارات ونظم المعلومات المكتبية (نينو، 2001).

ان التحدث عن فائدة نظم المعلومات الإدارية يؤكد على أن المنشأة فعلا تحتاج إلى هذه النظم للقيام بأنشطتها وفعاليتها بغية تحقيق الأهداف التي ترغب في تحقيقها على المستويات الإدارية كافة لغرض تنفيذ الوظائف الإدارية وان هذه النظم تقيد المنظمة في تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية وتحديد وتوضيح قنوات الاتصال بين الوحدات الإدارية وتقييم النشاطات والنتائج لتصحيح الانحرافات تهيئة الظروف لاتخاذ قرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات والمساعدة في التنبؤ للمستقبل المنظمة لأخذ الاحتياطات اللازمة ويستفاد من النظم الإدارية في حفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية وإصدار تقارير آنية أو شهرية أو فصلية عن نشاطات المنظمة (السالمي، 2008).

ويمكن القول أن دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار يتمثل في التقليل من الاعتماد على الحدس والتخمين والتجربة ويركز على الأسباب المنطقية والعلمية ذات الفائدة الكبيرة في زيادة فاعلية اتخاذ القرارات وانتظامها، وتعتبر عملية اتخاذ القرار من المهام والأدوار الأساسية لأي مدير في المنظمات على اختلاف أنواعها ونظرا لان عملية اتخاذ القرار أصبحت معقدة تحتاج إلى معرفة ومعلومات ومهارات وتقدير موقف فقد أصبح من الضروري أن يهتم جميع المديرين من مختلف المستويات الإدارية في المنظمة بتنمية مهاراتهم في الاستخدام المناسب لتكنولوجيا نظم المعلومات والحاسب الآلي والبرمجيات (إدريس، 2005).

يشهد علم دعم اتخاذ القرار تغيرات كثيرة ويرجع ذلك الفضل بالتطور المذهل إلى علمي الشبكات والذكاء الاصطناعي وقد ولد علم اتخاذ القرار من خلال التكامل بين علوم الإدارة وعلوم بحوث العمليات وعلوم الإدراك والآن ينمو هذا العلم في ظل التكامل مع نتائج العلوم المتقدمة في مجال قواعد البيانات وأنظمة المعلومات الإدارية وفي مجال شبكات الانترنت (فهيم، 2004).

إن نظام دعم اتخاذ القرارات يركز ببساطة على توفير الدعم المناسب لتحسين جودة القرارات وأن جودة القرارات تتوقف على عدة عوامل أهمها مدى ملائمة المعلومات المتاحة، مدى كفاية المعلومات المتاحة عدد البدائل المطروحة، مدى مناسبة النماذج المستخدمة لتحليل المشكلة وذلك كله في نقطة محددة من الزمن هي وقت اتخاذ القرار (حجازي، 2006)، كما أن نظم دعم القرارات هي التي تعمل

على تحقيق هذه المطالب عن طريق إدماج البيانات والنماذج والبرمجيات في نظام فعال لاتخاذ القرارات والمديرين الذين يعتمدون ويركزون على المعلومات في تعاملهم فيعتبرون العصب المركزي للمنظمة فهم يستلمون المعلومات المهمة الأساسية والمحدثة ومن ثم يوزعها على العاملين الذين يحتاجون إلى مراجعتها والاطلاع عليها (قنديلجي والجانبى، 2005).

إن الهيئات المحلية الفلسطينية تعد من المنظمات الأكثر حيوية لما تقدمه من خدمات وما يقع على عاتقها من مهام غاية في الأهمية في تقديم خدماتها للمواطنين ونظرا للزيادة المطردة في حجم الخدمات التي توكل إلى البلديات والهيئات المحلية للقيام بها والإشراف عليها كما جاء في قانون الهيئات المحلية لعام 1997 في المادة 15 حيث أشار إلى تولي هذه الهيئات العديد من المهام والخدمات والأعمال لتتولى إدارة أعمالها والإشراف عليها، وقد عملت البلديات على إنشاء نظام إداري خاص بها للإشراف على تلك المهام حسب الاختصاص، وعليه يتوجب على هذه البلديات بناء نظام إداري يعتمد على المعلوماتية والتكنولوجيا لكي تتمكن من المضي قدما في تطويرها ولتجنب أي إخفاقات قد تحدث، لذلك من الضرورة توفر المعلومات وقواعد البيانات في تلك البلديات فوجود نظام معلومات يمكن البلديات من الاستفادة من المعلومات المتوفرة لديها وتساعد على التخطيط المستقبلي والتوسع في نشاطها واتخاذ القرارات المبنية على أساس علمي مستندا إلى معلومات ومن هنا جاءت الدراسة لتبحث في هذا الموضوع لما يسهم في عملية بناء وتطوير هذه المؤسسات.

حيث ان أي مؤسسة تركز على تطوير الجانب البشري والجانب المادي والتكنولوجي لديها وادارة العمليات فيها ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتطوير البناء المؤسسي لهذه المؤسسات من خلال تعزيز دور نظم المعلومات الادارية في اتخاذ القرار و لتطوير الجانب البشري في مهارة اتخاذ القرار والجانب الاداري في ادارة العمليات الادارية وكذلك الجانب التكنولوجي في التغلب على المعوقات التي تحول دون التطبيق الامثل لنظم المعلومات وهذه الجوانب الثلاثة المذكورة ما يتطلبه البناء المؤسسي وبهذا تكون الدراسة تتواءم مع تخصص بناء المؤسسات وتنمية القوى البشرية.

2.1. مشكلة الدراسة

تعتبر المعلومات احد الموارد الإستراتيجية في أي جهاز إداري حيث لا يمكن أداء العديد من العمليات الأساسية أو اتخاذ أي قرار بدون الاعتماد على المعلومات في المنظمات سواء أكانت منظمات حكومية أم كانت منظمات خاصة أو غير ربحية ولكون الهيئات المحلية من المنظمات غير الربحية الأكثر حيوية لما تقدمه من خدمات وما يقع على عاتقها من مهام غاية في الأهمية للمواطن ونظرا لتنوع المهام والخدمات التي تقوم بها البلديات الرئيسية (مجتمع الدراسة) وارتباط القيام لهذه الخدمات والمهام بجهات مختلفة من مؤسسات ومواطنين يتوجب على تلك البلديات ضرورة توافر معلومات كافية ودقيقة تساعد المسؤولين فيها على اتخاذ القرارات الرشيدة وتحقيق الأهداف المنشودة، إضافة لما توفره نظم المعلومات من وقت وجهد وتكلفة مالية. ومن هذا المنطلق جاءت فكرة الدراسة والتي تكمن بلورة مشكلتها في السؤال التالي:

ما آلية تعزيز دور نظم المعلومات الادارية في عملية دعم اتخاذ القرار لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية؟

3.1. أهمية الدراسة

1.3.1. الأهمية العلمية:

- تتبع أهمية الدراسة في أن اعتماد اتخاذ القرارات الإدارية على نظم المعلومات هي العصب الأساسي في جميع مراحل اتخاذ القرار.
- بقدر ما تتوفر المعلومات الدقيقة والصحيحة في الوقت المناسب تتوقف عليها فعالية اتخاذ القرار.
- تتبع أهمية الدراسة في أن نظم المعلومات بمثابة جوهر الإدارة الحديثة كونها توظف التكنولوجيا في العمل لتبسيط الإجراءات.

2.3.1. الأهمية التطبيقية:

- تسليط الضوء على العنصر التكنولوجي في المؤسسات الحيوية.
- تركيز على مؤشر من مؤشرات التنمية، ألا وهو العنصر التكنولوجي.
- قلة الدراسات - في حدود علم الباحث - التي بحثت في هذا الموضوع بشكل متخصص في البلديات الرئيسية.
- تعود هذه الدراسة بالنفع للبلديات والهيئات المحلية في الضفة الغربية والجهات ذات العلاقة من خلال ما هو متوقع من توصيات ومقترحات سوف يتم التوصل لها والتي من شأنها توضيح مدى الاستفادة من نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

3.3.1. الأهمية الشخصية:

- ترجع أهمية هذه الدراسة للباحث في التخصص في موضوع هام يعكس مؤشرات حقيقية لتطوير العمل الإداري نحو بيئة إدارية فاعلة من خلال نظم المعلومات الإدارية.
- يمكن الاستفادة من نتائج وتوصيات هذه الدراسة في تزويد متخذي القرار بمعلومات تعمل على توضيح مدى الاستفادة من الاعتماد على نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في فلسطين، كما سوف تكون مهمة للباحثين الآخرين المهتمين بهذه السياق.

4.1. مبررات الدراسة

- النتيجة التي خلص إليها الباحث من جراء الدراسة التمهيدية والتي تشير إلى وجود نوع من القصور في الاعتماد على نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية.
- شعور بعض ممن تمت مقابلتهم من الموظفين و المستويات الدنيا في الادارة بنوع من الإحباط نتيجة لعدم الاستفادة من ما هو متوفر من معلومات إدارية جاهزة من خلال مصادر خارجية يمكن الاعتماد عليها في عملية صناعة القرارات الإدارية.

- تعالج هذه الدراسة موضوعا حاسما وذو أهمية قصوى يتمثل في علاقة نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية.
- تعتبر عملية الاعتماد على نظم معلومات وسيلة تهدف للوصول لقرارات حكيمة تؤدي لرفع كفاءة العمل والرقى بمستويات تلك البلديات بشكل يرفع من زيادة فعالية المؤسسة.
- قلة الدراسات التي تناولت موضوع اعتماد اتخاذ القرارات الإدارية على نظم المعلومات بشكل عام في فلسطين.
- حتى تكون مرجع إلى كل من يرغب في المعرفة والاستفادة بهذا الموضوع.

5.1. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الهدف العام وهو تبيان تعزيز دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية.

أما الأهداف الفرعية لهذه الدراسة، فهي:

- التعرف الى واقع الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلديات الرئيسية.
- التعرف الى واقع خصائص نظم المعلومات الادارية.
- التعرف الى درجة الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية.
- التعرف الى طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات.
- التعرف على انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها.
- التعرف الى مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي.
- التعرف الى ملائمة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في البلديات الرئيسية.
- التعرف الى المعوقات التي تحد من استخدام نظم المعلومات.

- التعرف على تأثير كل من المتغيرات التالية (المسمى الوظيفي - عدد سنوات العمل في المنصب - المؤهل العلمي - التخصص، البلدية) في إستجابة أفراد العينة على دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية.

6.1. أسئلة الدراسة

ستحاول هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية والتي انبثقت من مشكلة الدراسة:

- ما دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية من خلال المحاور التالية:

- واقع الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلديات الرئيسية.
- واقع خصائص نظم المعلومات الادارية.
- درجة الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية.
- طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات.
- انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها.
- مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي.
- ملائمة المعلومات التي تتيحها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في البلديات الرئيسية.

- ما المعوقات التي تحد من استخدام نظم المعلومات؟
- ما الحلول المقترحة....
- ما تأثير كل من المتغيرات التالية (المسمى الوظيفي - عدد سنوات العمل في المنصب - المؤهل العلمي - التخصص، البلدية) في إستجابة أفراد العينة على دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية؟

7.1. فرضيات الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى إختبار الفرضيات الإحصائية الآتية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير عدد سنوات العمل في المنصب.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير التخصص.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير البلدية.

8.1. حدود الدراسة

- الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على عينة من متخذي القرارات في البلديات الرئيسية في الضفة الغربية.
- الحدود المكانية: اقتصر إجراء وتطبيق هذه الدراسة على البلديات الرئيسية في الضفة الغربية
- الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على تناول موضوع تعزيز دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية

- الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة في الفترة الواقعة بين شهري أيلول/2010-أيار/2013

9.1. مصادر الدراسة

تكونت مصادر معلومات الدراسة بناء على:

- مصدر معلومات رئيسي: وذلك الإستبانة من خلال إتباع المنهج الوصفي الميداني، وقياس الظاهرة كما هي على أرض الواقع، من خلال استجابات المبحوثين حسب عينة الدراسة في البلديات الرئيسية في الضفة الغربية
- مصدر معلومات ثانوي: وذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والانترنت لعرض الأدب السابق ذات العلاقة بمشكلة الدراسة.

10.1. هيكلية الدراسة

تكونت هذه الدراسة من خمسة فصول وهي:

- الفصل الأول: وفيه عرض عام وتمهيد لهذه الدراسة، ومشكلتها، وأهميتها، ومبرراتها، وأهدافها، وأسئلتها، وفرضياتها، وحدودها، ومصادرها.
- الفصل الثاني: يتضمن الإطار النظري للدراسة، وكذلك الدراسات السابقة ذات العلاقة، والتعقيب عليها.
- الفصل الثالث: تناول هذا الفصل عرضا شاملا لمنهجية الدراسة، كمنهجية الإعداد، والأدوات، والمجتمع، ومدى اختبار صدق وثبات أداة الدراسة.
- الفصل الرابع: احتوى عرضا للنتائج وتحليل بيانات أداة الدراسة ومناقشتها.
- الفصل الخامس: تضمن الاستنتاجات، والتوصيات التي انبثقت عن النتائج التي تم التوصل إليها، وأخيرا أضيف إلى هذه الفصول الخمسة قائمة بأهم المراجع ذات الصلة، والتي استخدمها الباحث في دراسته.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2. المقدمة

نظرًا لضرورة التعرف على دور نظم المعلومات في دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية، انبعتت فكرة هذه الدراسة؛ لأن القناعة بأهمية المعلومات ونظمها لا تكون فاعلة إلا إذا استخدمت على نحو سليم، فلا يكفي امتلاكها في المنظمة، بل لابد من التحقق من جودتها وتقدير الاستخدام الأمثل لها، وعليه قسم الباحث دراسته الى قسمين الأول يشمل الإطار النظري للدراسة، والثاني عرضاً للدراسات السابقة ذات العلاقة.

2.2. الإطار النظري

1.1.2. تمهيد عام:

يشهد العالم في ظل العولمة تطوراً عميقاً وسريعاً على المستوى الاقتصادي، السياسي، الاجتماعي، والتكنولوجي، ونتيجة لعمق هذا التطور وسرعته في مجال تكنولوجيا المعلومات دخل العالم عصر مجتمع المعلومات (سلطان، 2005).

وفي ظل تنامي تطور المنظمات ازدادت أهمية نظام المعلومات فأصبحت طريقة جمع المعلومات والمعرفة تتم بطرق ومواصفات عملية وموضوعية وأصبحت المعلومات مورداً استراتيجياً يعتمد عليه متخذ القرارات، وتعيد نظم المعلومات اليوم تشكيل قواعد العمل التي قامت عليها المنظمات في الماضي (النجار، 2007).

فلا يوجد جانب من جوانب عمل المنظمة لم يتأثر بتكنولوجيا المعلومات، فأصبحت نظم المعلومات جزءاً أساسياً من مقومات نجاح المنظمات الحديثة، فالمنظمة تعتبر مركزاً لاتخاذ القرارات حتى تتمكن من بلوغ أهدافها، ومن ثم فهي تحتاج إلى المعلومات التي تعتبر سندا ودعامة لاتخاذ القرارات، ولهذا كان من الضروري وجود نظام للمعلومات يمدّها بمعلومات دقيقة ونافعة في الوقت المناسب الذي يعكس صورة القرارات التي تؤخذ في المنظمة (المغربي، 2002).

شهدت نظم المعلومات الإدارية تطورا كبيرا نتيجة للتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات، وقد رافق ذلك إدراك واسع لأهمية هذه النظم، ودورها في نجاح الإدارات والمنظمات، حيث انعكست آثار هذا التطور على مختلف مجالات الحياة، وقطاعات العمل والإنتاج، وأصبح لزاما على الإدارة أن تعنى بالمعلومات وجودتها، لأن المعلومات ونظمها تعد سببا لإنتاج قيمة اقتصادية تضاف للمنظمة، وتكون مصدرا لقوتها واستمراريتها، وتعد المعلومات إحدى الموجودات الرئيسية للمنظمة، إن لم تكن أهمها على الإطلاق؛ لأنها عصب الحياة للنمو والتنمية (سلطان، 2000).

2.2.2. النظام:

باعتبار المنظمة تعمل في محيط خارجي تتأثر به، وتؤثر فيه، وهي كنظام مفتوح يجب عليها معرفة ما يحيط بها كي تكون قادرة على مواجهة كل التغيرات، وعلى الرغم من أن النظم وجدت قبل وجود الإنسان ذاته إلا أن استخدام هذا المفهوم لم يعرف في مجالات العلم إلا منذ 1929، فأصبح لمفهوم النظام دور هام في العلم الحديث، وبصفة خاصة علم الإدارة، حيث يعتبر أسلوب النظام أداة أساسية وفعالة للتغلب على بعض المشاكل والصعاب التي تواجه إدارة المنظمة (سلطان، 2000).

وعرفه (إدريس، 2007): أنه مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد و العناصر (الأفراد، التجهيزات، الآلات، الأموال، السجلات... إلخ) التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين (حدود النظام)، وتعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف، أو مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف، أو القيود البيئية المحيطة.

عرف (النجار، 2007) النظام بأنه: مجموعة من العناصر أو الأجزاء المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل، تحكمها علاقات، وآلية عمل معينة في نطاق محدد، لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام.

كما عرفه (ياسين، 2006): مجموعة ذات طابع انتظامي لمكونات مستقلة مترابطة ومتكاملة، ولكنها تعتمد على بعضها البعض من أجل تحقيق الأهداف المشتركة.

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 التي 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).

1.2.2.2. عناصر النظام:

يتضمن النظام عددًا من العناصر التي يمكن أن تمثل نظامًا فرعيًا داخل النظام ذاته وتتفاعل مع بعضها البعض من أجل تحقيق هدف أو مجموعة أهداف يسعى النظام لتحقيقها في ظل معطيات بيئية معينة، ويمكن تحديد العناصر المكونة له والمتمثلة في (Stair, Reynolds, 2001):

1. المدخلات: تمثل المدخلات الموارد اللازمة للنظام ليتمكن من القيام بالأنشطة المختلفة لتحقيق الأهداف، وتشمل المدخلات العديد من العناصر الغير متجانسة كالبيانات والآلات، وتعتبر المدخلات مخرجات لنظم أخرى سواء كانت تلك النظم موجودة في بيئة النظام أو نظم فرعية داخل النظام ذاته.
2. العمليات: يقصد بالعمليات تحويل المدخلات إلى مخرجات وقد تكون عملية التحويل عبارة عن آلة أو إنسان أو الاثنين معا.
3. المخرجات: هو ناتج عن عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات وقد تكون هذه المخرجات عبارة عن سلعة، خدمة أو معلومة، وتعد المخرجات الأداة التي من خلالها يتم التحقق من أداء النظام وقدرته على تحقيق أهدافه.
4. المعلومة المرتدة (التغذية الراجعة): تعتبر المعلومات المرتدة الأداة التصحيحية للمخرجات أي أداة لتحقيق الرقابة على أداء النظام، ويمكن تقسيم المعلومات المرتدة إلى نوعين:
 - معلومات مرتدة تصحيحية يقصد بها إرجاع الأشياء إلى وضعها الصحيح.
 - معلومات مرتدة تطويرية تعمل على تطوير أداء النظام، أو تغيير الأهداف (Gupta, 2000)
5. العلاقات: تمثل الوسيلة التي من خلالها يتم ربط النظم الفرعية ببعضها البعض، وأيضاً ربط النظام ببيئته.
6. بيئة النظام: أي أن النظام لا يوجد في معزل عن النظم الأخرى، فتواجهه في البيئة يسمح له باستقطاب مدخلاته منها كما أنه يلقي بمخرجاته إليها وبالتالي فعدم وجود تفاعل بين النظام وبيئته يؤدي إلى فشل النظام .

2.2.2.2. تصنيف النظم:

يعد تصنيف النظم أمراً ضرورياً وهاماً، ولقد تعددت المعايير والأسس المستخدمة في تصنيف النظم، ويمكن تصنيفها إلى الأنواع التالية:

1. النظم الطبيعية والصناعية: فهي إما نظم موجودة في الطبيعة كنظام دوران الأرض أو نظم صناعية من ابتكار الإنسان كنظم الحاسوب، ونظم المعلومات الإدارية (مطيع وآخرون، 2006).

2. النظم المغلقة والنظم المفتوحة:

1. النظام المغلق: هو ذلك النظام الذي لا يتفاعل مع البيئة المحيطة به، لا يؤثر ولا يتأثر، ولا توجد بينهما أي حدود مشتركة.

2. النظام المفتوح: هو ذلك النظام الذي تتفاعل أجزاؤه مع العناصر الأخرى خارج حدود النظام فمثلاً، المنظمة تشتري موادها الأولية من نظم أخرى خارج حدودها، وتخضع لقوانين الحكومة التابعة لها، وتحصل على عناصر العمالة والبيانات من البيئة الخارجية، والنظم الأخرى نتيجة لذلك لا يمكن اعتبار المنظمة كنظام مغلق، فهي إذن وسط كم ضخّم هائل من المتغيرات التي تجعل منها، ودون مفاضلة مجبرة على مواجهة البيئة الخارجية بمرونة كبيرة لفرض بقائها واستقرارها (Gupta, 2000).

3. النظم المحسوسة والمجردة: النظم المحسوسة أو المادية تتكون من مجموعة من العناصر الطبيعية أو الصناعية المحسوسة، أما النظم المجردة فهي التي لا يمكن لمسها وإنما يمكن تصورها عقلياً مثل نظام المعادلات الجبرية (الزعيبي، 2005).

4. النظم الثابتة والمتغيرة: النظام الثابت هو الذي يعمل ضمن آليات محددة مسبقاً بشكل مطلق ويمكن التنبؤ بدقة سلوكه مستقبلاً، أما النظام المتغير فهو الذي يعمل وفق آلية معينة ثابتة وبشكل مستمر، ولا يمكن التنبؤ بسلوكه مستقبلاً لا بشكل حتمي (Gupta, 2000).

وهذه الدراسة ستركز على دراسة النظام الإداري للبلديات وبالتحديد نظم المعلومات الإدارية فيها وعلاقة النظام المعلوماتي باتخاذ القرار.

3.2.2. المعلومات:

يعرفها (عليان، 2008) بأنها: مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاصاً، وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.

ويعرفها (النجار، 2007) بأنها: بيانات تمت معالجتها إذ تم تصنيفها، وتحليلها، وتنظيمها وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منه.

ويعرفها (المغربي، 2002) بأنها بيانات مجهزة في شكل منظم ومفيد وبالتالي فهي نوع من المعرفة الناتجة من عمليات تشغيلية لخدمة أغراض بعينها.

ويخلص الباحث الى تعريفها بانها عبارة عن بيانات تمت معالجتها وتصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها لتحقيق هدف معين، يقود الى اتخاذ القرار المناسب.

1.3.2.2. 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، 2008):

1. مورداً أساسياً في أي نشاط بشري، أيّاً كانت طبيعة هذا النشاط وأيّاً كان مجاله.
2. المعلومات ينبوع لا ينضب، تتزايد ولا تتناقص، فالإنسان يستفيد منها ويضيف إليها.
3. المعلومات مورداً استثمارياً أساسياً يمكن توفيره واختراجه والإفادة منه.
4. تحتل ركناً هاماً في البناء الإداري المعاصر لأنها أداة الربط الأساسية بين أجزاء التنظيم.
5. المعلومات وسيلة رئيسية للإدارة في التخطيط والتنسيق والمتابعة.
6. للمعلومات قيمة كبيرة في اتخاذ القرارات (غنيم، 2004).

2.3.2.2. مصادر الحصول على المعلومات:

1. المصادر الداخلية: هذه المصادر تعطي البيانات على شكل رسمي، وغير رسمي من داخل المنظمة ويتم تجميعها للأحداث الواقعة حقيقة، وبمجرد الحاجة إلى المعلومات يتم تصميم أسلوب لجمعها واستخراج الحقائق منها (مطيع وآخرون، 2006).

2. المصادر الخارجية: تتشكل من المعطيات الناتجة عن المحيط الخارجي للمنظمة، وتشمل أطرافاً متعددة فالحكومة مثلا تصدر معلومات، عن القوانين والسياسات الاقتصادية، إضافة الى هذا هناك مصادر أخرى كالموردين والعملاء (مطيع وآخرون، 2006).

3. المصادر الشفهية: وتعرف على أنها المناقشات التي تجري بين العاملين وكذا اللقاءات والاجتماعات.

4. المصادر الوثائقية: وتنقسم بدورها إلى مصادر أولية، وأخرى ثانوية حيث أن المصادر الأولية تتمثل في الدوريات، والبحوث الميدانية، وكذلك الأطروحات الجامعية، ومن ميزات هذه المصادر أنها وسيلة للوصول إلى الكثير من الناس كما أنها تكون من قبل خبراء، أما المصادر الثانوية فيمكن حصرها في القوانين، والأجهزة الحكومية وكذلك المطبوعات والمنشورات، ومن ميزة هذه المصادر أنها محددة وجاهزة وتكلفتها رخيصة نسبياً، وتقدم حجماً كبيراً من المعلومات (البكري، سلطان، 2001).

ويرى الباحث ان المعلومات التي تحصل عليها البلديات الرئيسية منها ما هو داخلي ويتعلق بالبيانات المتوفرة لديها ومنها ما هو خارجي وما تحصل عليه من المنظمات المحيطة والمصادر الاخرى من خلال تواصلها وتأثرها بالمحيط الخارجي.

3.3.2.2. خصائص المعلومات:

مخرجات النظام لن تعتبر معلومات إلا إذا كانت ذات معنى لمستخدمها، وتتوقف درجة الإفادة التي ستعود على متخذ القرار من استخدامه للمعلومات على مقدار الإضافة إلى معرفته بالأسلوب، والوقت الملائمين بما يؤثر على سلوكه ويساعده في اتخاذ القرار، وحتى تؤدي المعلومة هذا الدور لا بد أن تتوفر فيها بعض الخصائص، ويمكن تناول خصائص المعلومات من خلال ثلاثة أبعاد هي (الكردي، والعبد، 2003):

أولاً: البعد الزمني: يعتبر البعد الزمني هام للغاية في تحديد قيمة المعلومات حيث يصف الفترة الزمنية التي تتعلق بالمعلومات، ومدى تكرار المعلومة وزمن استخدامها، ويجب على تساؤل متى ويتضمن الجوانب التالية:

- التوقيت: حتى تفي المعلومات بغرض المستخدم لها، عليها أن تكون في الوقت المناسب أي تقديم المعلومات في وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة، ومن المؤكد أن المعلومات المقدمة لمتخذ القرارات والمتأخرة جدا عن موعدها ليس لها قيمة، أو تأثير مهما كانت درجة أهميتها وحيويتها لهذا القرار.
- التداول والحدثة: يوجد من الباحثين من يربط قيمة المعلومة بحدائتها حيث أن قيمة المعلومة تركز أساسا على عمرها الزمني لأن المعلومة الحديثة متعلقة بالظروف الحالية حيث أن البيئة الخارجية في تغيير مستمر (O'Brien, 2000).
- التكرار: يجب أن تقدم المعلومات طالما نحتاجها، وبطريقة تناسب المستخدم الذي يطلبها.
- الفترة الزمنية: هي الفترة التي تقدم فيها المعلومات حيث يجب أن تغطي الفترة الزمنية الصحيحة، بحيث يستطيع المدير الحصول على المعلومات عما يحدث الآن، وعن ما حدث في الماضي، وعن ما هو متوقع حدوثه في المستقبل (ادريس، 2007).

ثانياً: بعد المحتوى: يصف بعد المحتوى مجال ومحتوى المعلومات ويختص بالإجابة على تساؤل ماذا ويتضمن الجوانب التالي:

- الملائمة: بمعنى أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله و يمكن الحكم على مدى ملاءمة أو عدم ملاءمة المعلومات بكيفية تأثيرها على سلوك مستخدميها، فهي تؤدي لاتخاذ قرار مختلف عن الذي يمكن اتخاذه في حالة غيابها (الكردي والعبد، 2003).
- الصحة والدقة: يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه، ودقيقة بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء تجميع، وإنتاج، وإعداد تقارير عن هذه المعلومات، وتختلف درجة الدقة المطلوبة في المعلومات حسب المدى الزمني الذي تغطي هذه المعلومات، فإذا كانت المعلومات عبارة عن تنبؤات مستقبلية فإن درجة دقتها تقل كلما تناولت مستقبلا بعيدا والعكس صحيح فالمعلومات غير الصحيحة وغير الدقيقة ستعطي نتائج عكسية أي ستكون معلومات ضارة غير مفيدة حتى ولو كانت ملائمة ومفهومة لمستخدمه (الكردي والعبد، 2003).
- الشمول: بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدميها أو كافة جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها القرار، ويجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي، لا يجب فهم الشمول بأنه إغراق متخذ القرار في بحر من البيانات والإحصائيات إذ أن ذلك من شأنه أن يضيع وقت متخذ القرار ويقلل من فوائد المعلومات في مجموعها بالنسبة له (ادريس، 2007).
- الصدق والثبات: هي إعطاء المعلومات لنفس النتائج التي أعطتها تجربة سابقة، وحين تكون المعلومات صادقة وصحيحة تتطابق مع معطيات الواقع (عليان، 2008).
- الواقعية: أن تكون المعلومات ممثلة للواقع، ومرتبطة باحتياجات المستخدمين، مع خلوها من التحيز للوصول إلى قرارات رشيدة، والمعلومات غير الواقعية ستؤدي إلى قرارات خاطئة (الكردي والعبد، 2003).
- المدى: هو كون المعلومات واسعة أو ضيقة، أو بتركيز داخلي أو خارجي، ويتحدد مدى المعلومات بمدى شموليتها، لا بد أن تمثل المعلومات المدى المطلوب وان تكون الحاجة إليها قائمة فعلا.

• الأداء: هو قدرة المعلومات في الكشف عن الأداء، والذي يمكن أن يكون بواسطة قياس إتمام الأنشطة وصنع التقدم وتجميع الموارد (المغربي، 2002).

ثالثاً: البعد الشكلي: يتعلق البعد الشكلي بكيفية تقديم المعلومات ويتضمن الجوانب الآتية (النجار، 2007):

• التكلفة: إن عملية إدخال ومعالجة المعلومات لها تكلفة يجب علينا أن نقارنها مع المنفعة التي سنحصل عليها من استخدام هذه المعلومة، وللمعلومة قيمة قصوى إذا ساهمت في تقليل درجة عدم التأكد، أي يجب أن تكون المعلومة اقتصادية بمعنى أن لا تكلف المنشأة أكثر مما يتوقع أن تنفذها أي أن تكون قيمتها إيجابية.

• التقديم: بمعنى أن تقدم المعلومات بالصورة أو بالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات فيمكن أن تكون المعلومات في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة، وواضحة، ومفهومة، أو في شكل جداول، وإحصائيات، أو رسومات بيانية.

• التفاصيل: يجب أن تحتوى المعلومة المستوى المناسب من التفاصيل فلا تكون مختصرة بأكثر من اللازم مما قد يفقدها معناها ولا تكون مفصلة بأكثر من اللازم مما قد يؤدي إلى سرعة ملل مستخدمه (الكردي والعبد، 2003).

• السهولة: والوضوح يجب أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدميها، فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ، أو رموز، أو مصطلحات، أو تعبيرات رياضية ومعادلات غير معروفة، فالمعلومات الغامضة غير المفهومة لن تكون لها قيمة حتى لو كانت ملائمة وتم تقديمها في الوقت المناسب لمتخذ القرار.

• الترتيب: تقديم المعلومات بترتيب صحيح وطريقة متناسقة ضمن معايير موحدة، كي يتم الاستفادة منها بأقصى ما يمكن (البكري وسلطان، 2001).

• المرونة: قابلية المعلومات للتكيف مع أكثر من مستخدم وأكثر من تطبيق بحيث يمكن استخدام المعلومات من قبل المستويات الإدارية المختلفة بفعالية في عملية اتخاذ القرار.

• الوسائط: الوسيلة التي يمكن أن تقدم بها المعلومات، لا بد من اختيار الوسائط الصحيحة لتقديم المعلومة، إذ يمكن أن تقدم مكتوبة أو بأي وسيلة أخرى (سلطان، 2000).

مما سبق من سرد لخصائص المعلومات في ابعادها الثلاث وما يتعلق بكل بعد من خصائص للمعلومات الا انه في هذه الدراسة سناخذ خصائص نظام المعلومات الاداري ككل كون دراستنا تتعلق بتعزيز دور نظم المعلومات الادارية في البلديات الرئيسية.

4.2.2. نظم المعلومات:

إن ظهور أول نظام للمعلومات في المنظمة كان في القرن الخامس عشر بابتكار النظام المحاسبي الذي بقي لسنوات عديدة النظام الرسمي الوحيد للمعلومات، ثم تطور هذا النظام ليشمل مجالات أخرى في الإدارة مع ظهور واستخدام النماذج الرياضية وبحوث العمليات في اتخاذ القرارات، حيث أن نظام المعلومات في المنظمة يظهر بين نظام القيادة والتنفيذ حيث يقوم النظام التنفيذي بتحويل المدخلات إلى مخرجات بغرض تحقيق الأهداف، ويقوم نظام القيادة بمراقبة وتعديل ما ينجز من طرف النظام التنفيذي، أما دور نظام المعلومات فيتمثل في التنسيق بين النظامين: القيادة والتنفيذ (إدريس، 2007)

تعددت التعاريف الخاصة بنظام المعلومات باختلاف الخلفيات العلمية والعملية لأصحابها، و ذلك تبعا لتأثر كل واحد منهم بخلفيته، فيعرفها (إدريس، 2007) بأنه هو ذلك النظام الذي يتضمن مجموعة متجانسة، و مترابطة من الأعمال، والعناصر، والموارد تقوم بتجميع، وتشغيل، وإدارة، ورقابة البيانات بغرض إنتاج، وتوصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات من خلال شبكة من القنوات وخطوط الاتصال.

ويعرفها (الدهراوي، 2003) بأنها إطار يتم من خلاله تنسيق الموارد البشرية، والآلية لتحويل المدخلات، (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) لتحقيق أهداف المشروع.

أما (الكردي، والعبد، 2003) فعرفا نظم المعلومات بأنها مجموعة من العناصر البشرية والآلية، التي تعمل معاً على تجميع البيانات ومعالجتها وتحليلها وتبويبها، طبقاً لقواعد وإجراءات مقننة لأغراض محددة، بغرض إتاحتها للباحثين وصانعي القرارات والمستفيدين الآخرين على شكل معلومات مناسبة ومفيدة.

وعرفه (الحسنية، 2002) آلية وإجراءات منظمة، تسمح بتجميع، وتصنيف، وفرز البيانات ومعالجتها، ومن ثم تحويلها إلى معلومات يسترجعها الإنسان عند الحاجة، لكي تمكن من إنجاز عمل أو اتخاذ قرار أو القيام بأية وظيفة تفيد حركة المجتمع، عن طريق المعرفة التي سيحصل عليها من المعلومات المسترجعة من النظام، وقد يتم استرجاع المعلومات، في نظام المعلومات يدويًا، أو ميكانيكيًا، أو إلكترونيًا، وهذا الأخير هو الغالب في نظم المعلومات المعاصرة.

وعرفه (المغربي، 2002) على انه مجموعة من النظم المتكاملة التي تعمل على تقديم المعلومات لعمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات سواء كانت من الماضي، أو الحاضر، أو المستقبل، أو تتعلق بمتغيرات داخلية أو خارجية

مما سبق يمكن للباحث استخلاص تعريف لنظم المعلومات على انها إطار يتم في ظله التنسيق بين الموارد (موارد بشرية، موارد مادية) لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) وذلك لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

1.4.2.2. أسباب نشوء نظم المعلومات:

تعددت الأسباب حول استخدام نظم المعلومات ويمكن حصرها في العوامل التالية (إدريس، 2007):

- المشكلة الإدارية: إن جوهر المشكلة الإدارية يتمثل في اتخاذ القرارات التي تحدد كيفية توزيع الموارد المحدودة على أوجه الاستخدام الغير محدود، حيث أن الإدارة الغير السليمة لا تملك القدرة للسيطرة على العوامل الخارجية التي تتأثر بها لكن تستطيع أن تخفف من أثرها السلبي، كما أن تلك القرارات تتخذ في ظروف تتصف بنقص المعلومات وعدم التأكد وصعوبة الرؤية المستقبلية وهذا كله يتطلب نظام معلومات فعال يساعد الإدارة على تقدير الاحتمالات المستقبلية بصورة صحيحة واتخاذ القرارات السليمة.

• التحول في إدارة المشروع وتقسيم العمل: إن تقسيم العمل أدى إلى ظهور تبادل المعلومات، فالمنظمة تنقسم اليوم إلى العديد من الإدارات المختلفة وحتى يتم أداء الأنشطة بشكل فعال يجب أن تتم عملية تبادل المعلومات بين هذه الإدارات والأقسام بشكل أفقي بين الإدارات في المستوى الواحد، وعمودي بين الإدارات في المستويات المختلفة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة، ويمكن القول أنه كلما زاد التقسيم الوظيفي للعمل زادت أهمية تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة، وبالتالي تنشأ الحاجة إلى نظم المعلومات (قنديلجي والجنابي، 2005).

• التقدم العملي والفني: إن التطورات العلمية والتقنية للإنتاج تجعل العملية الإنتاجية أكثر تعقيداً، فالمشروعات أصبحت كبيرة الحجم، وتحتاج إلى تمويل كبير، كل هذه العوامل أدت إلى صعوبة اتخاذ القرار، إذ أن كل قرار خاطئ يعود بخسارة كبيرة، وبالتالي فالمنظمة تحتاج إلى كم هائل من المعلومات الصحيحة المفيدة والمؤكدة التي يجب أن تتدفق بشكل منتظم بين المراكز الإدارية المتعددة في المنظمة (السلامي والدباغ، 2001).

• العولمة والمنافسة الدولية والمحلية: إن الاقتصاديات المعاصرة تتسم بالانفتاح على العالم أي تقوم على اقتصاد السوق، حيث توجد منظمات عديدة منافسة على الصعيد الدولي والمحلي.

• العرض: نقصد به العرض الذي يتطلب على المنظمة ضمان بقائها في السوق واستمرارها في العمل في ظل جميع الظروف، وهذا يتطلب جمع بيانات هامة تساعد المنظمة على التحدي ومتابعة كل التغيرات (سلطان، 2000).

وهذا ما أشرنا إليه في مقدمة هذه الدراسة من حيث المجتمع المعلوماتي والعولمة ونظم المعلومات بشكل عام و ما يتوجب على الهيئات المحلية والبلديات للتطوير ذاتها بشكل خاص كونه يلقي على عاتقها العديد من المهام والمسؤوليات.

2.4.2.2. أهمية نظام المعلومات

تظهر أهمية نظم المعلومات في النقاط التالية (قنديلجي والجاني، 2005):

- المراقبة إذ أنه بمثابة ذاكرة للمنظمة بما يعالجه من معلومات تسمح بتكوين وصف تاريخي لأحوالها، يسهل اكتشاف الأخطاء التي قد تقع، أي أن نظام المعلومات ينبغي أن يحقق الثقة كي تكون المراقبة فعالة.
- التنسيق والاتصال بين مختلف المصالح عن طريق تبادل المعلومات والوثائق المرافقة لمختلف التدفقات.
- المساعدة في عملية اتخاذ القرار عن طريق إيجاد أساس أو قاعدة لتحليل الإشارات التحذيرية الأولية التي تبرز داخلياً وخارجياً.
- توفير المعلومات الضرورية لكل المستويات الإدارية عن حالتها الحالية والسابقة، والتننبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات، حفظها، تحليلها ووضعها معا بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة إستراتيجية، وتنفيذية مهمة.
- تجنب الإدارة الوقوع في أخطاء التخطيط وتنظيم وتخصيص الأعمال.
- تعمل على تحديد وقياس العلاقات بين المتغيرات واستخدامها في التنبؤ.
- تقلل من الوقت المستغرق في اتخاذ القرارات حيث لا يرسل لمراكز اتخاذ القرارات إلا القدر اللازم من المعلومات.

3.4.2.2. تصنيف نظم المعلومات

هناك عدة تصنيفات لأنظمة المعلومات وهي كما يلي:

أولاً: التصنيف حسب وسائل العمل والتشغيل (إدريس، 2007):

- نظم المعلومات اليدوية: وهي التي تعتمد على الصيغ التقليدية، واليدوية في التعامل مع المعلومات، وهي أنظمة تعتمد على الورق والقلم في مختلف مراحل تشغيلها.
- نظم المعلومات الآلية: وهي التي تعتمد على التقنيات الحديثة، وفي مقدمتها الحاسوب في معالجة وتخزين واسترجاع المعلومات.

ثانياً: التصنيف حسب الامتداد الجغرافي (النجار، 2007):

1. نظم المعلومات الدولية: وهي النظم التي تتجاوز حدود الدولة الواحدة، وتتعلق معلوماتها بدوله أو أكثر، مثل نظم المعلومات العالمية التي تمس كل دول العالم كالنظم التي تشرف عليها هيئة الأمم المتحدة، وكذلك نظم المعلومات القارية، وهي معلومات تتعلق بدول قارة واحدة مثل النظم التي يشرف عليها الاتحاد الإفريقي أو الاتحاد الأوروبي وكذلك هناك نظم المعلومات الجهوية التي تجمع دول متجاورة جغرافياً أو دول تجمعها مصالح مشتركة كنظم معلومات دول الخليج العربي أو اتحاد المغرب العربي.

2. نظم المعلومات الوطنية: وهي نظم ذات بعد وطني أي التي تهتم بالمعلومات (الاقتصادية أو الاجتماعية أو الصحية..الخ) ذات صلة بالوطن فقط.

3. نظم المعلومات في المنظمة: وتسمى كذلك بنظم المعلومات الإدارية وتكون على مستوى المنظمات والشركات، وتهدف إلى مساندة ودعم تحقيق أهداف المنظمة.

ثالثاً: التصنيف حسب المستويات التنظيمية:

يمكن تصنيف نظم المعلومات التي تخدم المنظمات وتنظيماتها المتسلسلة الهرمية في اتجاهين أساسيين، هما: النظم التي تخدم كل مستوى من المستويات التنظيمية الأربعة المتسلسلة إدارياً، ثم النظم الشمولية التي تتعامل مع هذه المستويات، وعددها ستة نظم، وسيتم توضيح كلا من هذين التقسيمين كآلاتي:

• النظم الأربعة التي تخدم المستويات التنظيمية: بسبب وجود اهتمامات متباينة ومختلفة، وكذلك تخصصات ومستويات متباينة، ومختلفة في المنظمة، فإن هنالك أنواعاً من النظم فيها نوع من التباين والاختلاف، حيث أنه لا يوجد نظام معلومات منفرد واحد يمكن أن يزود كل المعلومات التي تحتاجها المنظمة، بمستوياتها المتعددة.

ومن جانب آخر فإنه من الممكن تقسيم وتصنيف نظم المعلومات، وعلى أساس المستويات التنظيمية الأساسية التي تقدم الدعم لها، ابتداءً من المستويات الدنيا، وصعوداً إلى المستويات الأعلى، كآلاتي:

أ -نظم معلومات مستوى العمليات: يمثل القاعدة الأساسية لحركة المنظمة، حيث يساعد الإدارة الدنيا على تسيير العمل اليومي في المنظمة ويشتمل على إدارة عملياتها حيث يقوم بالتصنيف، العمليات الحسابية، الترتيب، التخصيص، التخزين للبيانات، والهدف الأساسي لهذه النظم هو الإجابة عن الأسئلة المتكررة المرتبطة بالعمل وحل المشكلات اليومية التي تواجه المنظمة (البكري وسلطان، 2001).

ب -نظم معلومات المستوى المعرفي: تساعد في تنمية المعارف والمعلومات لدى العاملين في المنظمة، والغرض الأساسي منها هو اكتشاف وتنظيم ودمج المعلومات الحديثة في العمل من خلال التعرف على نظم تصميم المكاتب والعمل المكتبي والتطبيقات السريعة والدقيقة للأعمال اليومية (ادريس، 2007).

ج -نظم معلومات المستوى الإداري: تعمل على دعم ومراقبة ومراجعة اتخاذ القرار وإدارة الأنشطة المتعلقة بالإشراف والتوجيه والرقابة في الإدارة الوسطى، وغالبًا ما تدعم القرارات المهيكلة بالاعتماد على مصادر المعلومات من داخل وخارج المنظمة (النجار، 2007).

د -نظم معلومات المستوى الإستراتيجي: تمكن الإدارة العليا من مواجهة التحديات طويلة الأجل وتدعم نشاطات التخطيط طويل الأجل في كل من البيئة الداخلية والخارجية حيث يتم التكيف والاستجابة للمتغيرات الخارجية لتدعيم القدرات التنظيمية، وتلعب نظم المعلومات الاستراتيجية دورًا أساسيًا في جميع مراحل الإدارة الإستراتيجية، وخاصة عند وضع الأهداف، كما تقدم هذه النظم المدخلات المعلوماتية المطلوبة لاتخاذ القرارات الإستراتيجية (المغربي، 2002).

• نظم المعلومات الوظيفية التي تتعامل مع المستويات التنظيمية: المستويات الأربعة، التي أشرت إليها سابقًا، تحصل على الخدمات المعلوماتية عادة من خلال ستة أنواع من نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة، والتي تصمم لأغراض مختلفة هي:

• نظم معالجة المعاملات التجارية: يهدف هذا النوع من أنظمة المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية اليومية داخل المنظمة إذ يقوم بحصر وتجميع البيانات التي تعكس حركة المعاملات مثل فواتير المبيعات، المصروفات، الإيرادات ويجعلها متاحة لاستخدامات أنظمة أخرى، لذلك يمكننا تعريف نظام معالجة المعاملات على أنه " نظام المعلومات المرتبط بالحاسوب الذي يجمع ويصنف ويخزن ويحدث ويسترجع بيانات حركة المعاملات داخل المنظمة من أجل حفظ السجلات ومدخلات نظام المعلومات الإدارية لمزيد من المعالجات ويعمل هذا النظام على (سلطان، 2000):

• رسم حدود المنظمة وبيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة وإدارتها، لذا فإن فشل نظم تشغيل البيانات يؤدي إلى فشل النظام في الحصول على المدخلات من البيئة أو تصدير المخرجات إلى البيئة.

• تعد نظم معالجة المعاملات بمثابة منتج للمعلومات كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها.

• نظم أتمتة المكتب: تعد هذه النظم نوعاً خاصاً من نظم تشغيل المعلومات والتي تستخ دم في أعمال وأنشطة المكاتب، وتجهيز المكاتب آلياً يشمل كل أنواع الاتصالات الرسمية وغير الرسمية المتعلقة بتوصيل المعلومات بين العاملين سواء داخل المنظمة أو خارجها، ومن أمثلتها معالج الكلمات، والنشر المكتبي، البريد الإلكتروني والصوتي، اجتماعات الفيديو (الكردي والعبد، 2003).

هـ - نظم العمل المعرفي: تهدف هذه النظم إلى دعم العاملين في مجالي المعرفة والمعلومات داخل المنظمة من خلال ضمان وصول المعرفة والخبرة الفنية بشكل متكامل (Laundo, 2003).

و- نظم مساندة القرار: تقوم بدعم أنشطة اتخاذ القرارات غير المتكررة داخل المنظمة، حيث تعتبر عملية اتخاذ القرار أساس العملية الإدارية، ويواجه الإداريين في الأجهزة الحكومية العديد من المشكلات المتعلقة بالتخطيط ووضع الخطط، وتحليل البدائل، واختيار أفضل الحلول للاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وغيرها (سلطان، 2000).

وينتج عن هذا التنوع من المشكلات تنوع في طبيعة وشكل المعلومات التي يحتاجها الإداريون، الأمر الذي يستدعي إنشاء نظم معلومات قادرة على تلبية الاحتياجات المعلوماتية المختلفة على كافة المستويات الإدارية، وفي مختلف المجالات الوظيفية خاصة، وأن اتخاذ قرار سليم أصبح إحدى التحديات التي تواجه مديري اليوم نظراً للتقلبات الهائلة في المجالات الإدارية في ظل الاتجاه نحو عولمة الأجهزة الإدارية وتعدد المتغيرات التي تواجهها (المغربي، 2002).

ز- نظم المعلومات الإدارية: كان عقد السبعينات بمثابة مرحلة ولادة ونمو لأنظمة المعلومات الإدارية حيث اتسعت تطبيقاتها في مختلف أنشطة الأعمال، وتعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها "نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إداري المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط، والتنظيم، والقيادة، والرقابة على نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرارات (البكري وسلطان، 2001).

ح- نظم الدعم التنفيذي: تخدم هذه النظم المستوى الاستراتيجي في المنظمة حيث تمكن الإدارة العليا من صياغة رسالة المنظمة وتحديد رؤيتها المستقبلية مما يمكنها من تصور استراتيجياتها عن المستقبل، وتعتمد على مصادر داخلية وخارجية في الحصول على البيانات والمعلومات (المغربي، 2002).

ط- الأنظمة الخبيرة: تندرج الأنظمة الخبيرة ضمن مجال الذكاء الاصطناعي، تستخدم لمساندة متخذي القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها، يتم تصميم النظام الخبير عملياً بالاعتماد على خبراء كل في ميدان تخصصه ويتكون النظام الخبير من قاعدة من المعارف لمجموع، الخبرات في ميدان ما، وقاعدة أحداث تتضمن مجموع البيانات المتعلقة بمشكلة البحث، أما محرك الاستدلال فهو مجموعة من البرامج التي تسمح بالاتي "البحث في قاعدة المعارف لإيجاد الاقتراحات المناسبة، طرح الأسئلة التكميلية الضرورية لحل المشكلة، تشخيص المشكلة، واقتراح الحلول" وبالتالي يمكن أن نعتبر النظام الخبير كوسيط بين الخبير والمستعمل (السالمي والدباغ، 2001).

رابعاً: نظم المعلومات حسب التخصصات الموضوعية: تتوزع نظم المعلومات المتخصصة على عدد من المعارف والتخصصات كالتالي:

• نظم المعلومات التسويقية: وهو عبارة عن مجموعة من الطرق، والإجراءات التي تؤمن تخطيط، وتحليل، وعرض للمعلومات الضرورية لقرارات التسويق، وهو طريقة للوصول إلى جمع، ومعالجة، وتخزين المعلومات التي يحتاجها المديرون العاملون في مجال التسويق، في المنظمات، لأغراض صناعة القرار، وقد تنامي الاعتماد على هذا النظام في ضوء الحاجة الماسة إليه، وفي ضوء الاهتمام الضروري والمنتامي بنظم وتكنولوجيا المعلومات، ولا تعتبر نظم المعلومات التسويقية في الوقت الحاضر كنظم للإدارة فحسب، بل هي نظم تشغيلية كذلك، حيث توجه هذه النظم نحو نشاطات التسويق (Stair & Reynolds, 2001)

• نظم المعلومات الجغرافية: وهي نوع من النظم الحاسوبية، التي تشتمل على مكونات مادية، ومكونات برمجية، وبيانات، تسمح بالعمل الخرائطي، والجغرافي للأماكن والمواقع التي يكون لها مقاطع مترابطة، وتمتلك عناصر جغرافية ذات علاقة. وهذا النوع من العمل الطبقي الجغرافي يمكن أن

يسمح للبيانات من أن تعرض، وتحلل في عدد من الأشكال الجغرافية، وتقليديا يكون ذلك على الخرائط والبيانات التي هي في أشكال جغرافية غالبا ما تكشف معلومات يكون من الصعب فهمها وملاحظتها في أية طريقة فيها مخرجات حاسوبية تقليدية أخرى، مثل المخططات، أو الجداول، أو القوائم (Alter, 2002).

• نظم المعلومات الحاسوبية: تحتاج المنظمات المعاصرة أن يكون العاملون فيها، ومن ضمنهم المديرون التنفيذيين والعاملون في مجال المحاسبة والتمويل، لديهم المهارة الكافية والوافية في مجالات عمل الحواسيب ونظم المعلومات المحوسبة حيث أن العديد من الوظائف التقليدية الحاسوبية قد دمجت وشملت في نظم تتطلب خليط جديد من المعرفة التكنولوجية والحاسوبية، وإن تخصص نظم المعلومات الحاسوبية هو مصمم لتزويد هذا النوع من الدمج للمعرفة ومجموعات المهارات لمواجهة هذه التحديات والفرص الجديدة لعالم تكنولوجيا المعلومات والتعامل معها (السالمي، 2008).

• نظم إدارة المكتبة: هنالك مسميات أخرى لهذا نوع من التخصص مثل نظام معلومات المكتبة، ويؤمن هذا النوع من النظم المحوسبة خدمات تعاونية متقدمة متعددة للمكتبات ومراكز المعلومات المشاركة، وخاصة المكتبات المدرسية، ومن تلك الخدمات: إجراءات الفهرسة التعاونية المحوسبة، والإعارة ومتابعة المواد المعارة، إجراءات التزويد والمسلسلات (الدوريات) يمكن أن يتم التعامل معها بسرعة، وبكفاءة، وبسهولة، وأن مديري المكتبات الذين يستخدمون هذا النظام يمكن أن يحققوا العديد من الإنجازات لمكتباتهم والمستفيدين من خدماتها، وموادها.

• نظم المعلومات الحاسوبية: يستخدم مفهوم نظم المعلومات الحاسوبية بشكل أساس في مجال التدريس والتعليم الأكاديمي، على مستوى الدراسات الجامعية الأولية، وخاصة البكالوريوس، وكذلك على المستويات الأكاديمية العليا والأخرى، وتركز دراسات نظم المعلومات الحاسوبية عالمياً على مواد ومفردات عدة، مثل عدد من مسابقات الرياضيات، والإحصاء الرياضي ونظام العد العشري وغيرها (قنديلجي والجاني، 2005).

بعد هذا السرد المفصل لنظم المعلومات وأهميتها وتصنيفها ستركز هذه الدراسة على نظم المعلومات الإدارية ضمن مجمع الدراسة وهي البلديات الرئيسية كون الدراسة تهدف الى تعزيز اتخاذ القرار الإداري لديها.

4.4.2.2. التحديات التي تواجه نظام المعلومات:

إن أهمية نظام المعلومات في المنظمة أدت إلى العديد من التأثيرات على علاقتها مع المستهلكين والموردين، فإدخال هذا النظام يقتضي الكثير من العاملين ذوي المهارة الفنية، واتصالهم بشبكات الاتصال، بمعنى أنه من أجل نظام معلومات جديد لا بد من بناء نظام ملائم لاحتياجات المديرين مع الأخذ بعين الاعتبار التحديات التي تواجههم في ذلك، ومن أهم هذه التحديات:

- تحديات إستراتيجية: كيفية استخدام المنظمة لتكنولوجيا المعلومات وتصميم التنظيم التنافسي الفعال في ظل التغيرات الفنية السريعة بشكل يصعب على المنظمة إتباعه (سلطان، 2000).
- التحديات الخاصة بالاتجاه نحو الكيانات العملاقة: كيف يمكن للمنظمة أن تفهم احتياجاتها للتكيف مع الظروف البيئية التي تتميز بالكيانات العملاقة وتنتج نحو العالمية، ففي النمو المتزايد في التجارة العالمية وظهور الكيانات العملاقة ظهرت الحاجة إلى تبني أنظمة معلوماتية لتدعيم عمليات الإنتاج وبيع السلع، والخدمات، وتوفير شبكات المعلوماتية ورصد تدفق المعلومات عبر عدة دول (النجار، 2007).
- تحدي بناء الهيكل الخاص بالمعلومات: كيف يمكن للمنظمة أن تطور هيكل المعلومات الذي يدعم أهداف المنظمة، فبعض المنظمات لا تستطيع تحقيق أهدافها بالمستوى المطلوب بسبب نقص كفاءة هذه النظم التي تتبعه (قنديلجي والجاني، 2005).
- تحدي الاستثمار في نظم المعلومات: كيف يمكن للمنظمة أن تحدد قيمة النظام الذي تبنته، حيث أنه من الضروري أن تكون عملية استخدام هذه النظم في تصميم وإنتاج وصيانة المنتجات والخدمات ذات عائد، ومن الضروري التعرف على تكلفة، وعوائد بناء هيكل هذه النظم، ومتابعة التغير في النواحي التنظيمية الناتجة عن إتباع هذا النظام (النجار، 2007).
- تحدي المسؤولية و الرقابة: كيف يمكن للمنظمة أن تبني هيكل نظم المعلومات الذي يمكن الأفراد من فهم وتحقيق الرقابة عليه، وكيف يمكن للنظام أن يضمن استخدام نظم المعلومات بطريقة مسئولة و مقبولة من الناحية الاجتماعية (البكري وسلطان، 2001).

5.4.2.2. العوامل التي أثرت على تطور نظم المعلومات:

كانت نظم المعلومات في الخمسينات عبارة عن نظم لتشغيل البيانات، أما في السبعينات ظهرت نظم تخدم المستويات الإدارية، ثم ظهرت نظم أخرى تخدم المستويات التي تحدد استراتيجيات المنظمة في الثمانينات، ويمكننا إيضاح العوامل التي أدت هذه التطورات في نظم المعلومات في النقاط التالية (سلطان، 2000):

- التطور في تكنولوجيا المعلومات: أدى نمو تكنولوجيا المعلومات إلى تزايد الدور الذي تلعبه نظم المعلومات داخل المنظمات، هذا النمو أدى إلى ضرورة استخدام الحاسبات في كافة المستويات خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار سهولة تعلم البرمجيات الجديدة، وأيضاً انخفاض التكاليف التي أصبحت في متناول أغلبية المنظمات.
- التطور في خصائص التطبيقات: بدأت نظم المعلومات بتقديم نظم ذات أغراض عامة متعلقة بالوظائف المتداولة في أغلبية المنظمات مثل تلك المتعلقة بالمخزون، المبيعات، الإنتاج، التسويق والتمويل، لكن مع تطور دور نظم المعلومات، وتطور تكنولوجيا الحاسبات الآلية ظهرت برامج جديدة تهدف إلى خدمة تخصصات محددة لأفراد أو مجموعات معينة داخل المنظمة مثل نظم مساندة القرار للإدارة الوسطى.
- بعد الحديث عن نظم المعلومات ما لها وما عليها يعرض الباحث إطاراً مفاهيمياً عن القرارات الإدارية

5.2.2. عملية صنع القرارات:

تمثل عملية اتخاذ القرارات جوهر نشاط الفرد والجماعة في حياتهم الخاصة أو في مجال أعمالهم وهي تعتبر من مقومات الحياة، ويعتبر اتخاذ القرارات الإدارية من المهام الجوهرية والوظائف الأساسية للمدير فهو يعتمد على مدى فهمهم للأمور واستيعابهم للحلول الجوهرية المفيدة (المصري، 2000).

ولقد كانت تعتمد عملية صنع القرارات في الماضي على التخمين والتنبؤ، وعلى التجارب والخبرات لدى متخذ القرار، بينما في العصر الحالي أصبح لعملية صنع القرارات موضوعها وقوانينها وضوابطها الخاصة. وتعتبر الإدارة بشكل عام على أنها عملية صنع قرارات وذلك نظرا لأنها تتعلق بجميع الوظائف الإدارية، لذا فإن نجاح الإدارة يتوقف على مدى سلامة ورشد القرارات التي يتم اتخاذها، ويعرف (ادريس، 2007) عملية صنع القرارات "بأنها عملية اختيار البديل الأفضل من بين مجموعة من البدائل أو هي عبارة عن تصرف أو مجموعة من التصرفات يتم اختيارها من بين عدد من البدائل الممكنة (إدريس والمرسي، 2002).

ويعرفها (المصري، 2001) بأنها جميع الخطوات التي يتطلبها ظهور القرار إلى حيز الوجود، وتتضمن خطوات التعرف على المشكلة وتحديدها، وتحليل المشكلة وتقييمها، وجمع البيانات، واقتراح الحلول المناسبة، وتقييم كل حل على حده، ثم اختيار أفضل الحلول.

1.5.2.2. مراحل اتخاذ القرار:

تم عملية اتخاذ القرارات بالخطوات التالية (الصباغ، 2000):

- تعريف المشكلة واكتشافها: تعرف المشكلة في مجال عملية اتخاذ القرار بأنها "انحراف عن الهدف المحدد مسبقا أو هي حالة من عدم التوازن بين ما هو كائن وبين ما يجب أن يكون".
- تشخيص المشكلة: يعني التشخيص التعرف على أسباب المشكلة وتحديد أبعادها وتحري السبب الرئيسي لظهورها ومعرفة أسبابها وأعراضها.
- تحليل المشكلة: يقتضي تحليل المشكلة وتصنيفها تحديد البيانات والمعلومات المطلوبة لحلها ومصادرها، ويعني تصنيف المشكلة تحديد طبيعتها وحجمها ومدى تعقدها ونوعية الحل الأمثل المطلوب لمواجهتها.
- إيجاد البدائل لحل المشكلة: يعني الحل البديل وسيلة الحل المتاحة أمام المدير لحل المشكلة المطروحة أو هو بمعنى آخر قرار مقترح يؤخذ بعين الاعتبار إلى جانب قرارات أخرى مقترحة بقصد المقارنة والتحليل حتى يتم اختيار أفضلها ويصبح القرار الأخير.

- تقييم البدائل المتاحة لحل المشكلة: بعد إن يتضح للمدير الحلول البديلة للمشكلة يجب عليه بعد ذلك إجراء تقييم شامل لها، وتعتبر هذه المرحلة من المراحل الصعبة، ذلك لأن عملية المفاضلة بين البدائل ليست عملية واضحة وسهلة لأن مزايا وعيوب كل بديل لا تظهر وقت بحثها ولكنها تبرز عند تنفيذ الحل مستقبلاً ومن هنا يأتي الشك وعدم التأكد من صلاحية البدائل المطروحة للحل.
- اختيار الحل الملائم للمشكلة: تعتبر عملية الاختيار النهائي للبدائل المتاحة لحل المشكلة من أهم الخطوات التي يوليها المديرون جل اهتمامهم.

2.5.2.2. العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار:

إن رواد المدارس التقليدية لم يهتموا بدور العوامل السلوكية والاجتماعية والبيئية وتأثيرها في عملية اتخاذ القرار، وإنما ركزوا على الجوانب المادية بينما رواد المدارس السلوكية، فقد ركزوا اهتمامهم على أهمية العوامل والمتغيرات النفسية والاجتماعية والبيئية وتأثيرها في هذه العملية (الكردي والعبد، 2003)، وبناءً على ذلك ركزت دراساتهم في تحليل عملية اتخاذ القرار على العوامل النفسية والظروف البيئية المحيطة بالمنظمة وما يرتبط بها من عادات وتقاليد وقيم اجتماعية ونظم سياسية واقتصادية. وعلى ضوء ذلك فإن العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار هي (المصري، 2001):

- العوامل الإنسانية: إن هذه العوامل ناتجة عن كون عملية اختيار البدائل المتاحة ما هي إلا ناتج لتفاعل إنساني تتفاعل فيه عدة عوامل منطقية و غير منطقية، موضوعية وشخصية، إن العوامل الإنسانية قد تكون نابعة من شخص المدير أو من سلوك مساعديه ومستشاريه أو من المرؤوسين وغيرهم ممن يمسهم القرار.
- العوامل التنظيمية: بالإضافة إلى العوامل الإنسانية التي تؤثر على اتخاذ القرار هناك أيضاً العوامل التنظيمية والمتمثلة في القوى الكامنة في الموقف الإداري، الاتصالات الإدارية، التفويض واللامركزية الإدارية ونطاق التمكّن.
- العوامل البيئية: هناك مجموعة من العوامل والقيود التي تؤثر في فعالية القرارات الصادرة عن الظروف البيئية المحيطة بالقرار أهمها (طبيعة النظام السياسي والاقتصادي السائد في الدولة، انسجام القرار مع الصالح العام، النصوص التشريعية، التقدم التكنولوجي).

3.5.2.2. أنواع القرارات:

تصنف القرارات من خلال عدة معايير، كما يلي:

أ- حسب درجة توفر المعلومات (البكري وسلطان، 2001):

- 1-القرارات في حالة التأكد: هي التي تتخذ في ظروف التأكد التام من طبيعة المتغيرات والعوامل المؤثرة في عملية صنع القرارات، وبالتالي آثار القرار ونتائجه تكون معروفة بصورة مسبقة.
 - 2-القرارات في حالة المخاطرة: هي التي تتخذ في ظروف وحالات محتملة الوقوع، وبالتالي فإن على متخذ القرار أن يقدر الظروف والمتغيرات المحتملة الحدوث في المستقبل، وكذلك درجة احتمال حدوثها.
 - 3-القرارات في حالة عدم التأكد: هي التي غالبا ما تقوم بها الإدارة العليا عند تحديد أهداف المشروع العامة وسياسته، وبصعب على الإدارة تحديد الظروف المتوقع وجودها أو حدوثها، بسبب عدم توفر معلومات كافية، وبالتالي صعوبة التنبؤ بها.
- ويبقى لنظم المعلومات الادارية دور هام واساسي في الحالات الثلاث الا انه يتفاوت بين حالة واخرى ففي حالة التاكيد تكون المعلومات لاتخاذ القرار واضحة ونتائجه محسومه ومعروفة سلفا وغالبا وما يكون ذلك في الجوانب الحسابية والكمية.اما في حالة عدم التاكيد فيقل دور نظم المعلومات نسبيا كون القرار لايعتمد فقط على المعلومات الداخلية بل يتاثر في المحيط الخارجي. وكذلك في حالة المخاطر كون اتخاذ القرار سيعتمد على التغيرات المحتملة داخليا وخارجيا ومستقبليا.

ب- حسب التصنيف القانوني للقرارات (ياسين، 2006):

1. مدى عمومية القرار: هناك قرارات عامة ملزمة تطبق على عدد غير محدود من الأفراد مثل إصدار اللوائح، وأخرى قرارات فردية كالقرارات المتعلقة بالتعيينات الوظيفية والترقيات والفصل.
2. تكوين القرار: هناك قرارات بسيطة ذات كيان مستقل، وأثر قانوني سريع، كتعيين موظف واحد، وأخرى قرارات مركبة تدخل في تركيبها نواحي قانونية متعددة، وتتم على مراحل كإجراء مناقصة.

3. أثر القرار على الأفراد: هناك قرارات ملزمة وطأتها واجبة، وهناك قرارات لا تحتل صفة الإلزام، مثل النشرات والتعليمات، حيث تعد بمثابة نصائح لا تلزم التقيد بها.

4. قابلية القرار للإلغاء أو التعويض: فمن القرارات ما يمكن معارضته، أو المطالبة بإلغائه، أو التعويض عما يسببه من آثار، كقرارات تعيين العاملين أو فصلهم، ومنها ما لا يخضع للمعارضة والإلغاء، كالأعمال التنظيمية التي يصدرها مجلس الإدارة.

ج - حسب وظائف المشروع: هناك قرارات تتعلق بإدارة الإنتاج، والتوزيع، والمالية، والموارد البشرية. ... الخ، أي حسب الوظائف الموجودة في المنظمة (البكري وسلطان، 2001).

د - قرارات قابلة للبرمجة، وقرارات غير قابلة للبرمجة: تتعلق القرارات القابلة للبرمجة بمشكلات واضحة التحديد، وعناصرها مفهومة ومحددة ويمكن قياسها، وغالبا ما تكون هذه القرارات روتينية ومتكررة، ولذلك تسهل برمجتها باستخدام النماذج الكمية. أما القرارات غير القابلة للبرمجة، فهي تتعلق بمشكلات غير واضحة التحديد، وتتطلب استخدام النماذج الكمية الخاصة بها والتي تقوم على نظرية الاحتمالات، والإحصاء الرياضي (الشرمان، 2004)

هـ - حسب التصنيف الشكلي للقرارات:

1. القرارات الأساسية والروتينية: هناك القرارات الأساسية التي تعنى بمعالجة المشاكل المعقدة، وتتطلب اهتماما خاصا، ولا تكرر باستمرار، ويغلب عليها الصفة الدائمة والالتزام بتنفيذها لفترة طويلة من الزمن. وهناك القرارات الروتينية؛ التي تتكرر باستمرار، وتظهر عادة في الأعمال الكتابية وغير الفنية، ولا تحتاج إلى دراسة وتحليل وجهد ذهني لاتخاذها (السالمي والدباغ، 2001)

2. القرارات التنظيمية والفردية: فالقرارات التنظيمية تتعلق مباشرة بعمل المنظمة ونشاطها، وتتخذ من قبل المدير من خلال سلطته؛ كمسئول إداري في تلك المنظمة، وليس بصفته الشخصية. أما القرارات الفردية فهي تلك القرارات التي تعبر عن المدير كفرد وليس كمسئول في المنظمة (الصيرفي، 2005).

3. القرارات المخططة وغير المخططة: فالأولى تقوم باتباع برنامج محدد، ثم تصبح بعد فترة ذات طبيعة روتينية متكررة، يمكن تقريرها بشكل فوري وتلقائي، واتخاذها لا يحتاج إلى جهد وإبداع فكري، ويفضل أن تقوم بتنفيذها المستويات الإدارية الدنيا، وعدم تركيزها بين المستويات الإدارية العليا،

لضمان السرعة في العمل، أما القرارات غير المخططة فتتميز بأنها ذات طبيعة هامة معقدة، وتعالج حالات جديدة ذات آثار بعيدة على المنظمة، وتتطلب جهدا فكريا ووقتا كافيا لجمع المعلومات والسرعة بصنع القرار (ياسين، 2006).

و -حسب بعدها الزمني (الصيرفي، 2005):

- 1-قرارات قصيرة الأجل :هي التي تغطي فترة زمنية قصيرة نسبيا.
- 2-قرارات طويلة الأجل :هي التي تمتد إلى فترة طويلة نسبيا في حياة المنظمة.

ز - حسب المستوى الإداري:

1. القرارات الإستراتيجية: هي القرارات المعنية بتحديد أهداف المنظمة والخطط والإستراتيجيات اللازمة لتنفيذها، والقيام بعمليات التنبؤ ورصد التغيرات البيئية، والبحث عن فرص تحسين الأداء، وتحديد الموارد اللازمة؛ لتحقيق الأهداف والسياسات؛ التي تحكم توزيع واستخدام الموارد، وهي من اختصاص الإدارة العليا. وهنا يأتي دور نظم المعلومات بكل ما يتوافر لديها من خصائص ومعلومات وبيانات شاملة ودقيقة ومرنة لتضع متخذ القرار الاستراتيجي امام بدائل مبنية على معلومات حقيقية تمكنه من ايجاد الافضل ضمن البدائل المتاحة لاتخاذ قراره (اللوزي، 2000).

2. لقرارات الإدارية التنظيمية: هي القرارات التي تتصف بأنها شبه مبرمجة، حيث توجد عادة إجراءات إرشادية يمكن أن تساعد في عملية صنع القرارات، كما أن الخبرة والحكم الشخصي لهذه الفئة يساعد كثيراً في حل المشكلات بطريق شبه مبرمجة، وأيضاً تسمى هذه القرارات في هذا المستوى بالقرارات التكتيكية لأنها تهتم بدرجة كفاءة استخدام الموارد وفعاليتها، وتقييم أداء الوحدات التشغيلية (سلطان، 2000).

3. القرارات التنفيذية: هي القرارات التي تتعلق باستغلال الموارد الإنتاجية، أو توزيعها على الاستخدامات المختلفة لتحقيق الأهداف الموضوعية، وهي تشمل الفئات الدنيا في المنظمة، وتشمل كل رؤساء الأقسام والوحدات التنظيمية، ويمكن وصف هذه القرارات بأنها مبرمجة، حيث عادة ما يتم اتباع إجراءات محددة مسبقاً لاتخاذها (الشрман، 2004).

4.5.2.2. مداخل عملية صنع القرارات:

نظرا لكون عملية صنع القرارات أساس النشاط الإداري، وأنها تتصف بالشمول والتعقيد، وخطورة النتائج، لذا فقد اتبعت عدة مداخل وأساليب في عملية صنع القرارات، بحيث تعتمد جميعها على استخدام المعلومات بشكل أساسي، ومن أهم هذه المداخل ما يلي:

أ- المدخل التقليدي الوصفي: يعتمد هذا المدخل بصورة أساسية على استخدام العلوم السلوكية، والاجتماعية والقانونية في اتخاذ القرارات، ويتلخص هذا المنهج بأن متخذ القرار يقيم البدائل والعوامل المؤثرة والمحيطة بالقرار، استنادا لاعتبارات شخصية تحدد حالتها النفسية، والبيئية، وخلفيته الفنية، وخبرته وتجربته الذاتية، ولكي يكون هذا التقييم أكثر موضوعية تعطى أوزان لكل عامل من العوامل السابقة والمؤثرة في اتخاذ القرار، ويتم مقارنة هذه العوامل، ويحدد العامل الأكثر تأثيرا، بحيث يتم اتخاذ القرارات على ضوءه (ياسين، 2006).

ب- المدخل الكمي: يقوم هذا المدخل على دراسة المشكلة وتحليلها باستخدام المنطق العلمي المنظم المبني على الحقائق والمعلومات، وقياس جميع العوامل والظروف المحيطة بالمشكلة بصورة كمية موضوعية تستبعد التقدير الشخصي والتخمين، ثم صياغة المشكلة قيد الدراسة بشكل نموذج تعبيرى مجرد (نموذج رياضي)، ليتم بمساعدته التوصل إلى الحل المثالي. وواضح أن هذا المدخل يعتمد على تطبيق الأساليب الكمية في القياس، والتحليل للظواهر والمشكلات التي تجري دراستها وحلها، كالبرمجة الخطية، والتخطيط الشبكي، ونظرية القرارات، ونظرية الصفوف، والمحاكاة، وغيرها. وتعد أحدث هذه المداخل تطورا في اتخاذ القرارات على أسس سليمة، وخاصة في تلك الحالات التي تتميز بعدم التأكد أو المخاطرة، ولقد ساهمت هذه الأساليب إلى حد كبير في ترشيد عملية صنع القرارات، وتحليل العديد من المشكلات الإدارية المعقدة ذات العوامل المتشابهة. (الصيرفي، 2005).

5. المدخل الشمولي أو النظامي: يعتمد هذا المدخل على النظرة الشمولية المتكاملة للمشكلة قيد الدراسة، بتحليلها ضمن إطار البيئة المحيطة بها، حيث يعني هذا المدخل بالنظرة إلى المشكلة باعتبارها جزءا من نظام معين تتأثر فيه وتؤثر به. ولمعرفة أبعاد المشكلة المختلفة يجب دراسة علاقتها مع النظام، وبذلك يتم لوصول إلى الأبعاد الحقيقية للمشكلة، ودراسة آثارها ونتائجها، ووضع الحلول المناسبة. ويستفيد المدخل الشمولي من جميع العلوم الطبيعية، والإنسانية، والفلسفية، في تحليل المشكلات من جميع جوانبها والوصول إلى حلول مثالية، تأخذ جميع الجوانب في الاعتبار (ياسين، 2006).

5.5.2.2. جودة القرارات:

إن جودة القرارات التي تتخذ من قبل المستويات الإدارية تتوقف على مدى توافر المعلومات المتاحة لمتخذي القرار، وعادة يتم الحكم على جودة القرارات بناء على مدخلين، المدخل الأول تقييم القرارات في ضوء النتائج المترتبة عليه، وهو أكثر المداخل وضوحاً وقبولاً من الناحية العملية، فإذا كانت النتائج المترتبة على القرار مقبولة اعتبر القرار صحيحاً، مع الأخذ بعين الاعتبار الفترة الزمنية التي يتم خلالها تقييم القرار، وقد تؤدي بعض القرارات إلى نتائج مرغوبة في فترة زمنية قصيرة، ولكن تؤدي إلى نتائج غير مرغوبة على المدى الطويل، أما المدخل الثاني فيتضمن لتقييم القرارات تحديد أفضل قرار اتخذ في ضوء الظروف التي توافرت عند صنع القرار، ويتميز هذا المدخل بأن يأخذ في الاعتبار مهارات متخذي القرار التي يتم تقييمها في ظل الحال موضوع القرار، وما توفر من معلومات وموارد. والنقاط التي يجب أخذها بعين الاعتبار حتى يتم الحصول على قرار أمثل هي (الكردي والعبد، 2003):

1. تفهم واضح دقيق للأهداف المتعددة التي تلائم المشكلة موضوع القرار.
2. تعريف محدد وشامل ودقيق للمشكلة، وجوانبها المختلفة ولموضوع القرار.
3. معرفة كاملة بالبدائل الممكنة، وبطريقة يمكن الاعتماد عليها في تقدير ما يترتب على اختيار كل بديل.
4. تحديد العلاقة بين نتائج كل بديل، والأهداف المرغوب في تحقيقها.
5. الحرية الكاملة للاختيار بين البدائل التي تحقق الحل الأمثل للمشكلة).

6.5.2.2. الصعوبات التي تعترض عملية صنع القرارات:

إن القرارات تلعب دوراً كبيراً في مهام متخذي القرار، وعليه فإنه مطلوب دائماً من المنظمة تقييم المقدرة لدى متخذي القرار بالإضافة إلى الاستمرار في تنمية مهاراتهم في هذا المجال، وضرورة توفير كافة الضروريات والعوامل التي تساعد على اتخاذ القرارات السليمة التي تهدف إلى الوصول إلى هدف

المنظمة، وبذلك يتم تذليل كل الصعوبات التي تواجه متخذي القرارات، ومن أهم الصعوبات المتعلقة بعملية صنع القرارات ما يلي (الصباغ، 2000):

1. ندرة وجود حل واحد سليم، أو صحيح للمشكلة المعروضة، ولكن في مواقف عديدة قد يكون هناك أكثر من حل يمكن أن يكون مقبولاً، وموفقاً لمقياس تفصيل الموضوع.
2. عدم توصيل القرارات للمسئولين عند تنفيذها في الوقت المناسب، وبطريقة مناسبة.
3. مناهضة القرارات في حالة فرضها على العاملين في المستويات التنفيذية.
4. عدم القدرة على تحديد الأهداف التي يمكن أن تتحقق من خلال عملية صنع القرار.
5. صعوبة التعرف على مزايا وعيوب البدائل المتوقعة في البيئة، التي تعمل بها المنظمة.
6. صعوبات تتعلق بشخصية متخذ القرار، أو وقوعه تحت تأثير بعض العوامل التنفيذية، ويضاف إلى ذلك درجة ذكائه وخبراته وقدراته العلمية والعقلية والجسدية.
7. نقص المعلومات والخوف من صنع القرارات.
8. عدم إدراك المدير للمشكلة وتحديدها بدقة، مما يؤدي إلى أن تنصب قراراته على حل المشاكل الفرعية من هذه المشكلة، وعدم التعرض إلى المشكلة الحقيقية.

6.2.2. الهيئات المحلية الفلسطينية:

نشأت هيئات السلطة المحلية في فلسطين في النصف الثاني من القرن التاسع عشر، وقد غلب على تاريخها محاولات استخدام السلطة المركزية للبلديات والمجالس القروية كامتداد عضوي لبسط سيطرتها، من خلال تفتيت الزعامة المحلية واشغالها في أمور محلية، الامر الذي جعل دور هذه الهيئات محصوراً في مجال تنفيذ خدمات اساسية، فيما بقيت الكثير من القضايا الهامة ذات الطبيعة الاستراتيجية في حياة المجتمع تحت السيطرة المركزية، لذلك بقيت السلطات المحلية محدودة وهامشية في قوتها ونفوذها واثرها في حياة المجتمع (الاعرج، 1998).

عانت مؤسسات الحكم المحلي في فلسطين خلال العقود الطويلة الماضية من إهمال ومصاعب عدة، بدءاً بإهمال التطوير وتقليص حجم المساعدات وانتهاءً بالسيطرة المباشرة للمحتل عن طريق تشديد

المركزية الإدارية في التخطيط والإدارة فضلاً عن قدم الإطار القانوني المنظم للإدارة المحلية وهيكلتها. إلا أن قطاع الحكم المحلي ومنذ قيام السلطة الفلسطينية، شهد اهتماماً متزايداً من قبل وزارات وأجهزة السلطة ذات العلاقة، التي دأبت جميعها على المناداة بتوجه فلسطيني نحو اللامركزية في الحكم المحلي، من أجل بناء مجتمع ديمقراطي مبني على المشاركة والسير قدماً باتجاه التنمية الشاملة. وقد تجلى هذا الاهتمام في قيام السلطة الوطنية منذ لحظة إنشائها بتبني مجموعة من القوانين الخاصة بالحكم المحلي، تمثلت بقانوني الهيئات المحلية والانتخابات، وإعادة هيكليتها الهيئات المحلية التي ورثتها عن سلطات الاحتلال (جرباوي، 1991).

ومع إقامة السلطة الوطنية الفلسطينية، برزت معالم الاهتمام الرسمي الفلسطيني بهذا المستوى من السلطة، وكان انشاء وزارة الحكم المحلي الفلسطينية في اطار اول حكومة فلسطينية عام 1994 مؤشراً على ذلك، حيث اوكلت اليها مهمة متابعة امور الهيئات المحلية، وتشكيل هيئات بديلة لتلك التي كانت تدار من قبل ضباط اسرائيليين او متعاونين مع اسرائيل، الى جانب الاعداد للبنية القانونية النازمة لموضوع الحكم المحلي، ونتيجة للشروع في تطبيق الاتفاقيات الفلسطينية الاسرائيلية، اتسعت رقعة صلاحيات الوزارة، وبدأت باتخاذ الخطوات اللازمة في مجال تطوير البنية التحتية والادارية للبلديات والمجالس القروية، واعداد قوانين لتنظيم شؤون السلطة المحلية وتحديد صلاحياتها ونطاق عملها، وكذلك قامت بتعيين لجان لادارة الشؤون المحلية، انتهى بموجب قرارات تعيينها الصادرة عن وزير الحكم المحلي عمل اللجان السابقة (وزارة الحكم المحلي، 2012).

تم استحداث هيئات محلية جديدة في تجمعات سكانية لم تعترف بها سلطات الاحتلال في السابق، او اكتفت بإدارتها من خلال مختار معين متعاون معها ويخدم اغراضها، ومن ضمن المهمات التي انيطت بوزارة الحكم المحلي، اعداد الخطط التطويرية والتنمية للمدن والقرى، بعد الرجوع الى الهيئات المحلية لتحديد اولوياتها، من اجل العمل على توفير التمويل اللازم من الدول المانحة، ولم تكن الوزارة هي الجهة الوحيدة التي تتولى هذه المهمة، بل اشتركت معها اطر فلسطينية اخرى مثل وزارة التخطيط والمجلس الاقتصادي الفلسطيني للتنمية والإعمار (الاعرج، 1998).

وبذلك فقد نفذت الهيئات المحلية الفلسطينية بشكل عام، العديد من المشاريع التنموية استناداً الى ما حددته على سلم اولوياتها لخدمة مواطنيها، لا سيما وان السلطة الوطنية قد تسلمت مناطق نفوذها الامنية والادارية في ظل بنية تحتية حرص الاحتلال طيلة السنوات الماضية من عمره على تدميرها، امعانا في خلق اكثر العوامل دفعا للمواطن الفلسطيني لمغادرة دياره (الجرياي، 1996).

وعلى الرغم من ذلك، فان عقبات كبيرة وتحديات خطيرة، واجهت الهيئات المحلية الفلسطينية واعاقت دورها في تحقيق التنمية الاجتماعية المتوخاة.

1.6.2.2. تعريف الهيئة المحلية:

عرف قانون الهيئات المحلية الفلسطينية رقم (1) لسنة 1997 الهيئة المحلية بأنها: (وحدة الحكم المحلي في نطاق جغرافي وإداري معين).

كما نصت المادة (3) من ذات القانون على ان الهيئة المحلية تعتبر "شخصية اعتبارية ذات استقلال مالي تحدد وظائفها وسلطاتها بمقتضى أحكام القانون ويتولى ادارتها مجلس يحدد عدد أعضائه وفقاً لنظام يصدر عن وزير الحكم المحلي ويصادق عليه مجلس الوزراء"، (قانون الهيئات المحلية، 1997).

2.6.2.2. مسؤوليات الهيئات المحلية:

- تزويد المواطنين بالخدمات الضرورية، وإدارتها وتنظيمها والحفاظ على ديمومتها وتطويرها.
- استحداث البرامج والمشاريع التي تستجيب لاحتياجات المواطنين، وتوفير ما يتطلبه ذلك من امكانات مادية وفنية لضمان نجاحها.
- إنشاء البنية التحتية والمرافق العامة وتشمل الشوارع والجسور والاسواق والمسالك والمستشفيات ومجمعات المركبات العمومية والمقابر والمؤسسات الثقافية والملاعب والنوادي وغيرها.

• مسؤولية التنظيم العمراني وتشمل اعداد وتنفيذ المشروع التنظيمي وذلك على ضوء احتياجات ورغبات المواطنين " مع التمييز بين الهيئات المحلية التي تملك صفة اللجنة المحلية للتنظيم والبناء وتلك التي لا تملكها" ويضاف الى ذلك اصدار رخص البناء وأية إنشاءات كذلك الرقابة على الابنية والمرافق.

- المسؤولية الادارية والمالية في جميع القطاعات والنشاطات التي تقوم بها الهيئة، وتشمل:
- تحصيل وجباية وإدارة الاموال، تطبيق النظام المالي المعتمد اعداد الموازنة السنوية العامة وتقديمها للوزارة للصفاقة عليها، اعداد السجلات المحاسبية ومتابعة أعمال الجباية، ومتابعة اعمال الصرف، الاستملاك، التخمين، الضرائب والرسوم الاخرى.
- وضع الانشطة التي تمكن المجلس من القيام بوظائفه، ويمكن ان تتضمن عوائد او رسوم وذلك بموافقة وزير الحكم المحلي.
- الاتفاق والتنسيق والتعاون مع مجالس الهيئات المحلية الاخرى.

3.6.2.2. خلفية عن قطاع الهيئات المحلية الفلسطينية:

إن قطاع الحكم المحلي الفلسطيني، بما في ذلك المجالس البلدية والقروية، تعمل على تقديم الخدمات للسكان منذ إنشائها الذي مضى على وجود بعضها لفترة طويلة مثل بلديات المدن الكبرى التي أنشئت خلال الحقبة العثمانية في القرن التاسع عشر، أو غيرها من المجالس التي تتابع تشكيلها خلال فترة الانتداب البريطاني على فلسطين أو خلال عهد الأردن وصولاً إلى عهد السلطة الوطنية الفلسطينية. أما القانون الناظم لقطاع الحكم المحلي الفلسطيني فهو قانون الهيئات المحلية الفلسطينية رقم (1) لسنة 1997 المصادق عليه في نفس العام من قبل السلطة الوطنية الفلسطينية (صبري، 2006).

بلغ عدد التجمعات السكانية 557 تجمعاً سكانياً تقوم 512 هيئة محلية بتقديم الخدمات لها، حيث يقوم 121 مجلس بلدي بتقديم الخدمات لـ 150 تجمعاً سكانياً بعدد سكان يقدر بـ 2,942,230 نسمة، كما يقوم 12 مجلس محلي بتقديم الخدمات لـ 14 تجمعاً سكانياً و 237 مجلس قروي يقدم الخدمات لـ 249 تجمعاً سكانياً، و 113 لجنة مشاريع تقدم خدمات لـ 115 تجمعاً سكانياً، و 29 مدير مخيم يقدم الخدمات لـ 29 مخيماً (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2010).

كما تم تقسم البلديات الفلسطينية إلى أربع فئات وهي البلديات فئة (أ) التي تضم المدن الرئيسية في المحافظات الفلسطينية وهي مجتمع الدراسة في هذا البحث أما الفئة (ب) فتشمل المدن التي لا يزيد عدد سكانها عن 15 ألف نسمة في حين تشمل الفئة (ج) المدن التي يتراوح عدد سكانها بين خمسة آلاف إلى 15 ألفاً، وأخيراً الفئة (د) التي تضم البلديات التي يقل عدد سكانها عن 5 آلاف نسمة، ويقع على كاهل الهيئات المحلية إدارة الموازنات السنوية لها التي ما تنفك ترتفع باضطراد من عام لآخر (صوافطه، 2011).

على الصعيد العالمي يحوز قطاع الحكم المحلي والهيئات المحلية على المزيد من الاهتمام. فعلى سبيل المثال، ووفقاً لأحدث التقارير الصادرة عن البنك الدولي لعام 2009 يعيش في المدن حالياً حوالي نصف سكان العالم وتقدم 70% من الناتج المحلي الإجمالي، وبرهنت على الحاجة الماسة إلى التركيز على البلديات من حيث التخطيط والإدارة والتمويل وتقديم الخدمات. وهذا ينطبق أيضاً على الهيئات المحلية الفلسطينية التي يزداد الاهتمام بها منذ العقد الماضي نتيجة للتوجهات الجديدة الخاصة باللامركزية، ومبادئ الديمقراطية وزيادة المشاركة المجتمعية، وتعزيز الهيئات المحلية، إضافة إلى زيادة مساهمة السكان في عمليات المتابعة والمشاركة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية للهيئات المحلية (World Bank, 2009).

6.4.2.2. التطور الإداري للهيئات المحلية والبلديات الفلسطينية

من خلال الاطلاع على النظام الإداري في الهيئات المحلية الفلسطينية يتبين لنا أن هذه الهيئات والبلديات تطورت بشكل تدريجي في التنظيم الإداري لعملها ومهامها وفقاً لكل مرحلة من مراحلها التاريخية ووفقاً لحجم العمل الإداري والمتطلبات الوظيفية لإدارتها فقد بدأت البلديات عملها الإداري من خلال نظام إداري بسيط تمثل في مجلس إدارة الهيئة المحلية أو البلدية وعدد من الموظفين بحدود ضيقة للقيام بالواجبات الرئيسية للهيئات المحلية والبلديات كوظيفة المحاسبة والجباية والخدمات العامة والصحية، واعتمد هذا النظام على السجلات الورقية والدفاتر المحاسبية والوصلات، ثم تطور الأمر بالهيئات المحلية والبلديات ليأخذ شكل التنظيم الإداري من خلال إنشاء الأقسام وبدا العمل الإداري يتسع ونظراً للزيادة في المهام والواجبات التي تقع على عاتق هذه البلديات والهيئات واستمرت في تطورها الإداري إلى ما توصلت إليه الآن حيث الهيئة المحلية الكبيرة (البلدية) ذات النظام الإداري

الكبير والمستويات الادارية المتعدد والدوائر الوحدات المتخصصة والاقسام ونظام العمليات الخاص بتلك البلديات بشكل إداري منظم من خلال هيكل تنظيمي يبدأ من المجلس البلدي ورئيسه فالأعضاء فمدير البلدية والدوائر والأقسام والشعب والوحدات التخصصية من خلال نظام إداري داخلي للبلدية ناهيك عن التطور التكنولوجي الذي رافق التطور الاداري في البلديات حيث اسهم بشكل كبير في ارساء اسس التطوير الاداري حيث توجهت البلديات الى مواكبة التطور التكنولوجي للاستفادة منه في حل مشاكلها الادارية الملحة فعكفت الى ادخال الحواسيب ونظم الاتصال لتسهيل الاعمال الادارية فيها وان كان هذا التطور بشكل تدريجي وحسب احتياجات البلديات وامكانياتها المادية وفي مجال تطوير نظم المعلومات هناك بلديات اسست دائرة لنظم المعلومات واخرى اسست قسم للحاسوب للإشراف على تطوير نظم المعلومات الاداري في البلدية حيث ان جميع البلديات استخدمت نظم المعلومات في جوانب مختلفة من عملها وخصوصا نظامي المعلومات الاداري والمحاسبي وقد ساهم الدعم المقدم من السلطة الوطنية الفلسطينية والدول المانحة في تقدم كبير في استخدام نظم المعلومات الادارية من خلال الدعم المادي والتدريب.

3.2. الدراسات السابقة

يهدف هذا الفصل إلى التطرق إلى مجموعة من الدراسات السابقة والتي تتعلق بموضوع نظم المعلومات الإدارية وعملية صنع القرارات والهيئات المحلية من الناحية النظرية والميدانية بشكل مباشر أو غير مباشر. حيث تم إجراء مسح مكتبي للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وتم استعراضها مقسمة إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية ومرتبطة زمنياً وذلك على النحو التالي:

1.3.2. الدراسات العربية:

- دراسة (مياله، 2013): هدفت هذه الدراسة التعرف إلى واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية، كما هدفت أيضاً التعرف على بعض متغيرات الدراسة مثل الوظيفة، والجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات في الحاسب الآلي التي التحق

بها الموظف، والعمر. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، قامت الباحثة بتطوير استبانة تم توزيعها على عينة مقدارها (263) فرداً، وبعد تجميعها، تم ترميزها وإدخالها إلى الحاسوب ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss). أشارت نتائج الدراسة إلى وجود درجة استجابة كبيرة جداً في استجابات عينة الدراسة على المجال الأول والمتمثل بمجال واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية، في حين كان هناك درجة استجابة متوسطة على فقرات المجالين الثاني والثالث وهما: تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم، والأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات، كما أشارت النتائج أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية في المجالين الأول والثاني تعزى لمتغير الوظيفة ولصالح موظف، في حين كان هناك فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في المجال الثاني تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل والعمر) ولصالح (أنثى، ومؤهل دبلوم، وعمر أقل من 5 سنوات). من ناحية أخرى وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في المجال الثالث تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولصالح (الخبرة أقل من 5 سنوات)، في حين لا توجد هناك فروق دالة إحصائية تعزى لعدد دورات الحاسوب التي التحق بها الموظف. وفي ضوء نتائج الدراسة، اقترحت الباحثة جملة من التوصيات كان أهمها: ضرورة بناء نظام معلوماتي متكامل في مديريات التربية، ورفع عملية التبادل الإلكتروني بواسطة الإنترنت وذلك لتقليل الوقت والجهد وزيادة سرعة إنجاز الأعمال، وضرورة استخدام وسائل متطورة في الوسائل المستخدمة لتوصيل واستقبال المعلومات، وضرورة قيام الموظفين بإبداء آرائهم، وضرورة التحديث المستمر للمعلومات، ورفع مستوى التعاون والتنسيق بين الأقسام المختلفة في المديريات، بالإضافة إلى العمل على تلبية احتياجات موظفي الأقسام في مجال المعلومات الوظيفية، وأن يتم استخدام أساليب تحليل نظم حديث في عملية اتخاذ القرار، وأخيراً ضرورة العمل على إشراك الإداريين في عملية اتخاذ القرارات في مديريات التربية والتعليم في المحافظات المختلفة وذلك لمصلحة العمل.

• دراسة (خساتي، 2011): 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، ملاءمة 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 $(0.05 \geq \alpha)$. وهناك علاقة ارتباطية بين خصائص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$. كما توجد علاقة ارتباطية بين كفاءة العاملين في مركز الحاسوب وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$. وهناك علاقة ارتباطية بين ملاءمة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$. وهناك علاقة ارتباطية بين خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$. وهناك علاقة ارتباطية بين مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$. وهناك أيضا علاقة ارتباطية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$.

وفي ضوء النتائج التي توصل إليها الباحث فقد أوصى بما يأتي: الاهتمام بتطوير شبكات الحاسوب والأجهزة المستخدمة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وزيادة كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية، تطوير 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، وإجراء التدريبات اللازمة لكل من له علاقة بنظم المعلومات الإدارية المحوسبة سواء على مستوي 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.

• **دراسة (كلبونه وآخرون، 2011):** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام نظم المعلومات المحاسبية على الأداء المالي للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية هدفت هذه الدراسة إلى اختبار مدى تأثير استخدام نظم المعلومات المحاسبية على الأداء المالي للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، وذلك من خلال مقارنة متوسطات بعض المقاييس المالية للأداء قبل استخدام نظام المعلومات المحاسبي المحوسب وبعد استخدامه، وقد تم استخدام بعض مقاييس الأداء المالي مثل العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE) والعائد على السهم الواحد (EPS) قبل استخدام نظام المعلومات المحاسبي في الشركات وبعد استخدامه. دلت نتائج التحليل الإحصائي على أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المقاييس المالية الثلاثة المستخدمة في الدراسة وهي (EPS)، (ROE)، (ROA) قبل تاريخ استخدام نظام المعلومات المحاسبي وبعد استخدامه، مما يدل على عدم وجود تأثير لنظم المعلومات المحاسبية على أداء الشركات المالي، وقد كانت نتائج الدراسة مغايرة لنتائج العديد من الدراسات السابقة، وبالتالي يوصي الباحثون بضرورة إجراء دراسات أخرى حول نفس الموضوع وباستخدام متغيرات أخرى لقياس أداء الشركات المالي ولفترات اختبار أطول.

• **دراسة (العمرى، 2009):** بعنوان "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية" وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانته تتكون من (60) فقرة لغرض جمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة، ولقد تم توزيع الاستبانته SPSS على أفراد العينة البالغ عددهم (360) موظفًا، وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للقيام بالتحليل الإحصائي. وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية

لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على أداء العاملين في شركة الاتصالات، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول موضوع الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، المستوى الوظيفي)، كما أوصت الدراسة بضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية، الاهتمام بتوفير شبكات حديثة وحل مشاكلها، عقد دورات تتعلق بتكنولوجيا المعلومات، مشاركة العاملين في عملية تصميم نظم المعلومات الإدارية وتطويرها، العمل على إتاحة المعلومات للمستخدمين بما يلبي احتياجات العمل.

• **دراسة (حامد، 2009)** هدفت هذه الدراسة إلى تعرف واقع الهيئات المحلية في منطقة اريحا والأغوار من خلال مراجعة مراحل تطور للهيئات المحلية في فلسطين في الفترات السابقة وتحليل وتقييم الواقع الحالي لهذه الهيئات، تضمنت الدراسة تقييم الواقع الحالي للهيئات المحلية في منطقة اريحا والأغوار في ظل الظروف القائمة وتحديد المعوقات والصعوبات التي تواجهها، ووضع مقترحات لاستراتيجية مستقبلية من اجل النهوض بمستوى الهيئات المحلية وتعزيز دورها ومساهمتها في عملية التنمية والتطوير لمنطقة الدراسة.

ولتحقيق هدف الدراسة تم الرجوع الى المفاهيم والنماذج المتعلقة بالنظم الإدارية والإدارة المحلية وكذلك الاطلاع على المراحل السابقة لتطور الإدارة المحلية في اريحا والأغوار، واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الوصفي، وكذلك المنهج التحليلي لتقييم الواقع الفلسطيني بالاعتماد على المعلومات والبيانات المتوفرة من مصادر مختلفة، بالإضافة الى نتائج دليل المقابلة الذي اجري مع كل الهيئات المحلية في منطقة الدراسة والتي بلغ عددها 20 هيئة موزعة بين مجلس قروي ومجلس خدمات مشترك ودوائر وزارة في ثلاث محافظات تشكل منطقة الدراسة. ض أشارت نتائج الدراسة الى وجود مركزية في النظام الإداري للهيئات المحلية وتعدد المستويات الإدارية، ووجود عدد كبير للهيئات المحلية، وكذلك عجز الهيئات المحلية عن أداء دورها ومهامها وتلبية احتياجات المواطنين، من جهة أخرى أظهرت الدراسة عدم ملائمة قانون الهيئات المحلية الفلسطينية لعام 1997 للواقع الحالي في منطقة الدراسة وعدم توفر المرونة اللازمة لمواجهة التطورات والتحديات المختلفة. وقد خلصت الدراسة الى عدد من التوصيات، أهمها إعادة التقسيم الإداري والجغرافي لمنطقة الدراسة باعتبار المنطقة إقليما جغرافيا مستقلا إداريا وماليا وتشكيل مجلس إقليمي واحد للمنطقة يضم كافة الهيئات المحلية في

منطقة اريحا والأغوار وتكون مهمته التخطيط والتنفيذ للسياسة العامة ومشاريع التطوير والتنمية في الاقليم. كذلك أوصت الدراسة بضرورة مراجعة القوانين الحالية وإمكانية صياغة قوانين ووضع لوائح تفسيرية جديدة وتشريعات وأنظمة تشرع التوصيات الآتية والمقترحات والنتائج التي تضمنتها الدراسة خاص فيما يتعلق بتشكيل مجلس إقليمي لإقليم الأغوار.

• **دراسة (أحمد، 2008)** بعنوان "المؤشرات المفاهيمية والعملية للحكم الصالح في الهيئات المحلية الفلسطينية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع المؤشرات المفاهيمية والعملية للحكم الصالح في الهيئات المحلية الفلسطينية، ومعرفة مدى تطبيق مبادئه، وذلك من وجهة نظر أعضاء ورؤساء الهيئات المحلية الفلسطينية وموظفيها، كما وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور كل من متغير (عدد أعضاء مجلس الهيئة، وتصنيفها، ومصدر تمويل الهيئات المحلية الفلسطينية وطريقة تشكيل مجالسها، بالإضافة إلى المؤهل العلمي للأعضاء، ومتغير الاطلاع على قوانين وأنظمة الهيئات المحلية من قبل طواقمها). حيث تضمنت هذه الدراسة حالة دراسية لمحافظة قلقيلية وقراها، حيث تكون مجتمع الدراسة من أعضاء ورؤساء وموظفي الهيئات المحلية الفلسطينية في منطقة قلقيلية، وتكونت عينة الدراسة من 260 استمارة حيث وزعت على أعضاء ورؤساء الهيئات المحلية ومدراءها أو احد الموظفين الإداريين فيها، حيث تم اخذ العينة بنسبة 100% من مجتمع الدراسة. ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتصميم واستخدام استبانة، وقام بتطويرها بالرجوع والاستناد على بعض الدراسات والأدب التربوي ذات الصلة بموضوع الدراسة، وهي استبانة مكونة من سبع أجزاء، كل جزء يقيس مؤشر من مؤشرات الحكم الصالح، ويتضمن كل جزء من خمس فقرات ليكون المجموع 35 فقرة. وقد قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقة صدق محكمين من جامعة النجاح الوطنية من ذوي الخبرة والاختصاص في الموضوع ذات الصلة. وقام الباحث بحساب معامل الثبات للاستبانة، وذلك باستخدام معامل كرونباخ (ALPHA CHRONBACH) للاتساق الداخلي. وللإجابة على سؤال الدراسة وقياس المجالات والمؤشرات واختبار الفرضيات قام الباحث باستخدام مجموعه من المعالجات الإحصائية. وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي: إن الدرجة الكلية للاستجابة على مجالات مؤشرات الحكم الصالح كانت متوسطة، وكان ترتيب درجة الاستجابة على مجالات مؤشرات الحكم الصالح من

الأعلى إلى الأدنى كآتي: 1. وجود واقع لمؤشر النزاهة في الهيئات المحلية الفلسطينية، حيث وصلت نسبة الاستجابة إلى (67.8%) أي حصلت على تقدير متوسط. 2. وجود واقع لمجال مؤشر الكفاءة والفعالية في الهيئات المحلية الفلسطينية، حيث وصلت نسبة الاستجابة إلى (67.6%) أي حصلت على تقدير متوسط. 3. وجود واقع لمجال مؤشر المسائلة وتطبيق القانون في الهيئات المحلية الفلسطينية، حيث وصلت نسبة الاستجابة إلى (67.4%) أي حصلت على تقدير متوسط. 4. وجود واقع لمجال مؤشر الشفافية في الهيئات المحلية الفلسطينية، حيث وصلت نسبة الاستجابة إلى (67.2%) أي حصلت على تقدير متوسط. 5. وجود واقع لمجال مؤشر اللامركزية والاستقلالية في الهيئات المحلية الفلسطينية، حيث وصلت نسبة الاستجابة إلى (66%) أي حصلت على تقدير متوسط. 6. وجود واقع لمجال مؤشر الاستجابة لحاجات المجتمع في الهيئات المحلية الفلسطينية، حيث وصلت نسبة الاستجابة إلى (63%) أي حصلت على تقدير متوسط. 7. وجود واقع لمجال مؤشر مشاركة المجتمع في الهيئات المحلية الفلسطينية، حيث وصلت نسبة الاستجابة إلى (62.8%) أي حصلت على تقدير متوسط أظهرت النتائج أن متغير المؤهل العلمي لأعضاء مجالس الهيئات المحلية الفلسطينية وعددهم لا تؤثرين على واقع الحكم الصالح فيها. يوجد علاقة طردية موجبة ودالة إحصائياً بين اطلاع أعضاء الهيئات المحلية الفلسطينية على القوانين والأنظمة الخاصة بهيئاتهم وواقع الحكم الصالح في هذه الهيئات، إذ كلما زاد مستوى اطلاع أعضاء الهيئات المحلية الفلسطينية على القوانين والأنظمة ودراستها كلما زاد الالتزام بمبادئ الحكم الصالح والتوجه نحوه وجود علاقة إحصائية بين تصنيف الهيئات المحلية الفلسطينية وواقع الحكم الصالح فيها، أي انه إذا كان تصنيف الهيئة المحلية (بلدية) يكون ذلك سبب في ارتفاع واقع مؤشرات الحكم الصالح والحرص على الالتزام به. وجود علاقة إحصائية بين طريقة تشكيل مجلس الهيئة المحلية وواقع الحكم الصالح فيها، أي انه عندما تكون طريقة تشكيل مجلس الهيئة بالانتخاب، كلما وفر ذلك أرضيه وجو ملائم ومناسب لتطبيق خصائص الحكم الصالح. وخلصت الدراسة إلى توصيات منها: - إعادة النظر في قانون الهيئات المحلية الفلسطينية، ومنحها صلاحيات لامركزية أوسع وعدم التدخل عملها لضمان استقلاليته. - ضرورة العمل على استكمال القوانين والأنظمة بعمل الهيئات المحلية الفلسطينية وإشراكها في وضعها، مثل نظام الموظفين. - العمل على زيادة كفاءة وفعالية الهيئات المحلية وأعضائها، ووضع معايير لترشحهم، والالتزام بالأنظمة والمدونات التي تتنادي بتطبيق مبادئ الحكم الصالح. - إجراء دراسات مشابهة لهذه الدراسة لمعرفة المتغيرات التي تؤثر وتضمن الوصول إلى الحكم الصالح.

- دراسة (غنيم، 2007) بعنوان "مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في بلديات محافظات غزة".

هدفت هذه الدراسة للبحث في مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في بلديات قطاع غزة بفلسطين. ومن خلال مراجعة الإسهامات العلمية في هذا المجال، تمت صياغة نموذج البحث وفرضياته، وتصميم استبانته لجمع البيانات. حيث تألفت عينة الدراسة من (11) بلدية في محافظات غزة، وتم استخدام اختبار "كاي" تربيع ومعامل ارتباط "سبيرمان" للتحقق من صحة الفرضيات. وقد كشف تحليل النتائج وتفسيرها وجود علاقة معنوية طردية بين وجود نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين إنتاج المعلومات اللازمة لصناعة القرار. وختاماً خلصت الدراسة إلى مجموعة توصيات من شأنها تقوية وتدعيم دور نظم المعلومات الإدارية في عملية صناعة القرارات في بلديات محافظات غزة منها ضرورة انشاء نظم معلومات إدارية محوسبة متكاملة تغطي المجالات والتطبيقات كافة لجميع دوائر البلدية من أجل زيادة فعالية النظام الحالي في البلدية، كذلك زيادة كفاءة النظم الحالية، لتوفر معلومات تساعد في تحديد أهداف واستراتيجيات البلدية، وذلك من أجل ضمان جودة المعلومات الناتجة عن هذه النظم.

- دراسة (مخارش، 2007): بعنوان "تأثير تطوير أنظمة معلومات الموارد البشرية على فعالية العمل الإداري - دراسة تطبيقية في المنظمات الحكومية بمدينة جدة"، وهدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف مسببات تدني جودة الخدمة العامة بالمنظمات الحكومية والتعرف على سلبيات العمل الإداري داخلها، ومعرفة مدى تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية، ومدى فعاليتها في تطوير العمل الإداري داخلها، وتكونت عينة مجتمع الدراسة من عدد من الموظفين الإداريين لخمس من المنظمات الحكومية بمحافظة جدة والبالغ عددهم (2377) موظف. توصلت الدراسة إلى ضعف اهتمام إدارات المنظمات الحكومية بتنظيم معلومات الموارد البشرية، وقد تكون مهمتها مهمشة داخلها، أي أنه لم يتم الاستفادة من الإمكانيات المتطورة التي يمكن أن توفرها هذه النظم لأساليب العمل الإدارية من حيث تطوير، وتغيير، واستحداث أساليب جديدة لتطوير الخدمة المقدم. كما توصلت إلى أن طابع البيروقراطية يغلب على الأساليب الإدارية داخل المنظمات الحكومية أي أنها تعاني من الازدواجية والتضارب في إجراءاتها وأنظمتها الإدارية فيؤثر ذلك سلباً على معدلات الانجاز في هذه المنظمات

الحكومية، ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة إيجاد شبكة معلوماتية موحدة تشمل كافة المنظمات الحكومية بحيث تحتوي على كافة الخدمات العامة بطريقة سهلة وميسرة للمستفيد فيكتفي فقط بطلب المستندات الغير متوفرة مسبقاً حتى تقلل من إرهاق المستفيدين من الخدمة العامة، وتزيد من سرعة إنجازها وتحقق يقها بسهولة، وسرعة أفضل، وضرورة إعادة هيكلة الإجراءات والقوانين اللازمة لإنجاز كل خدمة عامة لاختصار الإجراءات الغير ضرورية، ولاحترار الوقت، والجهد للموظف، والمستفيد لزيادة سرعة الانجاز.

• **دراسة (حسببا، 2006)** بعنوان: واقع واستراتيجيات تطوير الإدارة المحلية في الأراضي الفلسطينية. تناولت هذه دراسة الإدارة المحلية الفلسطينية من خلال مراجعة مراحل التطور للإدارة المحلية في فلسطين في الفترات السابقة، وتحليل وتقييم الواقع الحالي بعد مجيء السلطة الوطنية الفلسطينية. الهدف الرئيس لهذه الدراسة، هو تقييم الواقع الحالي للإدارة المحلية الفلسطينية في ظل الظروف القائمة، وتحديد المعوقات والصعوبات التي تواجهها، ووضع برامج ومقترحات إستراتيجية مستقبلية من اجل النهوض بمستوى الهيئات المحلية لتعزيز دورها ومساهمتها في عملية التنمية وبناء الدولة الفلسطينية المستقبلية. ولتحقيق هذا الهدف تم دراسة المفاهيم والنماذج المتعلقة بالنظم الإدارية والإدارة المحلية، وكذلك الإطلاع على المراحل السابقة لتطور الإدارة المحلية في فلسطين. واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الوصفي، وكذلك المنهج التحليلي لتقييم الواقع الفلسطيني بالاعتماد على المعلومات والبيانات المتوفرة من مصادر مختلفة، بالإضافة إلى نتائج الاستبانة التي وزعت على عدد من البلديات والأشخاص المعنيين في شمال الضفة الغربية. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود مركزية في نظام الإدارة المحلية الفلسطينية، وتعدد المستويات الإدارية، ووجود عدد كبير من الهيئات المحلية (خاصة البلديات المستحدثة)، وكذلك عجز الهيئات عن أداء دورها ومهامها، وتلبية حاجات المواطنين. من جهة أخرى أظهرت الدراسة عدم ملاءمة قانون الهيئات المحلية الفلسطينية للواقع الحالي في الأراضي الفلسطينية، وعدم توفر المرونة اللازمة لمواجهة التطورات والتحديات المختلفة. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، أهمها إعادة النظر في دور وزارة الحكم المحلي بحيث يكون دورا إشرافيا ورقابيا فقط، كذلك العمل على تحسين الوضع الإداري للهيئات المحلية وتقليص عدد المستويات الإدارية وتفعيل دور المحافظ ودمج البلديات (كلياً أو جزئياً) مع بعضها البعض، بالإضافة إلى إعطاء الهيئات المحلية الاستقلال المالي وتطوير النظم الضريبية والمحاسبية وتعزيز اللامركزية

الإدارية في علاقتها مع وزارة الحكم المحلي. وأخيراً أوصت الدراسة بضرورة وضع قانون جديد للهيئات المحلية يحتوي على صياغات قانونية وتشريعات مناسبة، مع الأخذ بعين الاعتبار إشراك جميع الأطراف المعنية في وضع الإستراتيجية ومراعاة العوامل النفسية والسلوكية والبيئية للشعب الفلسطيني

• **دراسة (السعودي، 2006):** بعنوان "اثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم (369) عضواً، وقد تم استخدام لتحليل البيانات واستخدمت الأساليب الإحصائية (SPSS) الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الوصفية لمعرفة تصورات أفراد العينة لأبعاد نظم المعلومات والأداء الوظيفي، وتحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وأثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وتحليل التباين الأحادي. وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها أن تصورات المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظام المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة، إن تصورات المبحوثين تجاه الأداء الوظيفي جاءت بدرجة متوسطة، وجود أثر المستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) في الأداء الوظيفي، وأظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، المؤهل العلمي، الخبرة، والمستوى الوظيفي). وقد أوصت الدراسة بتوصيات من أهمها: زيادة دعم الإدارة العليا للمستخدمين من خلال تشجيعهم على استخدام النظام وتقييم احتياجاتهم المختلفة واستطلاع آرائهم حول المشكلات التي تواجههم عند استخدام النظام حتى يتم التغلب عليها هذا بالإضافة لتزويد القسم المسئول عن نظام المعلومات بالمستلزمات الضرورية لكي يستطيع القيام بواجباته على أكمل وجه، توفير البرمجيات التي تلبي احتياجات مختلف المستخدمين والتي تتلاءم مع الأجهزة والشبكات المستخدمة في العمل، عقد دورات للمستخدمين تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات التشغيلية والتطبيقية لزيادة إدراك المستخدمين لقدرات الأجهزة والبرمجيات المستخدمة وعدم التركيز على كيفية استخدامها فقط.

• **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 نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات لدى متخذي القرارات في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وتركز الدراسة على استكشاف مدى وجود فروق بين مكونات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات (المعدات، البرمجيات، الاتصالات، وقواعد البيانات، المستوى التنظيمي، لداى رة نظم المعلومات، كفاءة الأفراد العاملين في النظام) كما ركزت الدراسة على قياس دور جودة المعلومات واستخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار. واستخدم الباحث في وضع خطة البحث وفرضياته استبانة لجمع البيانات وتألفت عينة الدراسة من 195 متخذ قرار موزعة على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتم اعتماد العينة الطبقية في اختبار عدد أفراد العينة. وقد خلصت الدراسة بعد تحليل النتائج وتفسيرها إلى أن هناك فروق في مكونات نظم المعلومات الإدارية لصالح الجامعة الإسلامية، وأن هناك علاقة قوية جدا بين المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات وجودة استخدام المعلومات في عملية صنع القرارات، ووجود تقنيات حديثة بشكل عام في مكونات نظم المعلومات في هذه الجامعات جعلت مستخدمي هذه النظم يعتمدون عليها اعتمادا كبيرا في صنع القرارات، وأثبتت الدراسة أن هناك علاقة طردية قوية بين جودة ا لمعلومات واستخدام نظم المعلومات في عملية صنع القرارات، وأظهرت الدراسة أن نظم المعلومات الحالية لا ترتقي إلى النظم الخبيرة حيث لا تعطى حولا للمشكلات، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي من شأنها تطوير نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات في الجامعات الفلسطينية، ومن أهمها العمل على تطوير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة لتعمل على توفير المعلومات الكافية المتعلقة بجمع البدائل الممكنة لمتخذي قرار المساهمة و اختيار البديل الأفضل في عملية صنع القرار. كما أوصت الدراسة بالاستمرار في التعزيز، والتطوير، ورفع كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وذلك تبعاً للمستحدثات التكنولوجية في الجامعة الإسلامية، وعلى الجامعات الأخرى العمل للتخلص من العقبات المادية والإدارية التي تواجه عمل الدوائر والأقسام التابعة لنظم المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من حيث مكونات النظام من: معدات، برمجيات، اتصالات وقواعد بيانات، والعاملين.

• **دراسة (البشايشة، 2005):** بعنوان "دور أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع جودة نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الضمان الاجتماعي ومستوى الأداء الوظيفي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تطوير استبانة مكونة من (28) فقرة لقياس متغيرات الدراسة، وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المكونة في التحليل الإحصائي. SPSS من (300) موظفًا، وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائية وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود أثر هام لجودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين نظم المعلومات بأبعادها المختلفة والأداء الوظيفي. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين تعزى (للعمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي).

وقد أوصت الدراسة بضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات، استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المتطورة، ضرورة تأهيل وتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات. توعية العاملين بأهمية جودة نظم المعلومات وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي. ضرورة مشاركة العاملين في عملية تصميم نظم المعلومات وتطويرها.

• **دراسة (المحاسنة، 2005):** بعنوان "أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرارات في دائرة الجمارك الأردنية"، وهدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرارات في دائرة الجمارك الأردنية، وأجريت الدراسة على عينة عشوائية عددها 250 موظفًا من العاملين ضمن الفئة الأولى والثانية المستخدمين لنظام المعلومات في دائرة الجمارك. وقد خلصت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في دائرة الجمارك ذات جودة وكفاءة مرتفعة، وكذلك فاعلية عملية اتخاذ القرار جيدة، وأثبتت الدراسة وجود أثر هام لكفاءة نظم المعلومات الإدارية (بكافة عناصرها: مستلزمات مادية ومالية وفنية وبشرية وإدارية (في فاعلية عملية اتخاذ القرار) التي تتمثل في: تحديد المشكلة، تطوير البدائل، تقييم البدائل، تنفيذ البدائل، الرقابة والمتابعة)، وقد أوصى الباحث بخلق جو من المشاركة الفعالة بين العاملين على هذه البرامج والمستخدمين لها من أجل تطويرها ومتابعتها.

• **دراسة (السالم وملكاوي، 2004):** بعنوان أثر الخصائص الهيكلية على فاعلية نظم المعلومات: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة الأردنية، وهدفت إلى البحث في بعض العوامل المؤثرة على فاعلية نظم المعلومات، وخلصت إلى أن فاعلية نظم المعلومات وقدرته في التأثير على أداء الشركات تتأثر بالهيكل التنظيمي للشركة، حيث تزداد درجة فاعلية نظام المعلومات بانخفاض البيروقراطية وازدياد المرونة داخل الهيكل التنظيمي للشركة إلا أنه وفي جميع الأحوال فإن نظم المعلومات تعمل على التأثير على أداء الشركات، وأن هذا الأداء يزداد تحسناً بازدياد مدى فاعلية هذه النظم.

• **دراسة (غنيم، 2004):** بعنوان "دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات غزة بفلسطين"، وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات غزة بفلسطين، واستخدم المنهج التحليلي الوصفي على عينة مكونة من 118 موظفاً من متخذي القرار العاملين في كافة المستويات الإدارية (العليا-الوسطى-الدنيا)، وقد ركزت الدراسة على استكشاف مدى توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وصنع القرارات الإدارية في بلديات قطاع غزة، إضافة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على استخدام نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات. وقد خلصت الدراسة إلى أن المستوى التنظيمي في البلديات مناسب للمستفيدين من النظام، وأن البنية التحتية للنظام الموجود تؤثر على عملية اتخاذ القرارات، وأن هناك علاقة طردية قوية بين توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية وبين إنتاج المعلومات اللازمة لصنع القرار، كما أثبتت الدراسة وجود علاقة معنوية طردية بين وجود نظم المعلومات الإدارية المحسوبة وبين إنتاج المعلومات اللازمة لصنع القرار، وكذلك أظهرت الدراسة ضعف قدرة النظام على تغطية كافة جوانب العمل، وأوصى الباحث بتدعيم نظم المعلومات الإدارية في عملية صناعة القرارات في بلديات غزة

• **دراسة (الشرفا، 2004):** بعنوان "تقييم نظم المعلومات المستخدمة في وزارة الصحة بقطاع غزة"، وتهدف هذه الدراسة إلى تقييم أنظمة المعلومات في وزارة الصحة من خلال تقييم الأنظمة المحوسبة الرئيسية وتحديد العوامل المختلفة المؤثرة على استخدامها من وجهة نظر مستخدميها إن نتائج الدراسة قد تسهم في تطوير تلك الأنظمة وتزود متخذي القرار بمعلومات قد تساعدهم في تبني سياسات داعمة

لنظم المعلومات الصحية، البحث عبارة عن دراسة مسحية مقطعية لجميع مستخدمي الأنظمة المعلوماتية المحوسبة بشكل مباشر باعتبارهم الفئة المستهدفة في البحث وقد شملت 156 مستخدماً موزعين على أربع مؤسسات صحية تمت حوسبة إجراءات العمل فيها وكانت نسبة الاستجابة %80 ، ولقد تم جمع المعلومات من خلال تعبئة استبانة ذاتية التعبئة اشتمل على معطيات شخصية وأخرى تعالج المحاور الأساسية لأنظمة المعلومات مثل في SPSS الحاجة للنظام وطريقة إدخال البيانات والتدريب وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي إدخال وتحليل البيانات واستخدام الاختبارات الإحصائية الملائمة. أظهرت الدراسة أن 74% من المستخدمين لأنظمة المعلومات المحوسبة لديهم توجهات إيجابية حول تلك الأنظمة وأن تلك التوجهات كانت متقاربة بين جميع الأنظمة التي شملتها الدراسة، فقد بلغت 77.6% لنظام التأمين الصحي المحوسب و71.4% لنظام العلاج التخصصي أما بالنسبة لتوجهات مستخدمي الأنظمة حسب عناصر التقييم فقد كانت أفضل التوجهات هي الحاجة لوجود نظام محوسب (84%) وتليه آلية إدخال البيانات (81%) ومن ثم سهولة البحث واسترجاع المعلومات (80%) و التوجهات حول النظام بشكل عام 77.5% وسهولة ووضوح التقارير المستخرجة التي بلغت 74% وسهولة واجهة المستخدم 73% أما بالنسبة لأرائهم حول أداء المعدات المستخدمة في التشغيل فكانت 71.5% أما التوجهات حول التدريب على استخدام النظام فكانت 71% وأما الدعم الفني للنظام فكان 69.5% وأخيراً كفاءة الدعم الفني للمعدات فقد بلغت 60% وكانت أقل النتائج، كما أظهرت النتائج أيضاً أن توجهات من يحملون شهادات أكاديمية أفضل من غيرهم في كل عناصر التقييم وأن التوجه الإيجابي حول تلك الأنظمة يقل بشكل عام مع تقدم العمر لمستخدمي تلك الأنظمة بشكل مباشر. خرج الباحث بعدة توصيات ومن أهمها: الاهتمام بتطوير آلية الدعم الفني لكل من الأجهزة والمعدات، والأنظمة المحوسبة لجميع أنظمة المعلومات المحوسبة في وزارة الصحة والعمل على تحديد الاحتياجات التدريبية للمستخدمين، وبخاصة الجدد، والعمل على توفير المصادر لسد الحاجات من الأجهزة، والمعدات، والخبرات وضمان مشاركة مستخدمي الأنظمة المحوسبة عند تطويرها.

- دراسة (فتح الرحمن، 2004): بعنوان "نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الإداري"، وتختص هذه الدراسة بالتوثيق المعرفي لمجال المعلومات بالمنشآت السودانية، ومعرفة أسباب تخلف هذا المجال، وبالتالي المساهمة في إيجاد الحلول لتلك المعضلة. والمشكلة التي تناولتها

الدراسة هي مدى مساعدة نظم المعلومات الإدارية المنشآت الحكومية في تحسين الأداء الإداري. ومن أهم نتائج الدراسة، توفر إدارة خاصة بنظم المعلومات الإدارية في مؤسسات القطاع العام، ونجد أن الوزارات الحكومية تتوافر فيها مثل هذه الإدارات ولكن ليس بالصورة المطلوبة مقارنة بمؤسسة حكومية يساهم فيها أفراد آخرون، أي أنها تعمل بالمساهمة بين القطاع العام والخاص معاً. تتوافر في مؤسسات القطاع العام أجهزة حاسوب كافية لتلبية احتياجات المديرين من المعلومات وذلك من خلال عمل تلك الأجهزة بنظم المعلومات الإدارية وهي مستغلة بالصورة الصحيحة وذلك من خلال استغلالها في برنامج التدريب الخاص بها. ونجد بالوزارات الحكومية أن أجهزة الحاسوب غير متوفرة بالعدد الكافي بل يمكن القول بوجود نقص فيها وإن وجدت فهي لأغراض الطباعة فقط مما انعكس على عنصر التدريب فيها. هنالك زيادة في التدريب في المؤسسات الحكومية في مجال استخدام الحاسوب ومجال نظم المعلومات واقتناعهم بأهمية وضرورة هذا التدريب على عكس مثيلاتها من الوزارات الحكومية حيث نجدها تعاني من نقص عنصر التدريب بها على الرغم من اقتناعهم بأهميته. وجود أنظمة معلومات متكاملة في المؤسسات الحكومية مع عدم وجودها بالوزارات الحكومية.

ومن أهم توصيات الدراسة: ضرورة إنشاء وتصميم نظام معلومات إداري بالوزارات الحكومية يقوم بتوفير احتياجات المديرين من المعلومات في الوقت المناسب ويساعد على القيام بالعمليات الإدارية على أكمل وجه. وهذا يتطلب الآتي: توفر أجهزة حاسوب كافية تساعد في تلبية احتياجات النظام من المعلومات. الاهتمام بجانب تدريب العاملين وخاصة بإدارة النظام حيث يعتبر الأساس للانطلاق والتطور ومواكبة كل ما هو جديد، وذلك عبر برامج التدريب داخل وخارج الوزارة. وضرورة توفر الكوادر المؤهلة من ذوي الخبرة والمعرفة بالنظام.

- **دراسة (نينو، 2001)** بعنوان "أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات في فروع بنك الإسكان للتجارة والتمويل العاملة في إقليم الشمال"، والتي هدفت إلى البحث في تأثير نظم المعلومات على فاعلية القرارات وبالتالي إعطاء مستويات أفضل لأداء المؤسسات، وتوصل الباحث إلى أنه يوجد علاقة إيجابية وذات دلالة بين نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات وبالتالي فإن أنظمة المعلومات تؤثر إيجابياً على مستويات الأداء في الشركات وبالتالي إعطاء مستويات أفضل لأداء المؤسسات، الأمر الذي سينعكس بدوره على الوضع المالي لهذه الشركات.

2.3.2. الدراسات الأجنبية:

• دراسة (Gonzalez & Others, 2009) بعنوان "A framework for developing optimization-based decision support systems", حيث إن تحقيق الأفضلية في حل المشاكل واتخاذ القرارات بالاعتماد على نظم دعم القرارات من أهم أهداف تصنيفات نظم دعم القرارات DSS، تقدم هذه الدراسة إطارًا للتطوير وتحقيق الأفضلية باستخدام نظام مساندة القرار وقد اعتمدت الدراسة على نظام مولد يدعى Sigma، حيث يقوم ببناء حلول مثالية باستخدام نظم مساندة القرارات وتعمل من خلال الانترنت إضافة إلى استخدام متخذي القرار لهذا النظام للحصول على أفضل أداء خاصة في مرحلة تحليل وصياغة المشاكل، ويقوم هذا النظام بتقديم إطار لبناء نظم مساندة قرارات معقدة عند عدم وجود معرفة كافية ومحددة عن المشكلة وهنا يستخدم لتحسين الوظائف المتوفرة في مرحلتي التصميم والتحليل. يوجد تطبيقان كمثال على مختلف المجالات هما SiGMAProt و SiGMAPhub هذان التطبيقان يتضمنان قدرات تحليلية إضافية وإمكانية مقارنة المشاكل، هذا النظام يستطيع العمل مع أي نوع من أنواع المشاكل، سهل الاستخدام، يقلل الوقت، يمكن من خلاله وضع حلول مثالية لمشاكل معقدة باستخدام DSS.

• دراسة (Chan, 2009): بعنوان:

"The roles of user motivation to perform a task and decision support system (DSS) effectiveness and efficiency in DSS use "

وكان الهدف من هذه الدراسة الحصول على مقاييس فعلية لقياس نظم دعم القرارات باستخدام ثلاث عناصر تم اقتراحها من قبل بيرتن جونز 2006، وكذلك معرفة الدوافع التي تجعل المستخدمين يؤدون مهامهم، واختبار كيفية التفاعل مع خصائص نظم مساندة القرارات المتمثلة، في الكفاءة والفاعلية للحصول على أفضل استخدام ل DSS، وكما هو متوقع تم التوصل إلى أن الأفراد الذين استخدموا نظم مساندة قرارات أكثر فاعلية لأداء مهامهم التي تم تحفيزهم من قبل على استخدامها قد أدوا مهامهم على أكمل وجه واستخدموا DSS بكثافة، بينما لم تختلف فاعلية استخدام DSS في أداء الأفراد لمهامهم بالزيادة أو النقصان بسبب عدم تحفيزهم. وقد توصلت الدراسة أيضًا إلى أنه يوجد دلالة مختلفة بين اثنين من مقاييس DSS، المستخدمة هما الوقت والخطوات، وأنه لا يوجد دلالة مختلفة بالنسبة

للمقياس الثالث وهو الاستخدام بين الأفراد الذين استخدموا DSS بتحفيز أكبر وأخيرا أظهرت النتائج أن استخدام DSS تزايد بشكل ملموس والفائدة من استخدام DSS كانت عالية لذا فإن هذه النتائج تؤيد نتائج البحث السابق في أهمية وفاعلية الاستخدام الفعلي لنظم دعم القرارات.

• دراسة (Djamasbi & Loiacono, 2008): بعنوان "Do men and women use Systems (DSS) differently", feedback provided by their Decision Support وتهدف هذه الدراسة لدراسة أثر الجنس على استخدام الأفراد لخبرتهم السابقة عن نظم مساندة القرارات، وإن كان ذلك يؤثر على مزاجهم، عملية صنع القرارات لدى النساء والرجال أخضعت لتجربة للتحقق من استخدام نظم مساندة قرارات صادقة ومعرفة إن كان هناك تأثير سلبي لخلفتهم السابقة، حيث أن الخلفية السابقة في استخدام DSS لها تأثير مختلف بين النساء والرجال في دقة القرارات المتخذة ولها تأثير أيضا على مزاجهم.

وقد توصلت الدراسة إلى أن وجود خلفية عن DSS تزيد دقة القرارات لدى النساء أكثر منها لدى الرجال، وأن تأثير الخلفية السابقة يؤثر على مزاج النساء والرجال بدرجة كبيرة ولكن مختلفة ومتفاوتة فيما بينهم، وأن مزاج السيدات كان أقل إيجابية بعد إتمام المهام الموكلة لهن، أما بالنسبة للرجال فلم يكن هناك أي تغيير في مزاجهم قبل أو بعد إتمام مهامهم، كما أن الاستخدام السلبي للتغذية الراجعة يتأثر بالجنس، والمزاج الإيجابي يؤثر على سلوك الشخص في العمل ويمكن زيادته وتنميته من خلال دعم المؤسسة.

• دراسة (Loannou & Mavri, 2007): بعنوان "Performance-Net: A Decision Bank's Branch Network", Support System for Reconfiguring a إلى تقديم نظام دعم قرار يمكن إدارة البنك التجاري من تقييم، وإعادة تشكيل شبكة فروع حيث أُجريت الدراسة في اليونان على 10 فروع لمصارف يونانية كبيرة تتبع 4 إدارات إقليمية، حيث يستعمل نظام دعم القرار طرقاً حسابية ويستمد المعرفة من المعلومات الداخلية للبنوك العاملة وتكاليفها الثابتة، استراتيجياتها، القيود المفروضة عليها، فضلا عن الخصائص الديموغرافية للمنطقة الجغرافية التي تقع فيها فروع البنك، نظام دعم القرار هذا يقدر أداء شبكة فروع البنك ويحدد العدد الأفضل من الفروع وأقصى خدمات يمكن تقديمها لزيادة عوائد البنك، الطرق الحسابية تعتمد على نماذج البرمجة الخطية

وتطبيقها يتم باستخدام برنامج اكسل، أداء الشبكة يقدم حلاً فعالاً، سهل الاستخدام ويمكن الحصول على إجابات ممتازة من خلال مجموعة واسعة من الاستفسارات مثل الإجابة على تساؤل "ماذا لو؟". وقد توصلت الدراسة إلى أنه من خلال النظام المقترح تستطيع شبكة الفروع أن تعمل بكفاءة وفعالية مع إمكانية توليد فروع أخرى، كما يفيد النظام المقترح في زيادة أداء، وفعالية البنك في حالة تعرضه للتغيرات الاقتصادية، وقد أوصت الدراسة بضرورة تحديد طرق المساعدة في مراقبة، وتحديث النظام المقترح طول الوقت، استخدام المداخل الإحصائية الحديثة لتطوير البنوك عبر الشبكة، والاهتمام بتأثير المنافسة على إعادة ترتيب البنك.

• **دراسة (Supattra Boonmak, 2007):** وهي بعنوان أثر نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات على كفاءة العمل الإداري، وقد أعدت الدراسة لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة الشركة، وعلى استراتيجية أعمالها، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستبانة لاستقصاء آراء (170) مدير تنفيذي من مؤسسات مختلفة في تايلاند، وقد استخدم الباحث في الاستبانة أدوات منها الإحصاء الوصفي والارتباط والانحدار المتعدد لقيم المعلومات المستقصاة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة وكفاءة أدائها وتحسين العمل الاستراتيجي فيها، وأنه كلما كان الاعتماد على المعلومات أكثر كلما زادت الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات، وأنه كلما زاد الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات كلما زادت كفاءة المنظمة وزادت فاعليتها، وكلما تحسنت ثقافة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الأداء وفعاليتها.

• **دراسة (Jerry, William, 2005):** وهي بعنوان قياس كفاءة أداء نظم المعلومات بطاقة تقييم وظيفية، وقد طورت الدراسة أداة نموذج لقياس أداء نظم المعلومات بالاعتماد على نموذج المدخلات والمخرجات لوظائف نظم المعلومات المستخدمة لدعم كفاءة العمليات الوظيفية وتحسين أداء المؤسسات، والنموذج أو الأداة المقترحة في هذا البحث تحتوي على ثلاثة مخرجات اتجاهات للتقييم وهي كفاءة النظام وفاعلية المعلومات وكفاءة الخدمة. كفاءة النظام المتمثلة في سهولة استخدام واستجابته السريعة... الخ، وكذلك أثره على أداء العاملين وفاعلية المعلومات المتمثلة في جودة

المعلومات في التصميم واستعمال القيمة، وكذلك أثرها على أداء العاملين وكفاءة الخدمة المتمثلة في جميع الأنشطة التي تمت بداية من تطوير النظام وحتى استخدامه في الدعم والاستشارة، وتم تطبيق النموذج للتأكد من فاعليته باستخدام استبانات وزعت على (346) مستخدم للنظام وفي (149) مؤسسة مختلفة تم اختيارها بطريقة عشوائية، وتم التأكد من فاعلية النموذج وتأثيره الإيجابي على فاعلية المنظمات وتحسين كفاءة العمليات فيها.

• دراسة (NEIWPCC, 2005): حددت الدراسة انه من المهم معرفة اين تستخدم نظم دعم القرار ، فالقرار يتم صناعته من قبل الجهات المسؤولة عن الوكالة ونظم دعم القرار هي نظم للدعم وليس لصناعة القرار. فالجهات المسؤولة عن صناعة القرار هي التي تحدد قيمة المعلومة من خلال تأثيرها على اتجاه القرار، وتستخدم لدعم القرار نماذج مختلفة منها الاساليب الكمية التي تختلف باختلاف نوع الدراسة، واستخدام النظم الخبيرة وهي نظم تعمل لمحاكاة خبرة الانسان وقدرة العقل البشري لحل المشاكل. وقد استعرضت الدراسة مجموعة من البرامج ومجالات استخداماتها.

3.3.2. التعقيب على الدراسات العربية:

تناول الباحثون في فلسطين والدول العربية موضوع نظم المعلومات الإدارية، حيث تناول خساتي (2011) في دراسته العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين الإدارية في الجامعات الفلسطينية، أما دراسة العمري (2009) فقد تحدثت عن "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، أما محارث (2007) فقد تحدثت عن "تأثير تطوير أنظمة معلومات الموارد البشرية على فعالية العمل الإداري في حين اشارت دراسة السعودي (2006) حول "اثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي، بينما تطرق أبو سبت (2005) حول "تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، أما البشباشة (2005) فقد تحدثت حول "دور أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، بينما عرض المحاسنة (2005) في دراسته عن "أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرارات في دائرة الجمارك الأردنية، فيما عرض د. عصام الدين (2005)

في المؤتمر المعماري الدولي السادس عشر بعنوان " تأثير نظم المعلومات عن الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الزمنية، أما غنيم (2004) فقد عرض في دراسته تحت عنوان "دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات غزة بفلسطين"، كذلك الشرفا (2004) فقد تحدث عن "تقييم نظم المعلومات المستخدمة في وزارة الصحة بقطاع غزة، أما عبد الرحمن (2004) فقد أكد في دراسته حول "نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الإداري، أما دراسة عبد الستار العلي (2001) فقد تطرق الى دراسه "قاعدة البيانات في نظم المعلومات الالكترونية" وان المنتبع لهذه الدراسات يجد أنها تحدثت بالمجمل عن أهمية نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بالأداء والقرار في قطاعات الأعمال المختلفة.

4.3.2. التعقيب على الدراسات الأجنبية:

تناول الباحثون في الدول الأجنبية موضوع دور نظم المعلومات الإدارية بزوايا متعددة ففي دراسة (Gonzalez & Others, 2009) تحدث عن تطوير نظم دعم القرار، كذلك دراسة (Chan, 2009) والذي تحدث عن أدوار الدافع المستخدم لتنفيذ مهمة ونظام دعم القرار (DSS) بفعالية وكفاءة في استخدام DSS، كذلك دراسة الباحثين دراسة (Djamasbi & Loiacono, 2008)، أما دراسة (Supattra Boonmak, 2007) فقد تحدث عن أثر نظم المعلومات الادارية ونظم المعلومات على كفاءة العمل الإداري، أما دراسة (Jerry, William, 2005): فقد ركز على قياس كفاءة أداء نظم المعلومات بطاقة تقييم وظيفية،أما دراسة (NEIWPC, 2005) فقد ركز على أهمية معرفة اين تستخدم نظم دعم القرار .

5.3.2. تعقيب عام على الدراسات السابقة:

من خلال العرض السابق للدراسات سواء العربية أو الأجنبية، يتضح بأن الدراسات تناولت موضوع نظم المعلومات في قطاعات واتجاهات مختلفة، فمنها ما تناول موضوع دعم القرار وعلاقته بالأداء زوايا فردية، ومنهم ما تناولها من زوايا مؤسسية، كذلك منهم ما بحث دور نظم المعلومات في القرارات الإدارية سواء في شركات القطاع الخاص أو القطاع الحكومي، وأن المنتبع إلى هذه الدراسات يجد

بأنها دراسات ذات أهمية بالغة، وأنها سوف تثري الدراسة الحالية والانطلاق من حيث انتهى الآخرون لتناول أبعادٍ جديدة حول دور نظم المعلومات في دعم القرارات.

وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، هو تناولها تعزيز دور نظم المعلومات في دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى الهيئات المحلية الرئيسية في الضفة الغربية، ومن هنا يأمل الباحث بأن تكون هذه الدراسة ذات نفع وفائدة لقطاع مهم جداً وفاعل وحيوي وهو قطاع البلديات الرئيسية في الضفة الغربية، وكذلك مؤسسات القطاع العام بما فيها من وزارات ومديريات، والجامعات الفلسطينية والدوائر الإدارية فيها، والباحثين الجدد.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة والأساليب الإحصائية المتبعة.
- في هذه الدراسات، والكيفية التي تمت فيها تحليل البيانات في هذه الدراسات.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في عرض الإطار النظري.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تكوين الاستبانة.
- الوقوف الى ما توصل إليه الباحثين والانطلاق من حيث إنتهوا للخروج بنتائج لتعميمها على متخذي القرار.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

1.3. المقدمة

يتناول الباحث في هذا الفصل إجراءات الدراسة التي اتبعها، ألا وهي الجوانب التوضيحية لكافة الخطوات والمراحل التي تم إعدادها وتنفيذها، وذلك وفق الأصول العلمية للبحث العلمي، من أجل بلوغ الهدف العام لهذه الدراسة، حول تعزيز دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية، ولذلك فإن السطور الآتية ستوضح كل الخطوات التي اتبعها الباحث للوصول إلى هدفه، ابتداءً من منهج هذه الدراسة ونضوج فكرتها، مروراً بتحديد عينتها وأدواتها وآليات تطبيقها، والتأكد من صدقها وثباتها.

2.3. إجراءات تطبيق الدراسة

تم العمل على وضع خطة لتنفيذ الدراسة كما يلي:

- جمع المعلومات والبيانات التي تساعد في تحديد مشكلة الدراسة.
- تم تحديد مجتمع الدراسة، واختيار العينة من هذا المجتمع، والقيام بتوضيح حجم العينة وأسلوب اختيارها.

- قام الباحث بجمع البيانات والمعلومات المطلوبة من المبحوثين بواسطة أداة الدراسة التي اختارها، وهي الاستبانة بطريقة منظمة ودقيقة.
- تم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة من خلال الاستعانة بالزملاء في العمل حيث تم تعبئتها واعدتها.
- بعد جمع البيانات قام الباحث بتفريغ الاستجابات، وعددها (82) استبانات، واستخراج النتائج بالاستعانة ببرنامح الحزمة البرمجية المعروفة باسم الـ (SPSS) للمعالجات الإحصائية، ثم قام بتفسير النتائج والتعليق عليها، ومن ثم استخلص التعميمات والاستنتاجات والتوصيات منها.

3.3. منهج الدراسة

تم إتباع المنهج الوصفي للتعرف إلى دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية، وذلك لكون هذا المنهج 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 تعبيراً كمياً، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة (عبيدات، 1997).

4.3. أداة الدراسة

لغرض تنفيذ الدراسة قام الباحث بإعداد الاستبانة، وقام بتطويرها مستعيناً بالأدبيات السابقة ومتبعاً الخطوات التالية:

- صمم الباحث نموذج الاستبانة على غرار استبانات علمية محكمة تضمن متغيرات تابعة ومستقلة.
- قام الباحث بصياغة فقرات الاستبانة بالاستعانة بعدد من المراجع المتنوعة من كتب، ودوريات،

والإطلاع على دراسات سابقة.

- الاستفادة من محاضرات وكتيبات منشورة من قبل المنظمات والمؤسسات المهمة بنظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات.
- تم عرض اسئلة الاستبانة بصورتها الأولية على مجموعة من المستجيبين.
- تم تحديد اسئلة ومجالات الاستبانة من قبل المحكمين من خلال الحذف والإضافة وتعديل العبارات بدقة وضمت عدد من الاسئلة، وخرجت الاستبانة بصورتها النهائية مكونة من (65) فقرة فعلية موزعة على ثمانية مجالات رئيسية حددت أوزانها حسب سلم ليكرت الخماسي.

1.4.3. صدق أداة الدراسة:

يقال للأداة أنها صادقة إذا قاست ما وضعت لقياسه أصلاً (عبد الحافظ، باهي، 2000)، وللتحقق من صدق ادوات الدراسة تم عرضهما على عدد من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة، وذلك للتحقق من صدق محتواها وبنائها واتساقها وبعد تم التعقيب عليها بالحذف والإضافة، تم إعادة بنائها بصورتها النهائية.

2.4.3. ثبات الأداة :

يعرف ثبات الأداة بأنه درجة التوافق في علامات مجموعة من الأفراد عند تكرار تطبيق الاختبار، (عبد الحافظ، باهي، 2000).

وللتحقق من ثبات الأداة، تم حساب معامل الثبات كرونباخ- ألفا (Cronbach-Alpha) - باعتباره مؤشراً على التجانس الداخلي (Consistency)، وذلك من الاستبانة على عينة قوامها (9) من المبحوثين كعينة استطلاعية حيث بلغ معامل الثبات (كرونباخ ألفا) (0.85) وهي نسبة مقبولة.

5.3. مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من متخذي القرار (رؤساء ومدراء ورؤساء الأقسام) في الهيئات المحلية الرئيسية (البلديات) والمصنفة فئة (أ) والبالغ عددهم (104) موزعين على (11) بلدية في (11) محافظة (وزارة الحكم المحلي، 2013).

6.3. عينة الدراسة

سعى الباحث نظراً لصغر حجم المجتمع السابق ذكره والبالغ (104) من متخذي القرار في البلديات الرئيسية لاستخدام أسلوب المسح الشامل، وقد وزع الاستبانات على جميع افراد المجتمع ولكن لظروف عدة منها (عدم رغبة بعض متخذي القرار في تعبئة الاستبانات، وعدم صلاحية بعض الاستبانات، وسفر بعض متخذي القرار)، تم استرداد (82) استبانته واعتبرت عينة ممثلة للمجتمع بنسبة 78% منه.

7.3. متغيرات الدراسة

لقد ضمت هذه الدراسة عدة متغيرات هي:

1.7.3. المتغيرات المستقلة وتشمل:

- المسمى الوظيفي.
- المؤهل العلمي.
- عدد سنوات العمل في هذا المنصب.
- التخصص.

2.7.3. المتغيرات التابعة:

وتشمل دور نظم المعلومات في عملية دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية وفق مجالاتها.

8.3 . المعالجة الإحصائية

تم جمع الاستبانات من عينة الدراسة، وتفريغ استجابات أفراد العينة وإدخالها إلى الحاسب الآلي، تم معالجتها باستخدام برمجية الـ (SPSS) بهدف الحصول على معالجات إحصائية دقيقة للبيانات المتوفرة، حيث تم حساب التوزيعات التكرارية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة، كذلك تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق بحسب كل من متغيرات الدراسة المستقلة، لفحص الفرضيات المتعلقة بدلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة.

9.3 . خصائص عينة الدراسة

فيما يلي توضيح لخصائص العينة بحسب متغيرات الدراسة المستقلة:

جدول 1.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير المسمى الوظيفي:

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
9.8	8	رئيس بلدية
9.8	8	رئيس قسم الحاسوب
13.4	11	مدير البلدية
67.1	55	رئيس دائرة / قسم
% 100	82	المجموع

يبين الجدول (1.3) أن ما نسبته (9.8%) من أفراد عينة الدراسة كانت مسمياتهم الوظيفية بصفة رئيس بلدية، وأن ما نسبته (9.8%) من أفراد عينة الدراسة كانت مسمياتهم الوظيفية رئيس قسم الحاسوب، وأن ما نسبته (13.4%) من أفراد عينة الدراسة كانت مسمياتهم الوظيفية مدراء بلديات، وأن ما نسبته (67.1%) من أفراد عينة الدراسة كانت مسمياتهم الوظيفية رؤساء دوائر وأقسام.

جدول 2.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير عدد سنوات العمل في هذا المنصب:

النسبة المئوية	التكرار	عدد سنوات العمل في هذا المنصب
15.9	13	أقل من 5 سنوات
18.3	15	5-10 سنوات
65.9	54	أكثر من 10 سنوات
%100	82	المجموع

يبين الجدول (2.3) أن ما نسبته (15.9%) من أفراد العينة كان لديهم سنوات خدمة فعلية أقل من 5 سنوات في نفس المنصب، وأن (18.3%) منهم لديهم 5-10 سنوات خدمة في المنصب، وأن (56.9%) لديهم سنوات خدمة في نفس المنصب أكثر من 10 سنوات.

جدول 3.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير المؤهل العلمي:

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
4.9	4	ثانوية فأقل
7.3	6	دبلوم
65.9	54	بكالوريوس
22.0	18	ماجستير فأعلى
%100	82	المجموع

يبين الجدول (3.3) أن ما نسبته (4.9%) من أفراد عينة الدراسة كانوا لديهم مؤهل علمي ثانوية عامة فأقل، وأن ما نسبته (7.3%) من أفراد عينة الدراسة كانوا من حملة الدبلوم، وأن ما نسبته (65.9%) من أفراد عينة الدراسة كانوا من حملة درجة البكالوريوس، وأن ما نسبته (22%) من أفراد عينة الدراسة كانوا من حملة درجة الماجستير فأعلى.

جدول 4.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير التخصص:

النسبة المئوية	التكرار	التخصص
26.8	22	هندسة/ علوم حاسوب
29.3	24	تجارة واقتصاد
7.3	6	علوم انسانية
36.6	30	تخصصات أخرى
%100	82	المجموع

يبين الجدول (4.3) أن ما نسبته (26.8%) من أفراد العينة يحملون تخصص الهندسة في علم الحاسوب، وأن (29.3%) منهم يحملون شهادات علمية في مجال التجارة والاقتصاد، في حين أن

(7.3%) من أفراد العينة يحملون مؤهلا علمية في مجال العلوم الانسانية (36.6) تخصصات اخرى: في هذه الدراسة تشمل باقي التخصصات غير المصنفة في الجدول وهي التخصصات الفنية والتقنية والعلوم الزراعية والصحية والثانوية العامة وغيرها.

جدول 5.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير البلدية:

البلدية	التكرار	النسبة المئوية
طوباس	9	11.0
اريجا	8	9.8
البيرة	6	7.3
رام الله	7	8.5
سلفيت	5	6.1
نابلس	8	9.8
طولكرم	7	8.5
جنين	9	11.0
الخليل	10	12.2
بيت لحم	6	7.3
قلقيلية	7	8.5
المجموع	82	% 100

يبين الجدول (5.3) أن ما نسبته (11%) من أفراد العينة من بلدية طوباس، و(9.8%) من بلدية أريحا، و(7.3%) من بلدية البيرة، وأن (8.5%) من افراد العينة من بلدية رام الله، في حين أن ما نسبته (6.1%) من بلدية سلفيت، وأن (9.8%) من بلدية نابلس، و(8.5%) من بلدية طولكرم، وأن (11%) من أفراد العينة من بلدية جنين، وأن (12.2%) من بلدية الخليل، وأن (7.3%) من بلدية بيت لحم، وأن (8.5%) من بلدية قلقيلية.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

1.4. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، والتي هدفت للتعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية، وذلك من خلال الإجابة على أسئلتها وفحص فرضياتها.

1.1.4. النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها:

لتسهيل عملية عرض النتائج، فقد تم إعادة توزيع درجات السلم الخماسي كما يأتي:

المتوسط الحسابي	الدرجة	درجات الاستجابة
5.00 – 4.21	5	موافق بشدة
4.20 – 3.41	4	موافق
3.40 – 2.61	3	متردد
2.60 – 1.81	2	غير موافق
أقل من 1.81	1	غير موافق بشدة

• النتائج المتعلقة بالسؤال الأول من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما دور نظم المعلومات في عملية دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية"؟
من أجل الإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لجميع فقرات الاستبانة المتعلقة بدور نظم المعلومات في عملية دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية وفيما يلي توضيح لهذه النتائج.

1.1.1.4. الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلديات الرئيسية:

جدول 1.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات حول الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلدية.

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1.	الأجهزة المستخدمة تغطي كافة الاحتياجات للاستفادة من نظم المعلومات الإدارية لدى البلدية.	3.81	.68	موافق
2.	تتميز الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية بقدرات تتناسب مع احتياجات نظم المعلومات.	3.85	.77	موافق
3.	يتوفر عدد كاف من أجهزة الحاسوب لنظم المعلومات الإدارية لدى البلدية.	3.80	.98	موافق
4.	يوجد أجهزة احتياط لدى البلدية في حال حدوث أي عطب في الأجهزة المستخدمة.	3.34	1.13	موافق
5.	سرعة شبكة الاتصال المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب.	3.86	.74	موافق
6.	قدرة الأجهزة المستخدمة التخزينية في نظام المعلومات جيدة.	3.78	.73	موافق
7.	تعتبر المعدات المستخدمة في نظام المعلومات من أحدث التكنولوجيا المتوفرة في السوق.	3.40	.87	متردد
8.	يتم عمل تحديث للمعلومات بشكل يومي.	3.29	.94	متردد
9.	يوجد أقراص تخزين خارجية احتياط /يتم عمل نسخة احتياطية بشكل يومي.	3.39	.99	متردد
	المتوسط العام	3.61	.59	موافق

• أقصى درجة للاستجابة هي (5) درجات.

أظهرت النتيجة في الجدول (1.4) أن أعلى متوسط حسابي في مجال الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الاداري لدى البلديات كان للفقرة الخامسة، حيث أن متوسط إجابات المبحوثين عن سرعة شبكة الاتصال المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب، كان بدرجة الموافقة كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.86، مما يدل على تركيز إجابات المبحوثين وعدم تشتتها، حيث أن أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات من رؤساء البلديات ومدراءها ورؤساء الأقسام يؤكدون على أهمية شبكة الاتصال المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات لنظم المعلومات داخل البلديات في الضفة الغربية، حيث ان شبكة الاتصالات تساعد في المشاركة في البرمجيات وفي موارد الشبكة وتأمين المعالجة الموزعة للمعلومات وتوفير للمستخدمين سرعة أداء العمل وموثوقية بأقل تكلفة ممكنة وتوسيع قاعدة مستخدمي الحواسيب الشخصية بأقل تكلفة ممكنة وتبادل الملفات والمعلومات والوثائق بين أقسام البلديات، ويتم عادة تبادل مثل تلك المعلومات بواسطة البريد أو باستخدام مراسلين مخصصين لهذا العمل، مما يستغرق جهدا وزمنا كبيرين يؤديان إلى انخفاض في المردود وزيادة التكلفة، حيث توفر شبكة الحواسيب التي تربط جميع أقسام البلدية ببعضها إمكانية تبادل الملفات والمعلومات بين المستخدمين بسهولة فائقة وسرعة عالية، كما وتساعد شبكات الاتصال في توفير إمكانية التخاطب المباشر والمناقشة بين مستخدمي الشبكة سواء في القسم ذاته أو في أقسام أخرى بهدف المناقشة أو للاستفسار عن موضوع ما يتعلق بالعمل أو الإجابة عن استفسار ما، إذ يمكن إجراء الاتصال من خلال خدمة البريد الإلكتروني التي توفرها أنظمة الشبكات الحاسوبية والتي تمتاز عن الخدمات الهاتفية في العديد من النواحي، إضافة لذلك فإن بعض الشبكات الحاسوبية توفر خدمات المخاطبة المرئية والمسموعة وتتيح أيضا تشارك مجموعة من المستخدمين معا في جلسة حوار واحدة وهي ما تسمى بخدمة المؤتمرات المرئية وهذا يتفق مع دراسة خساتي 2011.

كما أظهرت نتائج الجدول (1.4) أن أدنى متوسط حسابي كان للفقرة الثامنة حيث أن متوسط إجابات المبحوثين عن العمل على تحديث المعلومات بشكل يومي حيث انها كانت بدرجة متردد، كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.29، حيث أن عينة الدراسة من متخذي القرار على دراية جيدة بأهمية ان يتم العمل على تحديث المعلومات بشكل يومي، من اجل مواكبة التحديات واحتياجات العمل، وبالتالي يجب العمل على تقديم المعلومات في الوقت المناسب وتكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة وحديثة وبطبيعة الحال لن تكون المعلومات المقدمة لمتخذ القرارات المتأخرة جداً عن

موعدها او قديمة أي قيمة أو تأثير على سلوكه مهما كانت درجة أهميتها وحيويتها لهذا القرار، ويؤكد المستجيبون من أفراد العينة على اهمية أن تكون المعلومات صحيحة ومعبرة بصورة حقيقية ودقيقة وعدم وجود أخطاء أثناء جمعها وإنتاجها والتقرير عنها وبناءً على الصحة والدقة التي تتمتع بها يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات، وبالتالي كان لا بد من اجراء تحديث للبيانات المخزنة لتأخذ في الاعتبار الأحداث، العمليات، والقرارات التي تمت خلال الفترة الجارية، ويفترض أن تعكس البيانات المخزنة الأوضاع الحالية حيث يتم تجهيزها وتحديثها أولاً بأول بما يجري من أحداث داخل البلدية والبيئة الداخلية والخارجية المحيطة بها، الامر الذي سيمكنها من اتخاذ قرارات ادارية سلمية في المستقبل.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام فقد أظهرت نتائج الجدول (1.4) أن المتوسط العام قد كان بدرجة موافق كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.61، وهذا يدل من وجهة نظر الباحث على أن هناك وعي من قبل متخذي القرارات في البلديات في الضفة الغربية، بأهمية توفر الاجهزة الضرورية التي يمكن استخدامها في نظم المعلومات في البلديات، حيث ان افراد العينة يؤكدون على كفاءة هذه الاجهزة في تلبيتها لاحتياجات هذه النظم من حيث عددها، وأجهزة التخزين المتوفرة بها، وانسجامها مع نظم المعلومات الإدارية، وكفاءة شبكات الاتصال المتوفرة، وتوفر الأجهزة البديلة وقت الحاجة، واجراءات التحديث المستمر عليها للحصول على معلومات دقيقة ومفيدة لاتخاذ القرارات، وتوفر شبكات الاتصال التي تسمح بتبادل المعلومات والبيانات بين دوائر وأقسام البلديات وهذا يتفق مع دراسة خساتي 2011 في وجود علاقة ارتباطية بين الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات وأداء العاملين ودراسة غنيم (2004) التي أفادت بأن المستوى التنظيمي مناسب للمستخدمين من نظم المعلومات.

2.1.1.4. خصائص نظم المعلومات الادارية:

جدول 2.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات الموظفين حول خصائص نظم المعلومات الادارية:

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1.	تتميز نظم المعلومات بسهولة استخدامها من قبل العاملين.	3.81	.89	موافق
2.	يحتاج موظفي البلدية إلى تدريب للتعامل مع نظم المعلومات الإدارية.	4.12	.69	موافق
3.	تغطي نظم المعلومات الإدارية كافة احتياجات العمل في البلدية.	3.45	.83	موافق
4.	تتوفر إمكانية استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها في نظام المعلومات الادارية.	3.78	.78	موافق
	المتوسط العام.	3.79	.50	موافق

• أقصى درجة للاستجابة هي (5) درجات.

أظهرت النتيجة في الجدول (2.4) أن أعلى متوسط حسابي في مجال خصائص نظم المعلومات الاداري في البلديات كان للفقرة الثانية، حيث أبدى المبحوثين موافقتهم عن مدى حاجة موظفي البلديات الى التدريب للتعامل مع نظم المعلومات الادارية، وكان المتوسط الحسابي 4.12، حيث أن أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات من رؤساء البلديات ومدراءها ورؤساء الدوائر والأقسام لديهم مستوى عالي من التوافق والانسجام ويؤكدون على أهمية التدريب للعاملين في هذه البلديات لتنفيذ الأنشطة التي تكون ضمن مستويات وكفاءات مختلفة حسب طبيعة النظام ووظائفه، وبالتالي فإن التدريب عملية مهمة في اكتساب المهارات المتنوعة للمستويات الادارية في مجال نظم المعلومات وفي عملية جمع البيانات وتحليلها وتبويبها واستخلاص النتائج وحفظها وجمعها وتقديم التقارير الادارية المحدثة المبنية على اسس علمية يمكن من خلالها اتخاذ قرارات ادارية صائبة.

كما أظهرت نتائج الجدول (2.4) أن أدنى متوسط حسابي كان للفقرة الثالثة حيث أن متوسط إجابات المبحوثين عن تغطي نظم المعلومات الادارية كافة احتياجات العمل في البلدية حيث انها كانت بدرجة

الموافقة، كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.45، وهذه النتيجة كانت ضمن المستوى العام ولكنها انخفضت في هذه الفقرة، بسبب ان عينة الدراسة من متخذي القرار على دراية جيدة بأهمية التنوع في نظم المعلومات الادارية في البلديات وتخصيصها لمجالات ومستويات معينة وبالتالي فإن هذه النظم لا تلبي جميع احتياجات البلديات وهم بحاجة لاستحداث نظم ادارية جديدة متطورة مبنية على اساس تحليل بيئة العمل، وتحديد النظام الذي يتناسب مع الوظيفة المراد منها النظام.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام فقد أظهرت نتائج الجدول (2.4) أن المتوسط العام قد كان بدرجة موافق كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.84، وهذا يدل من وجهة نظر الباحث على أن هناك فهم وإدراك كبير من قبل متخذي القرارات في البلديات في الضفة الغربية، بأهمية ان تتميز نظم المعلومات في هذه البلديات بسهولة الاستخدام والتدريب المستمر عليها من قبل العاملين وتغطيتها لكافة احتياجات العمل، وتوفر بيئة آمنة لحفظ البيانات والمعلومات، امكانية استرجاعها بسهولة، كل ذلك من شأنه تعزيز هذه النظم ويزيد من كفاءتها في خدمة صناعة القرار في هذه البلديات وهذا يتفق مع دراسة خساتي 2011 في وجود علاقة ارتباطية بين خصائص نظم المعلومات وأداء العاملين ويتفق مع دراسة الشرفا 2004 في ما تسهمه أنظمه المعلومات الإدارية في التطوير وتزويد متخذي القرار بمعلومات تساهم في تبني سياسات داعمه لنظم المعلومات.

3.1.1.4. مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية:

جدول 3.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات الموظفين حول

مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية:

رقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1.	نظم المعلومات الإدارية المتوفرة تسهل عملية الرقابة في البلدية	4.02	.52	موافق
2.	نظم المعلومات الإدارية المستخدمة تسهل عملية الإشراف في البلدية.	3.81	.65	موافق
3.	يحسن نظام المعلومات الادارية عملية متابعة تنفيذ القرارات المتخذة من قبل الموظفين في البلدية.	3.97	.71	موافق
4.	تؤدي نظم المعلومات الإدارية المستخدمة الى تسهيل الاتصال وتبادل المعلومات في البلدية.	4.00	.68	موافق
5.	تزود نظم المعلومات الإدارية في البلدية بمؤشرات عن الأداء الحالي للبلدية	3.93	.86	موافق
6.	تساعد نظم المعلومات الإدارية في وضع خطط إستراتيجية للبلدية.	3.92	.87	موافق
7.	تؤدي نظم المعلومات الإدارية الى سرعة في اتخاذ القرارات في البلدية.	3.81	.70	موافق
8.	توفر نظم المعلومات الادارية الوقت اللازم لدراسة البيانات والمعلومات وتحليلها ومقارنة البدائل.	3.60	.79	موافق
9.	توفر نظم المعلومات الادارية الجهد في جمع المعلومات اللازمة ومقارنة البدائل	3.84	.63	موافق
10.	توفر نظم المعلومات الإدارية سهولة في تبادل المعلومات بين الدوائر المختلفة.	3.98	.63	موافق
11.	يقدم نظام المعلومات الادارية معلومات ضرورية لصناع القرار في البلدية.	3.97	.75	موافق
12.	يساعد نظام المعلومات الموظفين في البلدية بتنظيم المهام الوظيفية وأهدافها.	3.92	.79	موافق
13.	يساعد نظام المعلومات الموظف بتشخيص البيانات والمعلومات اللازمة لتسهيل مختلف المهام والواجبات الوظيفية لتبسيط إجراءات العمل.	3.85	.68	موافق
14.	يساعد نظام المعلومات الموظف في الابتعاد عن الازدواجية في العمل.	3.93	.79	موافق
15.	يساعد نظام المعلومات الموظفين على زيادة الرضى الوظيفي والاستقرار تجاه وظيفته.	3.81	.81	موافق
	المتوسط العام	3.89	.48	موافق

• أقصى درجة للاستجابة هي (5) درجات.

أظهرت النتيجة في الجدول (3.4) أن أعلى متوسط حسابي في مجال مدى الاستفادة من نظم المعلومات كان للفقرة الأولى وبدرجة الموافقة، وكان المتوسط الحسابي 4.02، حيث أن أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات من رؤساء البلديات ومدراءها ورؤساء الدوائر والأقسام يؤكدون على ما تقوم به نظم المعلومات من تسهيل عملية الرقابة في البلدية، حيث ان أهمية المعلومات الادارية في الرقابة تتبع من أن نظم الرقابة لا تتعدى كونها نظماً للمعلومات وتعتمد على صحتها في عملية تصحيح الأخطاء، ويؤكد أفراد العينة على ان عملية الرقابة يجب ان ترتبط بخطط واضحة وهذا الخطط تكون مبينة على حقائق ومؤشرات ومعلومات وبيانات محددة، وبالتالي فإن النظام الرقابي يهدف بدرجة أساسية للتأكد من انجاز العمل وفق ما هو مخطط له، والالتزام بالمعايير والمؤشرات الخاصة بذلك، وتصحيح المسار، وبالتالي فإن هذا النظام الرقابي يعتمد على المعلومات والتي يستمدها من خلال نظام المعلومات.

كما أظهرت نتائج الجدول (3.4) أن أدنى متوسط حسابي كان للفقرة التاسعة حيث أن متوسط إجابات الباحثين عن توفر نظم المعلومات الوقت اللازم لدراسة البيانات والمعلومات وتحليلها ومقارنة البدائل، حيث انها كانت بدرجة الموافقة، كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.60، وهذه النتيجة كانت ضمن المستوى العام ولكنها انخفضت في هذه الفقرة، بسبب ان افراد عينة الدراسة من متخذي القرار يؤكدون على أهمية ما تقوم به نظم المعلومات في توفير الوقت والجهد الخاص بعملية دراسة وتحليل البيانات والوصول للمعلومات الدقيقة التي يمكن ان يتم استخدامها في عملية اتخاذ القرارات ضمن منهجية علمية مدروسة، وبالتالي فإن استخدام هذه النظم يعطي بديل للبلديات من استخدام الطرق التقليدية لمعالجة وحفظ البيانات والوصول للمعلومات التي يتمكن استخدامها في اتخاذ القرارات.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام فقد أظهرت نتائج الجدول (3.4) أن المتوسط العام قد كان بدرجة موافق كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.89، وهذا يدل من وجهة نظر الباحث على أن هناك فهم وإدراك كبير من قبل متخذي القرارات في البلديات في الضفة الغربية، لمدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية في تسهيل عمليات الرقابة والإشراف في البلديات، ومتابعة تنفيذ القرارات، ومبادلة المعلومات من خلال وسائل اتصال فعالة بين جميع العاملين ضمن المستويات الادارية، كما وتساعد في عملية الرقابة على الخطط الاستراتيجية الخاصة بهذه البلديات بكفاءة وفاعلية، والسعى نحو

الوصول لقرارات ادارية علمية دقيقة ومدروسة وهذا يتفق مع دراسة خساتي 2011 في وجود علاقة ارتباطية بين خصائص نظم المعلومات وأداء العاملين ويتعارض مع دراسة محارش (2007) في ضعف اهتمام إدارات المنظمات بتنظيم معلومات الموارد والاستفادة من الامكانيات المتطورة لأساليب العمل.

4.1.1.4. طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات:

جدول 4.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات الموظفين حول طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات:

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1.	يساعد نظام المعلومات في سرعة الإنجاز لاتخاذ القرارات الطارئة.	3.85	.87	موافق
2.	يساعد نظام المعلومات على صنع القرار المناسب ضمن ابعاد استراتيجية واضحة.	3.67	.90	موافق
3.	المعلومات التي يوفرها النظام تكون دقيقة تزيد من فعالية القرارات المتخذة.	3.74	.88	موافق
4.	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تكون حديثة.	3.82	.96	موافق
5.	يساعد نظام المعلومات في تشخيص البيانات اللازمة في صنع القرار.	3.97	.88	موافق
6.	يساعد نظام المعلومات في تقديم معلومات تنبؤية سابقة مساعدة لمتخذ القرار.	3.74	1.0	موافق
	المتوسط العام	3.80	.75	موافق

• أقصى درجة للاستجابة هي (5) درجات.

أظهرت النتيجة في الجدول (4.4) أن أعلى متوسط حسابي في مجال طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات كان للفقرة الخامسة وبدرجة الموافقة، وكان المتوسط الحسابي 3.97، حيث أن أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات في البلديات يؤكدون على دور هذه النظم بالمساعدة في تشخيص البيانات اللازمة في صنع القرار من خلال القيام بخطوات علمية في عملية جمع وتحليل البيانات وتصنيفها وتحديد امكانية الاستفادة منها ضمن جوانب محددة، حيث يتم تخزين هذه المعلومات في أماكن آمنة يسهل الرجوع اليها من اجل استخدامها وقت الحاجة، حيث أن فهم المشكلة فهماً حقيقياً، واقتراح بدائل مناسبة لحلها يتطلب جمع البيانات والمعلومات ذات الصلة بالمشكلة محل القرار، ذلك أن اتخاذ القرار الفعال يعتمد على قدرة المدير في الحصول على أكبر قدر ممكن من البيانات الدقيقة والمعلومات المحايدة والملائمة زمنياً من مصادرها المختلفة، ومن ثم تحديد أحسن الطرق للحصول عليها، ثم يقوم بتحليلها تحليلاً دقيقاً، ومن ثم يقارن الحقائق والأرقام ويخرج من ذلك بمؤشرات ومعلومات تساعده على الوصول إلى القرار المناسب.

كما أظهرت نتائج الجدول (4.4) أن أدنى متوسط حسابي كان للفقرة الثانية حيث أن متوسط إجابات افراد عينة الدراسة عن مدى مساعدة نظم المعلومات في صنع القرارات المناسبة ضمن ابعاد استراتيجية واضحة، حيث انها كانت بدرجة الموافقة، كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.67، ومن الملاحظ ان هذه النتيجة جاءت ضمن المستوى العام لهذا المجال ولكنها انخفضت في هذه الفقرة، بسبب ان افراد عينة الدراسة من متخذي القرار يؤكدون بدرجات متفاوتة على أهمية دور نظم المعلومات في صنع القرارات ضمن ابعاد استراتيجية تخدم التوجهات الخاصة بالبلديات، وذلك من خلال اتباع الاسلوب العلمي في تحليل المشكلات وتصنيفها ووصفها وجمع المعلومات عنها واتخاذ القرارات، ومتابعة تنفيذها، وتؤخذ بعين الاعتبار البعد الزمني قصير ومتوسط المدى، الامر الذي يترك صفة الاستقرار ويحد من المخاطرة في اداء العمل في هذه البلديات.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام فقد أظهرت نتائج الجدول (4.4) أن المتوسط العام قد كان بدرجة موافق كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.80، وهذا يدل من وجهة نظر الباحث على أن هناك فهم وإدراك كبير من قبل متخذي القرارات في البلديات في الضفة الغربية، لأهمية تنوع طرق جمع البيانات والتي من شأنها المساعدة في اتخاذ القرارات على اختلافها كما ان نظم المعلومات المتوفرة تكون

محدثة بشكل مستمر الامر الذي يمكن البلديات من سرعة الانجاز للأعمال المختلفة بدقة وكفاءة وفاعلية وهذا يتفق مع دراسة العمري 2010 في وجود علاقة ارتباطية في إدارة نظم المعلومات (المادية والبرمجية و البشرية والتنظيمية) على أداء العاملين ودراسة عبد الرحمن 2004.

5.1.1.4. انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها:

جدول 5.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات الموظفين حول انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها:

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1.	النظام الحالي يعمل على توفير المعلومات المتعلقة بجميع البدائل الممكنة لمتخذي القرارات.	3.56	.99	موافق
2.	النظام الحالي يساهم في عملية اختيار البديل الافضل في عملية صنع القرار.	3.56	.98	موافق
3.	تعتمد ادارة البلدية في صنع قراراتها على المعلومات المقدمة من النظام بشكل اساسي.	3.68	.82	موافق
4.	النظام الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.	3.43	1.03	موافق
5.	النظام الحالي يعمل على تصنيف المشاكل وإظهار مدى خطورة كل منها.	4.04	3.49	موافق
6.	المعلومات الناتجة عن النظام الحالي تحفز متخذ القرار ليتخذ قراراً حكيماً.	3.58	.915	موافق
	المتوسط العام	3.64	.97	موافق

أقصى درجة للاستجابة هي (5) درجات.

أظهرت النتيجة في الجدول (5.4) أن أعلى متوسط حسابي في مجال أنواع القرارات ودور النظام الحالي فيها كان للفقرة الخامسة ودرجة الموافقة، وكان المتوسط الحسابي 4.04، حيث أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون على دور النظام الحالي في البلديات في تصنيف المشاكل وإظهار مدى خطورة كل منها، حيث ان الهدف الأساسي لنظم المعلومات هو إنتاج وتجميع وتوصيل المعلومات المفيدة

لمتخذي القرارات، لذلك لا بد وأن تبدأ وظائف نظم المعلومات بتجمع البيانات وتنتهي بإنتاج وتوصيل المعلومات، من خلال خمسة وظائف رئيسية وهي: تجميع البيانات وتشغيل البيانات (إنتاج المعلومات)، وإدارة البيانات، رقابة وأمن البيانات، تجميع وتوصيل المعلومات، وبالتالي فإن ذلك يساعد البلديات على تصنيف المشكلات المتوقعة ضمن البيانات المدخلة واتخاذ الخطوات الوقائية التي من شأنها الحد من آثارها السلبية على العمل.

كما أظهرت نتائج الجدول (5.4) أن أدنى متوسط حسابي كان للفقرة الرابعة حيث أن متوسط إجابات افراد عينة الدراسة عن قيام النظام الحالي بتحليل مشكلات معقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها، حيث انها كانت بدرجة الموافقة، كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.43، ومن الملاحظ ان هذه النتيجة جاءت ضمن المستوى العام لهذا المجال ولكنها انخفضت في هذه الفقرة، بسبب ان افراد عينة الدراسة من متخذي القرار يؤكدون بدرجات متفاوتة ان الوضع للدور الخاص بنظم المعلومات هو في قيامها بتحليل المشكلات وتبسيطها وتسهيل فهمها ضمن اسلوب علمي واضح المعالم، ولقد أصبحت المعلومات موردا من الموارد الأساسية للنظم الاقتصادية وللمؤسسات بصورة خاصة، ولكي تحافظ المؤسسات على البقاء والاستمرار يلزم لها أن تجمع وتعالج وتخزن كل ما تستطيع الحصول عليه من المعلومات التي تخدم أنشطتها، ومن هنا نشأت الحاجة إلى نظم تعمل على جمع ومعالجة وتخزين وبت هذه المعلومات، من خلال نظم معلومات فاعله ورشيده، وذلك للعمل على توفير المعلومات لصناع القرار في المؤسسات عند الحاجة بالسرعة والكمية والدقة والشكل المطلوب، لاتخاذ القرارات في ظل مختلف الظروف سواء المخاطرة أو التأكد ويحقق أقصى فعالية لتحقيق أهداف المؤسسة من خلال رفع دقة القرارات، ومن المؤكد أن القرارات الحديثة لا تعتمد علي المعلومات فقط بل تعتمد كذلك علي تقنية التحليل والنمذجة والبحث عن الحلول المثلى وهذا ما تقدمه أنظمة المعلومات وتقنياتها، وتكون النتيجة زيادة في قدرة البلديات علي مواجهة التغيرات سواء الداخلية أو الخارجية.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام فقد أظهرت نتائج الجدول (5.4) أن المتوسط العام قد كان بدرجة موافق كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.63، وهذا يدل من وجهة نظر الباحث على أن هناك فهم وإدراك كبير من قبل متخذي القرارات في البلديات في الضفة الغربية، لأهمية نظم المعلومات الحالية في دعم اتخاذ القرارات في البلديات، حيث أن لنظام المعلومات الإدارية دور كبير وفعال في مختلف

البلديات، باعتباره يسعى إلى ربط النظم الفرعية للبلدية مع بعضها البعض وذلك بجعلها في نظام موحد ومتكامل، وهذا بغرض مراقبة تدفق البيانات والمعلومات بين تلك الأنظمة بشكل دقيق، إضافة إلى التنسيق بين مختلف الأنشطة، وبالتالي ربط هذا النظام بالهدف العام المحدد من طرف البلدية من أجل تحقيقه وذلك من خلال المساعدة والمساندة في عمليات صنع القرار عبر جميع المستويات التنظيمية، وتنفيذ أهدافها الإستراتيجية وهذا يتفق مع دراسة السعودي 2006 في ان تصورات المبحوثين لمستلزمات التشغيل في النظام الحالي كانت مرتفعة، علاقة ارتباطية في إدارة نظم المعلومات (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) على أداء العاملين

6.1.1.4. مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي:

جدول 6.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات الموظفين حول مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي:

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1.	المعلومات التي يوفرها النظام الحالي تعد كافية وتغطي جميع اقسام العمل.	3.47	.83	موافق
2.	المعلومات التي يوفرها النظام الحالي معلومات حديثة.	3.60	.87	موافق
3.	النظام الحالي يساعد في توفير المعلومات اللازمة لتحديد أهداف واستراتيجية الهيئة المحلية.	3.57	.99	موافق
4.	يوفر نظام المعلومات البرامج التي تستخدم في أداء العمل في البلدية.	3.67	.84	موافق
5.	تتصف المعلومات التي يوفرها النظام بالجودة المطلقة	3.19	1.08	متردد
	المتوسط العام	3.50	.77	موافق

أقصى درجة للاستجابة هي (5) درجات.

أظهرت النتيجة في الجدول (6.4) أن أعلى متوسط حسابي في مجال مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي كان للفقرة الرابعة وبدرجة الموافقة، وكان المتوسط الحسابي 3.67، حيث متخذي القرار في البلديات من رؤساء وأعضاء المجالي البلدية ومدراء ورؤساء الأقسام في البلديات لديهم توافق وانسجام تجاه البرامج التي توفرها نظم المعلومات والتي يتم استخدامها في عمل البلدية، ويؤكد أفراد عينة الدراسة على ان وجود نظم المعلومات اصبح اساس استمرار أنشطة وبرامج البلديات من اجل الوصول الى مستويات مقبولة من الكفاءة والفاعلية في الانشطة والخدمات المقدمة للجمهور، وبالتالي فن نظم الاعمال أصبحت تشكل محور تكامل وتجانس وتنسيق بين العناصر الاساسية للبلديات، حيث ان لها تأثير حيوي في تشكيل بنية التنظيم وفي اختيار نوع الهيكل التنظيمي المناسب لهذا النظام ولإستراتيجية العمل، وبالتالي تكون لنظم المعلومات الادارية صلة مباشرة في تشكيل الثقافة التنظيمية في البلدية، وبالتالي فان نظم المعلومات تحدد وتصنف البرامج التي تتلائم وطبيعة العمل في البلدية وبما يخدم مصلحتها، ويحسن صورتها في لدى الجمهور من خلال تقديم خدمات نوعية.

كما أظهرت نتائج الجدول (6.4) أن أدنى متوسط حسابي كان للفقرة الخامسة حيث أن متوسط إجابات افراد عينة الدراسة عن اتصاف المعلومات التي يوفرها النظام بالجودة المطلقة، حيث انها كانت بدرجة متردد، كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.19، ولعل السبب في انخاف درجة الاستجابة في هذه الفقرة بسبب التباين في درجة التوافق بين أفراد عينة الدراسة على اتصاف نظم المعلومات بالجودة المطلقة، وذلك بسبب ان هذه النظم يقوم بتشغيلها أفراد تلقوا تدريب معين وهم معرضون للخطأ، وتتأثر قراراتهم واستخدامهم للنظم بالبيئة المحيطة الداخلية والخارجية، وبالتالي فإن الوصول لهذه الجودة المطلقة بالمعلومات على الرغم من اتباع الاسلوب العلمي في الوصول لها قد يشوبها بعض الأخطاء التي تؤثر على نوعية القرار.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام فقد أظهرت نتائج الجدول (6.4) أن المتوسط العام قد كان بدرجة موافق كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.50، وهذا يدل من وجهة نظر الباحث على أن هناك فهم وإدراك كبير من قبل متخذي القرارات في البلديات في الضفة الغربية، لأهمية نظم المعلومات في تقديم معلومات ذات جودة عالية، حيث ان هذه النظم توفر معلومات يمكن استخدامها في حل المشكلات واتخاذ القرارات، وهذه المعلومات تختلف باختلاف الهدف من استخدامها ومن يستخدمها وفي أي وقت

استخدمت فيه، ويقدر توفر المعلومات المناسبة بقدر ما يكون القرار دقيقاً وصحيحاً وهذا يتفق مع دراسة أبو سبت 2005 في وجود علاقة قوية جداً بين المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات وجودة استخدام المعلومات في عملية صنع القرارات.

7.1.1.4. ملائمة المعلومات التي تتيحها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في البلدية:

جدول 7.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات الموظفين حول ملائمة المعلومات التي تتيحها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في البلدية:

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقويم
1.	يعمل نظام المعلومات على توفير البدائل لاتخاذ القرارات الإدارية.	3.54	1.03	موافق
2.	يساعد نظام المعلومات في تخطيط وتحديد الأهداف ورسم الاستراتيجيات الملائمة للبلدية.	3.42	.96	موافق
3.	يقوم نظام المعلومات في تنظيم الأنشطة الوظيفية ذات العلاقة بالعمل وأهدافه.	3.65	.87	موافق
4.	يساهم نظام المعلومات الإدارة في وضع تصور واضح للعمليات الإدارية والمالية للأنشطة الوظيفية.	3.60	1.00	موافق
5.	يساعد نظام المعلومات الإدارية في عملية الاتصال.	3.84	.80	موافق
6.	يساعد نظام المعلومات في تقليل العمل الروتيني.	3.70	.85	موافق
	المتوسط العام	3.63	.70	موافق

أقصى درجة للاستجابة هي (5) درجات.

أظهرت النتيجة في الجدول (7.4) أن أعلى متوسط حسابي في مجال ملائمة المعلومات التي تتيحها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في البلدية كان للفقرة الخامسة وبدرجة الموافقة، وكان المتوسط الحسابي 3.84، حيث متخذي القرار في البلديات من رؤساء و ومدراء ورؤساء الاقسام في

البلديات لديهم توافق وانسجام تجاه دور نظم المعلومات في المساعدة في عملية الاتصال، حيث ان ذلك يتضح من خلال الهيكل التنظيمي الخاص بالبلديات، الذي يحدد الادارات والاقسام ونطاق الاشراف وخطوط السلطة والمسؤولية والاتصال، وتمثل البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها عن طريق وسائل الاتصال المختلفة من أهم العناصر الاساسية في تقدير المواقف واتخاذ القرار المناسب، وتعتمد البلديات في تحقيق أهدافها على نظم الاتصال التي يتم من خلالها نقل المعلومات بين الموظفين داخل المنظمة وخارجها، وبدون الاتصالات الفاعلة لا يمكن نجاح البلديات، لذا لا بد من تحسين نظم الاتصالات من خلال ادراك الادارة لطبيعة شبكات الاتصال في البلديات والعمل على تطويرها.

كما أظهرت نتائج الجدول (7.4) أن أدنى متوسط حسابي كان للفقرة الثانية حيث أن متوسط إجابات افراد عينة الدراسة عن يساعد نظام المعلومات في تخطيط وتحديد الأهداف ورسم الاستراتيجيات الملائمة للبلدية، حيث انها كانت بدرجة موافق، كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.42، وهذا المتوسط جاء ضمن المتوسط العام ولكن انخفضت درجة الاستجابة في هذه الفقرة بسبب التباين في درجة التوافق بين أفراد عينة الدراسة على الدور الخاص بنظم المعلومات في توفير البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها ضمن منهجية علمية واضحة في تحديد المشكلات والوصول لقرارات سلمية يستند عليها في عملية تحديد وتخطيط الاهداف ورسم الاستراتيجيات الخاصة بالبلديات.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام فقد أظهرت نتائج الجدول (7.4) أن المتوسط العام قد كان بدرجة موافق كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.63، وهذا يدل من وجهة نظر الباحث على أن هناك فهم وإدراك كبير من قبل متخذي القرارات في البلديات في الضفة الغربية، لأهمية ان تكون المعلومات التي تتيحها نظم المعلومات ملائمة وفاعلة في اتخاذ القرارات الادارية في البلدية من خلال توفير البدائل لاتخاذ القرارات الادارية وتخطيط وتحديد الاهداف ورسم السياسات وتنظيم الانشطة ووضع تصور للعمليات الادارية والمالية وتقلل العمل الروتيني وتوضيح نظم الاتصال وهذا يتفق مع دراسة خسائي (2011) ودراسة أبو سبت 2005 في وجود علاقة قوية جداً بين المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات وجودة استخدام المعلومات في عملية صنع القرارات ودراسة عبد الرحمن 2004.

8.1.1.4. المعينات التي تحد من استخدام نظم المعلومات:

جدول 8.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات الموظفين حول المعينات التي تحد من استخدام نظم المعلومات:

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1.	عدم توفير التدريب الكافي للموظفين على كيفية استخدام نظام المعلومات.	3.50	1.05	موافق
2.	مركزية نظام المعلومات وعدم الحرية في الحصول على المعلومات المطلوبة.	3.51	.99	موافق
3.	قلة اعداد اجهزة الحاسوب المتوفرة في الاقسام المختلفة لعدد المعاملات التي تحتاج هذه الاجهزة لانجازها.	3.30	1.24	متردد
4.	المدة المتاحة لاستخدام نظام المعلومات غير كافية.	2.87	1.04	متردد
5.	عدم الثقة بمقدرتها على انجاز الاعمال المختلفة.	2.89	1.11	متردد
6.	نقص الوعي والخبرة المحدودة بدور نظم المعلومات في توفير الخدمات.	3.01	1.05	متردد
7.	ضعف الاعتمادات المالية المطلوبة لتوفير وتحديث هذه النظم	3.39	.99	متردد
8.	عدم اقتناع الادارة العليا بضرورة استخدام نظم المعلومات.	3.13	1.18	متردد
9.	كثرة الاعطال بالاجهزة والشبكات وعدم توفر الصيانة الكافية	3.06	1.27	متردد
10.	عدم امتلاك المهارات اللازمة لتشغيل وصيانة نظم المعلومات المحوسب.	3.23	1.16	متردد
11.	عدم وجود رقابة ووقاية فعالة على نظام المعلومات.	3.21	1.08	متردد
12.	عدم توافر القاعدة الفنية اللازمة لإقامة الحكومة الإلكترونية	3.30	1.10	متردد
	المتوسط العام	3.20	.75	متردد

أقصى درجة للاستجابة هي (5) درجات.

أظهرت النتيجة في الجدول (8.4) أن أعلى متوسط حسابي في مجال المعينات التي تحد من استخدام نظم المعلومات كان للفقرة الثانية وبدرجة الموافقة، وكان المتوسط الحسابي 3.51، حيث متخذي القرار في البلديات من رؤساء ومدراء ورؤساء الاقسام في البلديات لديهم توافق وانسجام تجاه تأثير مركزية نظام المعلومات وعدم الحرية في الحصول عليها في إعاقة استخدام النظم في البلديات، حيث ان عملية اتخاذ القرارات في البلديات تكون مقيدة بدرجات عالية من الروتين في الوصول لمصدر المعلومة التي سيعتمد عليها في عملية اتخاذ القرارات، حيث ان هذه المعلومات تكون مركزة في نظام المعلومات ولا يتم تعميمها على مختلف الادارات والاقسام في البلدية، وتبقى حكراً على مستوى الادارة العليا، الامر الذي يعيق تطبيق النهج العلمي في تحليل المشكلات والوصول للبدائل المقترحة واختيار البديل الافضل ضمن ما هو متوفر من بيانات ومعلومات ادارية. ونلاحظ هنا ان جميع افراد العينة من متخذي القرار وهم الادارة العليا الا انه هناك مستويين من متخذي القرار كما اسلفنا وهم رؤساء ومدراء البلديات ومدراء الدوائر والاقسام وهذا يعطل النتيجة في ان بعض متخذي القرار لديهم تركيز في تداول المعلومات، وقد يكون تعليل اخر هو ان استجابة بعض متخذي القرار كانت حسب كفاءتهم الذاتية في الوصول الى المعلومات.

كما أظهرت نتائج الجدول (8.4) أن أدنى متوسط حسابي كان للفقرة الرابعة حيث أن متوسط إجابات افراد عينة الدراسة عن المدة المتاحة لاستخدام نظام المعلومات غير كافية، حيث انها كانت بدرجة متردد، كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 2.87، ويرجع السبب في انخفاض درجة الاستجابة في هذه الفقرة بسبب التباين في درجة التوافق بين أفراد عينة الدراسة على أهمية المدة الزمنية التي يتم الحصول عليها من اجل استخدام نظم المعلومات، حيث ان عملية اتخاذ القرار السليم بحاجة لعمليات ممنهجة ضمن اسلوب علمي، والاصل اذا كان لدى البلديات نظم محدثة للبيانات والمعلومات فإن هذه العملية ستكون اسهل واسرع في التنفيذ، وتؤثر بشكل مباشر على عملية اتخاذ القرارات، وتعد العلاقة بين المستويات الإدارية وبين الوقت المخصص لإنجاز الوظائف الإدارية اساس وجود نظام المعلومات الإدارية لكي يؤدي دوره المستهدف والمتوقع في تحقيق التكامل بين الوظائف الإدارية، ذلك لأن اختلاف هذه المستويات في نسبة الوقت المخصص لإنجاز كل وظيفة يترتب عليها اختلاف المعلومات التي تحتاجها هذه المستويات والتي يجب توفيرها من قبل نظام المعلومات ويكون هذا الاختلاف في محتوى المعلومات، ومواصفات المعلومات، ويجب على نظام المعلومات الإدارية فيما

توفير المعلومات الإستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية لكل مستوى إدارية وتوفير هذه الأنواع الثلاثة بالموصفات التي تحقق الانسجام والتكامل بين هذه المستويات وبين مجموعة الوظائف الإدارية التي تنجزها في إطار نسبة الوقت المخصص لإنجاز كل منها وإلا فإن أي خلل في هذا الدور الذي يفترض أن يلعبه نظام المعلومات سوف ينعكس سلباً في صورة خلل مركب في إنجاز هذه المستويات للمهام الموكلة إليها ومن ثم خلل في مسيرة المنظمة ومساعدتها باتجاه تحقيق أهدافها.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام فقد أظهرت نتائج الجدول (8.4) أن المتوسط العام قد كان بدرجة متردد كما هو مثبت بالمتوسط الحسابي 3.20، وهذا يدل من وجهة نظر الباحث على أن متخذي القرارات في البلديات في الضفة الغربية أفادوا بوجود بعض المعوقات التي تحد من استخدام نظم المعلومات الإدارية في البلديات وهذا يتفق مع دراسة محارث (2007) في ضعف اهتمام إدارات المنظمات الحكومية بتنظيم معلومات الموارد البشرية وأن مهمتها مهمشة ولم يتم الاستفادة من الامكانيات المتطورة التي يمكن أن توفرها نظم المعلومات الإدارية.

9.1.1.4. المتوسطات الكلية لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية:

جدول 9.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستجابات أفراد العينة في مجالات الدراسة والمجال الكلي:

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1.	الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الادارية	3.61	.59	موافق
2.	خصائص نظم المعلومات الادارية	3.84	.50	موافق
3.	مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية	3.89	.48	موافق
4.	طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	3.80	.75	موافق
5.	انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	3.64	.97	موافق
6.	مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	3.50	.77	موافق
7.	ملائمة المعلومات التي تتحها النظم وفاعلية اتخاذ القرار	3.63	.70	موافق
	المجال الكلي	3.70	.49	موافق

• أقصى درجة للاستجابة هي (5) درجات.

نلاحظ من خلال استعراض الجدول (9.4) ان المتوسط الحسابي للمجال الاول بلغ (3.61)، أما وبخصوص الثاني فقد بلغ متوسطه الحسابي (3.84)، كذلك تجاه المجال الثالث فقد بلغ متوسطه الحسابي (3.89)، أما بالنسبة للمجال الرابع فقد بلغ متوسطه الحسابي (3.80)، وأما بالنسبة للمجال الخامس فقد بلغ متوسطه الحسابي (3.64)، كما ان المجال السادس بلغ متوسطه الحسابي (3.50)، وبخصو المجال السابع فقد بلغ متوسطه الحسابي (3.63)، وأبدى المبحوثين درجة اتفاقهم على جميع هذه المجالات، وبالنظر إلى الجدول السابق نجد أن المجال الكلي قد بلغ المتوسط الحسابي له (3.70) وقد كانت درجة الاستجابة له بدرجة الموافقة.

وقد يعزو الباحث السبب في الارتفاع في متوسط إجابات المبحوثين على مجالات الدراسة هو متخذي القرار في البلديات لديهم مستوى جيد من الوعي تجاه دور نظم المعلومات الادارية في دعم القرارات في البلديات، وتسهم هذه النظم بدور استثنائي في حياة البلديات وفي نجاح إدارتها وتحقيق أهدافها وغاياتها، ويتجسد هذا الدور في توفير المعلومات بالأوصاف المطلوبة للإدارات صانعة القرار، إذ تعادل أهمية القرارات أهمية المعلومات المعتمدة في صنعها، ويتوقف نجاح البلديات على مستوى كفاءة إدارتها لصنع القرارات، وترتكز القرارات على المعلومات من حيث دقتها وشمولها وتوقيتها، فإن طبيعة القرارات ودرجة الكفاءة في صنعها إنما تتوقف على نوعية المعلومات المستخدمة.

2.1.4. النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة ومناقشتها:

• النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني من أسئلة الدراسة والذي ينص على "هل تؤثر المتغيرات التالية (المسمى الوظيفي- عدد سنوات العمل في المنصب- المؤهل العلمي- التخصص، البلدية) في إستجابة أفراد العينة على دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية؟

من أجل الإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم إختبار فرضيات الدراسة الإحصائية ومعرفة دلالة الفروق في إستجابات أفراد العينة والنتائج أدناه توضح ذلك:

أولاً: النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الأولى والتي تنص على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

ومن أجل فحص الفرضية السابقة فقد تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA" للكشف عن الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة، والجدول أدناه توضح نتائج هذا الاختبار:

جدول 10.4: المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة عن دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

المتوسطات الحسابية				المجال
رئيس دائرة	مدير بلدية	رئيس قسم الحاسوب	رئيس بلدية	
3.63	3.41	3.52	3.87	الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الادارية
3.84	3.81	3.97	3.72	خصائص نظم المعلومات الادارية
3.89	3.85	4.03	3.82	مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية
3.76	4.04	3.72	3.83	طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات
3.59	3.46	3.50	4.37	انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها
3.57	3.20	3.45	3.50	مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي
3.63	3.71	3.68	3.47	ملائمة المعلومات التي تتحها النظم وفاعلية اتخاذ القرار

يتضح من نتائج الجدول (10.4) عدم وجود فروق ظاهرية بين متوسطات فئة المسميات الوظيفية، وتم استخدام تحليل التباين الأحادي.

جدول 11.4: نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي:

رقم	المجال	بين المجموعات			داخل المجموعات			قيمة "ف"	مستوى الدلالة
		مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية		
1.	الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الادارية	1.06	.35	3	27.46	.35	78	1.00	0.39
2.	خصائص نظم المعلومات الادارية	.25	.08	3	20.76	.26	78	.32	0.80
3.	مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية	.23	.07	3	19.08	.24	78	.31	0.81
4.	طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	.79	.26	3	45.43	.58	78	.45	0.71
5.	انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	4.89	1.63	3	72.34	.92	78	1.76	0.16
6.	مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	1.31	.43	3	47.18	.60	78	.72	0.54
7.	ملائمة المعلومات التي تتحها النظم وفاعلية اتخاذ القرار	.28	.09	3	39.59	.50	78	.18	0.90
	المجال الكلي	.11	.03	3	19.64	.25	78	78	0.92

يتضح من خلال الجدول (11.4) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية على النحو التالي:

فوجد أن مجال الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات وخصائص نظم المعلومات حسب متغير المسمى الوظيفي، فقد بلغت الدلالة الإحصائية لهما كما يلي (0.39)، (0.80)، وهذه القيم أعلى من ($\alpha \leq 0.05$)، قد يكون السبب في انسجام وتوافق أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات في البلديات في الضفة الغربية وعلى اختلاف مسمياتهم الوظيفية، وجود وعي وانسجام كبير من وجهة نظر الباحث بين أفراد عينة الدراسة تجاه هذه المجالات، حيث ان افراد العينة يؤكدون على أهمية الاجهزة التي يتم استخدامها في البلديات في سبيل الوصول لقرارات ادارية سلمية قدر الامكان، وامكانية ان تغطي هذه الاجهزة جميع احتياجات البلديات وجعلها اكثر استفادة من نظم المعلومات، كذلك فان هنالك حرص على اقتناء العديد من الاجهزة الالكترونية التي تسهل عملية استخدام النظم بكفاءة وفاعلية، كما وتتميز هذه النظم بسهولة الاستخدام من قبل جميع العاملين في مختلف المستويات الادارية، حيث انه تم العمل على تدريبهم وتأهيل لاستخدام مثل هذه النظم، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية.

كما ونجد أن مجال مدى الاستفادة من نظم المعلومات ومجال طرق جمع المعلومات حسب متغير المسمى الوظيفي، فقد بلغت الدلالة الإحصائية لهما كما يلي (0.81)، (0.71)، وهذه القيم أعلى من ($\alpha \leq 0.05$)، ويرجع السبب في انسجام وتوافق أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات في بلديات الضفة الغربية، وعلى اختلاف مسمياتهم الوظيفية، كونهم يؤكدون على امكانيات الاستفادة من هذه النظم في عملية الرقابة والاشراف الاداري عبر تتدفق المعلومات والبيانات عبر النظام للتأكد من سلامة الاجراء والتطبيق، كما وانها تساعد في تسهيل عملية متابعة تنفيذ القرارات المتخذة من قبل العاملين في البلدية للتأكد من سلامتها ومطابقتها للظروف والامكانيات المتاحة، كما يعتمد سرعة اتخاذ القرار على طبيعة ونوع الطريقة التي يتم فيها جمع المعلومات، حيث ان نظم المعلومات تساعد في صنع القرار المناسب ضمن أبعاد استراتيجية واضحة، ويتكفل النظام بتوفير المعلومات بالوقت المناسب والكمية والدقة والتكلفة المناسبة وبالشكل الذي يسهم في إتاحة صورة واضحة عن القرار، ويجب العمل على ترشيد عملية صنع القرارات من خلال معرفة هذه الأساليب وتطبيق نماذجها في حل المشاكل التي تجابه البلدية بأسلوب عقلاني والتعامل مع كل حالة وفق معطياتها اعتماداً على التحليل والاستنتاج بدلاً من اعتماد على الحدس والتخمين، الأمر الذي يساعد بدوره على صنع

القرارات الرشيدة وتجنب الوقوع في دائرة التجربة والخطأ والأخطاء الناجمة عن الاعتماد على الحكم الشخصي، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية.

بالإضافة الى أن مجال أنواع القرارات ودور النظم فيها ومجال جودة المعلومات الناتجة ومجال ملائمة المعلومات التي تتيحها النظم وفعاليتها في اتخاذ القرار والمجال الكلي حسب متغير المسمى الوظيفي، فقد بلغت الدلالة الإحصائية لهذه المجالات كما يلي (0.16)، (0.54)، (0.90)، (0.92)، وهذه القيم أعلى من ($\alpha \leq 0.05$)، ويرجع السبب في انسجام وتوافق أفراد عينة الدراسة من متخذي القرار في بلديات الضفة الغربية على اختلاف مسمياتهم الوظيفية، هو بسبب ادراكهم لأهمية ما تقوم به النظم في توفير المعلومات المتعلقة بالبدائل الامر الذي يسهل عملية الامقارنة واختيار البديل الافضل للقرار، كذلك اهمية ان تكون المعلومات شاملة ومدحدثة وتغطي جميع أقسام العمل في البلدية، كما وتساعد هذه النظم في تخطيط وتحديد الاهداف ورسم السياسات الملائمة للبلدية، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية وهذا يتعارض مع دراسة السعودي 2006 والبشابشة 2005 التي أفادت بوجود فروق دالة إحصائية في متغير المستوى الوظيفي.

ثانياً: النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الثانية والتي تنص على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير عدد سنوات العمل في المنصب.

ومن أجل فحص الفرضية السابقة فقد تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA" للكشف عن الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة، والجداول أدناه توضح نتائج هذا الاختبار:

جدول 12.4: المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة عن دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير عدد سنوات العمل في المنصب.

المتوسطات الحسابية			المجال
أقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
3.52	3.62	3.63	الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الادارية
3.67	3.76	3.90	خصائص نظم المعلومات الادارية
3.56	3.80	3.99	مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية
3.58	3.37	3.97	طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات
3.21	3.75	3.71	انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها
3.49	3.48	3.51	مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي
3.72	3.64	3.46	ملائمة المعلومات التي تتحها النظم وفاعلية اتخاذ القرار

يتضح من نتائج الجدول (12.4) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات فئة عدد سنوات العمل في المنصب ولفحص فيما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام تحليل التباين الأحادي.

جدول 13.4: نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد سنوات العمل في المنصب:

رقم	المجال	بين المجموعات			داخل المجموعات			مستوى الدلالة	قيمة "ف"
		مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية		
1.	الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الادارية	.11	.05	2	28.40	.36	79	0.84	
2.	خصائص نظم المعلومات الادارية	.66	.33	2	20.35	.25	79	0.28	
3.	مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية	2.10	1.05	2	17.21	.21	79	0.01*	
4.	طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	4.85	2.42	2	41.38	.52	79	0.11	
5.	انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	2.85	1.42	2	74.39	.94	79	0.22	
6.	مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	.01	.008	2	48.48	.61	79	0.98	
7.	ملائمة المعلومات التي تتحها النظم وفاعلية اتخاذ القرار	.51	.25	2	39.36	.49	79	0.59	
	المجال الكلي	.80	.40	2	18.95	.24	79	0.19	

يتضح من خلال الجدول (13.4) بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية على النحو التالي:

نلاحظ أن مجال الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات وخصائص نظم المعلومات حسب متغير عدد سنوات العمل في المنصب، فقد بلغت الدلالة الإحصائية لهما على النحو الاتي (0.84)، (0.28)،

وهذه القيم أعلى من ($\alpha \leq 0.05$)، قد يكون السبب في انسجام وتوافق أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات في البلديات في الضفة الغربية وعلى اختلاف عدد سنوات العمل في المنصب، وجود وعي وانسجام كبير من وجهة نظر الباحث بين أفراد عينة الدراسة تجاه هذه المجالات، حيث ان افراد العينة يؤكدون على أهمية وجود شبكة اتصال ذات مواصفات عالية وسريعة من اجل استخدامها لنقل البيانات والمعلومات في سبيل انجاز الاعمال المطلوبة في الوقت المناسب، واهمية وجود اجهزة ذات قدرة تخزينية عالية عالية، كما اكد افراد العينة على ضرورة مواكبة البلديات في الضفة الغربية لتكنولوجيا المعلومات واستخدام المعدات المتطورة في سبيل معالجة البيانات والوصول لقرارات ادارية سليمة، كما ويجب ان تتميز نظم المعلومات المستخدمة في البلديات بسهولة الاستخدام وتغطيتها لكافة الاحتياجات الخاصة بالعمل، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية.

كما ونجد أن مجال مدى الاستفادة من نظم المعلومات حسب متغير عدد سنوات العمل في المنصب، قد بلغت الدلالة الإحصائية له (0.01)، وهذه القيمة أقل من ($\alpha \leq 0.05$)، ويرجع السبب في ذلك هو بسبب ان أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات في بلديات الضفة الغربية، وعلى اختلاف عدد سنوات العمل في المنصب لديهم مستويات متباينة تجاه مدى الاستفادة من نظم المعلومات في اتخاذ القرارات، حيث ان للخبرة الشخصية وعدد سنوات العمل أثر مباشر في عملية صنع القرار، وكانت الفروق لصالح فئة أكثر من 10 سنوات ذات المتوسط الحسابي الاعلى والبالغ (3.99) على باقي الفئات الاخرى، وعليه تم رفض الفرضية الصفرية.

بالإضافة الى أن مجال طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرار ومجال أنواع القرارات ودور النظم فيها حسب متغير عدد سنوات العمل في المنصب، فقد بلغت الدلالة الإحصائية لهذه المجالات على النحو التالي (0.11)، (0.22)، وهذه القيم أعلى من ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في انسجام وتوافق أفراد عينة الدراسة من متخذي القرار في بلديات الضفة الغربية على اختلاف عدد سنوات العمل في المنصب، ناتج عن أهمية وجود معلومات ناتجة عن النظام بشكل دقيق وذات فاعلية عالية في عملية اتخاذ القرارات الادارية مبينة على اسس وطرق علمية وليس ضمن اسلوب التجربة والخطأ، حيث ان ذلك يساعد البلديات على تلبية احتياجات المواطنين وتقديم خدمات نوعية، وبالتالي فان المعلومات المستخدمة في اتخاذ هذه القرارات يجب ان تكون محدثة بشكل دائم وتراعي التغيرات في

البيئة الداخلية والخارجية للبلديات في الضفة الغربية، كما ان افراد عينة الدراسة اكدوا على اهمية اعتماد البلديات في صنع قراراتها على المعلومات المتقدمة من انظمة المعلومات وليس على المعلومات الغير مدروسة والمرتكزة على الخبرة المجردة بدون مواكبة الواقع، وكذلك ضرورة ان تعمل الانظمة الحالية الموجودة بالبلديات على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية.

كما ونجد أن مجال مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي ومجال ملائمة المعلومات المتاحة في فاعلية اتخاذ القرار والمجال الكلي حسب متغير عدد سنوات العمل في المنصب، قد بلغت الدلالة الإحصائية لهذه المجالات على النحو التالي (0.98)، (0.59)، (0.19)، وهذه القيم أعلى من ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في انسجام وتوافق متخذي القرار في بلديات الضفة الغربية، بسبب تجانس اجاباتهم ووعيهم بأهمية ما يقوم به النظام الحالي في البلدية بتوفير معلومات لازمة لتحديد الاهداف الاستراتيجية للبلديات ضمن اسلوب علمي مبني على تحليل البيئة الداخلية والخارجية وتحديد الفرص المتاحة ونقاط القوة والضعف، مما يساعد في تحديد البرامج التي يتم استخدامها في اداء العمل بكفاءة وفاعلية، كما وتساعد هذه البرامج في تنظيم الانشطة الوظيفية ذات العلاقة بالعمل وأهدافه، والمساهمة في وضع تصور واضح للعمليات الادارية والمالية للأنشطة الوظيفية، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية. وهذا يتعارض مع دراسة السعودي 2006 التي أفادت بوجود فروق دالة إحصائياً في متغير الخبرة.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الثالثة والتي تنص على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ومن أجل فحص الفرضية السابقة فقد تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA" للكشف عن الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة، والجداول أدناه توضح نتائج هذا الاختبار:

جدول 14.4: المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة عن دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المتوسطات الحسابية				المجال
ماجستير فأعلى	بكالوريوس	دبلوم	ثانوية عامة فأقل	
3.4259	3.68	3.38	3.94	الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الادارية
3.76	3.89	3.56	3.85	خصائص نظم المعلومات الادارية
3.80	3.94	3.65	4.01	مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية
3.47	3.93	3.36	4.12	طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات
3.26	3.68	3.27	5.33	انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها
3.37	3.55	3.16	3.85	مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي
3.36	3.70	3.72	3.70	ملائمة المعلومات التي تتحها النظم وفاعلية اتخاذ القرار

يتضح من نتائج الجدول (14.4) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات فئة المؤهلات العلمية ولفحص فيما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام تحليل التباين الأحادي.

جدول 15.4: نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

مستوى الدلالة	قيمة "ف"	داخل المجموعات			بين المجموعات			المجال	رتبة
		درجات الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات		
0.20	1.56	78	.34	26.90	3	.54	1.62	1. الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الادارية	
0.43	.91	78	.26	20.30	3	.23	.71	2. خصائص نظم المعلومات الادارية	
0.42	.95	78	.23	18.63	3	.22	.68	3. مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية	
0.04*	2.83	78	.53	41.68	3	1.51	4.54	4. طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	
0.00*	6.19	78	.80	62.38	3	4.95	14.86	5. انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	
0.44	.89	78	.60	46.88	3	.53	1.61	6. مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	
0.33	1.15	78	.48	38.17	3	.56	1.69	7. ملائمة المعلومات التي تتحها النظم وفاعلية اتخاذ القرار	
0.03*	3.11	78	.22	17.64	3	.70	2.11	المجال الكلي	

يتضح من خلال الجدول (15.4) بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية على النحو التالي:

نلاحظ أن مجال الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات ومجال خصائص نظم المعلومات ومجال مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية حسب متغير المؤهل العلمي، فقد بلغت الدلالة الإحصائية لهما على النحو الاتي (0.20)، (0.43)، (0.42)، وهذه القيم أعلى من $(\alpha \leq 0.05)$ ، ويرجع السبب في ذلك هو انسجام وتوافق أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات في البلديات في الضفة الغربية وعلى اختلاف مؤهلاتهم العلمية، تجاه هذه المجالات، حيث انهم يؤكدون على أهمية تحديث المعلومات بشكل يومي داخل نظم المعلومات في البلديات من اجل اتخاذ قرارات ادارية مرتبطة بالواقع بشكل مباشر، وضرورة توفير أقراص تخزين خارجية لقواعد البيانات والعمل على تحديثها المستمر، الامر الذي يساعد في عملية استرجاعها في حال فقدانها، كما لا بد ان يتم الاستفادة من هذه النظم من خلال توفير نظم اتصال لتبادل المعلومات، وتزويد البلديات بمؤشرات عن الاداء، تساعد في وضع خطط استراتيجية دقيقة يتم الاستناد عليها لتحقيق أهداف البلديات وسرعة صنع القرارات، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية.

كما ونجد أن مجال طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات حسب متغير المؤهل العلمي، قد بلغت الدلالة الإحصائية له (0.04)، وهذه القيمة أقل من $(\alpha \leq 0.05)$ ، ويرجع السبب في ذلك هو ان أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات في بلديات الضفة الغربية، وعلى اختلاف مؤهلاتهم العلمية لديهم مستويات متباينة تجاه طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات، وقد كانت الفروق لصالح فئة ثانوية عامة فأقل ذات المتوسط الاعلى والبالغ (4.12)، وعليه تم رفض الفرضية الصفرية.

ونجد أن مجال انواع القرارات ودور نظم المعلومات الحالي فيها حسب متغير المؤهل العلمي، قد بلغت الدلالة الإحصائية له (0.00)، وهذه القيمة أقل من $(\alpha \leq 0.05)$ ، ويعزو الباحث السبب في ذلك ان أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات في بلديات الضفة الغربية، وعلى اختلاف مؤهلاتهم العلمية لديهم مستويات متباينة تجاه نوع القرارات ودور نظم المعلومات فيها، وقد كانت الفروق لصالح فئة ثانوية عامة فأقل ذات المتوسط الاعلى والبالغ (5.33)، وعليه تم رفض الفرضية الصفرية.

بالإضافة الى أن مجال جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي ومجال ملائمة المعلومات المتاحة في فاعلية اتخاذ القرار حسب متغير المؤهل العلمي، قد بلغت الدلالة الإحصائية لهذه المجالات على

النحو التالي (0.44)، (0.33)، وهذه القيم أعلى من $(\alpha \leq 0.05)$ ، ويرجع الباحث السبب في انسجام وتوافق اجابات متخذي القرار في بلديات الضفة الغربية، لادراكهم تجاه أهمية المعلومات في خدمة جميع الاعمال والبرامج داخل البلديات ومدى تأثيرها في اتخاذ قرارات سلمية تخدم المصلحة العامة للبلدية، كما وأنهم يؤكدون على دور النظام في تقليل العمل الروتيني وتوفير نظم واساليب اتصال فعالة تخدم عملية اتخاذ القرارات، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية.

كما ونلاحظ أن المجال الكلي حسب متغير المؤهل العلمي، قد بلغت الدلالة الإحصائية له (0.03)، وهذه القيمة أقل من $(\alpha \leq 0.05)$ ، ويعزو الباحث سبب ذلك لان أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات، وعلى اختلاف مؤهلاتهم العلمية لديهم تباين تجاه دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في بلديات الضفة الغربية، وكانت الفروق لصالح فئة ثانوية عامة فأقل بمتوسط حسابي (4.11)، وعليه تم رفض الفرضية الصفرية وهذا يتفق مع دراسة السعودي 2006 والبشباشة 2005 التي أفادت بوجود فروق دالة إحصائياً في المؤهل العلمي وتتفق مع دراسة الشرفا (2004).

رابعاً: النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الرابعة والتي تنص على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير التخصص.

ومن أجل فحص الفرضية السابقة فقد تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA" للكشف عن الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة، والجداول أدناه توضح نتائج هذا الاختبار:

جدول 16.4: المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة عن دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير التخصص.

المتوسطات الحسابية				المجال
أخرى	علوم انسانية	تجارة واقتصاد	هندسة- علوم حاسوب	
3.57	4.11	3.62	3.53	الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الادارية
3.83	4.26	3.79	3.79	خصائص نظم المعلومات الادارية
3.77	4.08	4.04	3.84	مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية
3.59	4.08	4.06	3.71	طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات
3.19	3.91	3.84	3.96	انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها
3.36	3.56	3.65	3.51	مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي
3.57	3.77	3.61	3.68	ملائمة المعلومات التي تتحها النظم وفاعلية اتخاذ القرار

يتضح من نتائج الدول (16.4) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات فئة التخصصات المختلفة ولفحص فيما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام تحليل التباين الأحادي.

جدول 17.4: نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير التخصص:

مستوى الدلالة	قيمة "ف"	داخل المجموعات			بين المجموعات			المجال	رتبة
		درجات الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات		
0.19	1.61	78	.34	26.85	3	.55	1.66	الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الادارية	1.
0.20	1.57	78	.25	19.81	3	.40	1.20	خصائص نظم المعلومات الادارية	2.
0.15	1.81	78	.23	18.05	3	.42	1.26	مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية	3.

0.09	2.21	78	.54	42.59	3	1.21	3.63	طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	4.
0.01*	3.79	78	.86	67.41	3	3.27	9.83	انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	5.
0.61	.60	78	.60	47.39	3	.36	1.10	مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	6.
0.89	.20	78	.50	39.56	3	.10	.31	ملائمة المعلومات التي تتحها النظم وفاعلية اتخاذ القرار	7.
0.14	1.86	78	.23	18.43	3	.44	1.32	المجال الكلي	

يتضح من خلال الجدول (17.4) بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية على النحو التالي:

نلاحظ أن مجال الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات ومجال خصائص نظم المعلومات ومجال مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية ومجال طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات حسب متغير التخصص، فقد بلغت الدلالة الإحصائية لهذه المجالات على النحو الاتي (0.19)، (0.20)، (0.15)، (0.09)، وهذه القيم أعلى من ($\alpha \leq 0.05$)، ويرجع السبب في ذلك هو انسجام وتوافق أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات في البلديات في الضفة الغربية وعلى اختلاف تخصصاتهم، تجاه هذه المجالات كونهم يؤكدون على أهمية الاجهزة التي يتم استخدامها في نظم المعلومات وضرورة اتصافها بخصائص نوعية متطورة، يمكن من خلالها الحفاظ على البيانات والمعلومات واجراء التحليل عليها للوصول للقرارات ضمن اسس علمية منهجية، كذلك تأكيدهم على اهمية ان تقوم نظم المعلومات بتوفير الوقت والجهد في جمع المعلومات ومقارنة البدائل للوصول للبدائل الافضل، والعمل على تنظيم المهام الوظيفية للعاملين في البلديات وتبسيط اجراءات العمل والحد من الازدواجية في العمل الامر الذي يسحق الرضا الوظيفي بين العاملين، بالاضافة الى ان لهذه النظم دور هام في تشخيص

البيانات اللازمة في صنع القرار وتقديم معلومات تنبؤية مسبقة لاعطاء تصور عن طبيعة القرار المنوي اتخاذه، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية.

ونجد أن مجال انواع القرارات ودور نظم المعلومات الحالي فيها حسب متغير التخصص، قد بلغت الدلالة الإحصائية له (0.01)، وهذه القيمة أقل من ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في ذلك ان أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات في بلديات الضفة الغربية، وعلى اختلاف تخصصاتهم لديهم مستويات متباينة تجاه نوع القرارات ودور نظم المعلومات فيها، وقد كانت الفروق لصالح فئة هندسة/ علوم الحاسوب ذات المتوسط الاعلى والبالغ (3.96)، وعليه تم رفض الفرضية الصفرية.

كما ونجد أن مجال جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي ومجال ملائمة المعلومات المتاحة في فاعلية اتخاذ القرار والمجال الكلي حسب متغير التخصص، قد بلغت الدلالة الإحصائية لهذه المجالات على النحو التالي (0.61)، (0.89)، (0.14)، وهذه القيم أعلى من ($\alpha \leq 0.05$)، ويرجع الباحث السبب في انسجام وتوافق اجابات متخذي القرار في بلديات الضفة الغربية، لادراكهم تجاه أهمية المعلومات في توفير البدائل الامر الذي يسهل عملية المقارنة واختيار البديل الافضل للقرار، كذلك اهمية ان تكون المعلومات شاملة ومحدثة وتغطي جميع أقسام العمل في البلدية، واهمية هذه المعلومات في تحديد الاهداف الاستراتيجية للبلديات ضمن اسلوب علمي مبني على تحليل البيئة الداخلية والخارجية، وتحديد البرامج التي يتم استخدامها في اداء العمل بكفاءة وفاعلية، والمساهمة في وضع تصور واضح للعمليات الادارية والمالية للأنشطة الوظيفية، كما ويؤكد افراد العينة على أهمية نظم المعلومات في خدمة جميع الاعمال والبرامج داخل البلديات وتأثيرها المباشر في اتخاذ قرارات ادارية سلمية تخدم المصلحة العامة للبلدية، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية.

خامساً: النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الخامسة والتي تنص على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير البلدية.

ومن أجل فحص الفرضية السابقة فقد تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA" للكشف عن الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة، والجدول أدناه توضح نتائج هذا الاختبار:

جدول 18.4: نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير البلدية:

مستوى الدلالة	قيمة "ف"	داخل المجموعات			بين المجموعات			المجال	رقم
		درجات الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات		
0.21	1.36	.33	71	23.92	.45	10	4.59	8.	الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الادارية
0.26	1.27	.25	71	17.82	.31	10	3.19	9.	خصائص نظم المعلومات الادارية
0.53	.90	.24	71	17.14	.21	10	2.17	10.	مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية
0.36	1.10	.56	71	39.99	.62	10	6.23	11.	طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات
0.18	1.18	.93	71	66.22	1.10	10	11.01	12.	انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها
0.10	1.65	.55	71	39.33	.91	10	9.16	13.	مدى جودة المعلومات الناجمة عن النظام الحالي
0.31	1.18	.48	71	34.15	.57	10	5.72	14.	ملائمة المعلومات التي تتحها النظم وفاعلية اتخاذ القرار
0.52	.91	.24	71	17.50	.22	10	2.25		المجال الكلي

يتضح من خلال الجدول (18.4) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية على النحو التالي:

فوجد أن مجال الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات وخصائص نظم المعلومات حسب متغير البلدية، فقد بلغت الدلالة الإحصائية لهما كما يلي (0.21)، (0.26)، وهذه القيم أعلى من ($0.05 \leq \alpha$)، قد يكون السبب في انسجام وتوافق أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات في البلديات في الضفة الغربية وعلى اختلاف محافظاتهم، وجود وعي وانسجام كبير من وجهة نظر الباحث بين أفراد عينة الدراسة تجاه هذه المجالات، حيث ان افراد العينة يؤكدون على أهمية الأجهزة التي يتم استخدامها في البلديات في سبيل الوصول لقرارات ادارية سلمية قدر الامكان، وامكانية ان تغطي هذه الاجهزة جميع احتياجات البلديات وجعلها اكثر استفادة من نظم المعلومات وعليه تم قبول الفرضية الصفرية.

كما ووجد أن مجال مدى الاستفادة من نظم المعلومات ومجال طرق جمع المعلومات حسب متغير البلدية، فقد بلغت الدلالة الإحصائية لهما كما يلي (0.53)، (0.36)، وهذه القيم أعلى من ($0.05 \leq \alpha$)، ويرجع السبب في انسجام وتوافق أفراد عينة الدراسة من متخذي القرارات في بلديات الضفة الغربية، وعلى اختلاف محافظاتهم، كونهم يؤكدون على امكانيات الاستفادة من هذه النظم في عملية الرقابة والاشراف الاداري عبر تتدفق المعلومات والبيانات عبر النظام للتأكد من سلامة الاجراء والتطبيق، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية.

بالإضافة الى أن مجال أنواع القرارات ودور النظم فيها ومجال جودة المعلومات الناتجة ومجال ملائمة المعلومات التي تنتجها النظم وفعاليتها في اتخاذ القرار والمجال الكلي حسب متغير البلدية، فقد بلغت الدلالة الإحصائية لهذه المجالات كما يلي (0.18)، (0.10)، (0.31)، (0.52) وهذه القيم أعلى من ($0.05 \leq \alpha$)، ويرجع السبب في انسجام وتوافق أفراد عينة الدراسة من متخذي القرار في بلديات الضفة الغربية على اختلاف محافظاتهم هو بسبب ادراكهم لأهمية ما تقوم به النظم في توفير المعلومات المتعلقة بالبدايل الامر الذي يسهل عملية المقارنة واختيار البديل الافضل للقرار، كذلك اهمية ان تكون المعلومات شاملة ومدحدثة وتغطي جميع أقسام العمل في البلدية، كما وتساعد هذه النظم في تخطيط وتحديد الاهداف ورسم السياسات الملائمة للبلدية، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

1.5 . الاستنتاجات

1. هنالك دور كبير للأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في البلديات في تلبيتها لاحتياجات الموظفين الإداريين في البلديات من حيث عددها، وأجهزة التخزين المتوفرة بها، وانسجامها مع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وكفاءة شبكات الاتصال المتوفرة، وتوفر الأجهزة البديلة وقت الحاجة، وهذا له علاقة بواقع أداء المعاملين في البلديات، وأن أي تحسن في مجال الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من حيث: الحداثة وتوفر عدد كافي من الأجهزة وتوفر العدد الكافي من الأجهزة التي يتم استخدامها في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وتوفر 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 في البلديات ويسهل عملية اتخاذ القرارات الادارية.

2. تعزز السمات والخصائص التي تتميز بها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المتوفرة في البلديات عملية اتخاذ القرارات الادارية، وكلما تم تطوير نظم المعلومات الإدارية وتم إجراء تحسينات عليها، كلما تحسنت عملية اتخاذ القرارات في البلديات بشكل أكبر، وتتميز نظم المعلومات في البلديات بسهولة الاستخدام والتدريب المستمر عليها من قبل العاملين وتغطيتها لكافة احتياجات العمل، وتوفر بيئة آمنة لحفظ البيانات والمعلومات، وامكانية استرجاعها بسهولة.

3. تعزز أنظمة المعلومات الإدارية الموجودة في البلديات الرئيسية في الضفة عملية صنع القرارات الإدارية حيث أنها توفر المعلومات الدقيقة والضرورية لعملية صنع القرارات، وكذلك توفر الوقت والجهد في جمع المعلومات اللازمة ومقارنة البدائل، كما أنها تحسن نوعية القرارات المتخذة وتسهل عملية تبادل المعلومات المتعلقة بصنع القرارات بين مختلف الدوائر والأقسام وتقوم بتحسين عملية متابعة تنفيذ القرارات المتخذة من قبل الموظفين، وتوفر جميع المعلومات التي يحتاجها العاملين في البلديات، كما وأنهات التكلفة المادية في عمليات صنع القرارات.

4. تعزز طرق جمع المعلومات في النظم المستخدمة في البلديات سرعة اتخاذ القرارات ونوعيتها، حيث انها تقوم بتحديث البيانات والمعلومات بشكل دوري وتقلل من التكلفة المادية في عملية صنع القرارات وتؤدي إلى زيادة سرعة تنفيذ القرارات من قبل الأقسام المختلفة، كما تساهم بتفعيل عملية الرقابة الإدارية على آلية تنفيذ القرارات المتخذة، كما أنها تقدم معلومات دقيقة وكافية لاتخاذ قرارات نوعية، كما أنها تقدم معلومات شاملة.

5. يوجد دور مباشر لنظم المعلومات المستخدمة بالبلديات في اتخاذ قرارات نوعية، من خلال ما تقوم بربط النظم الفرعية للبلدية ضمن نظام موحد ومتكامل، بغرض مراقبة تدفق البيانات والمعلومات بين الانظمة بشكل دقيق، وربط هذه النظم بالهدف العام المحدد للبلديات من أجل المساعدة والمساندة في عمليات صنع القرار عبر جميع المستويات التنظيمية، وتنفيذ أهدافها الإستراتيجية، وهذه النظم لها تأثير فعال على مجالات الأعمال الإدارية داخل البلديات، في سبيل الوصول الى قرارات ادارية سلمية مبنية على منهج علمي واضح ودقيق.

6. تمتاز المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في البلديات بدرجات عالية من الجودة، من خلال ما تقوم به بتوفر معلومات يمكن استخدامها في حل المشكلات واتخاذ القرارات، وتغطيتها لكافة جوانب العمل، وتقديم معلومات حديثة ودقيقة ومتطابقة مع متطلبات متخذ القرار.

7. المعلومات التي تتيحها نظم المعلومات ملائمة وفاعلة في اتخاذ القرارات الإدارية في البلديات الرئيسية، من خلال توفير البدائل لاتخاذ القرارات الإدارية وتخطيط وتحديد الاهداف ورسم السياسات وتنظيم الانشطة ووضع تصور للعمليات الادارية والمالية والحد من العمل الروتيني وتوضيح نظم الاتصال، كل ذلك في سبيل الوصول الى قرارات ادارية سليمة تخدم الخطط الاستراتيجية للبلديات وتساهم في تحقيق اهدافها الادارية والتنموية.

8. هناك تباين لدى عينة الدراسة في دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية، تعزى لبعض متغيرات الدراسة، وتوافق عند البعض الآخر للمتغيرات.

2.5. التوصيات

- تأسيساً على الاستنتاجات التي توصل إليها الباحث، ومن أجل أن تؤدي هذه الدراسة دورها وتتجز أهدافها على خير وجه، لا بد من تقديم بعض التوصيات كما يلي:
1. مواكبة التطور في نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسات المتطورة، والعمل على الاستمرار في تطوير نظام معلومات البلديات وإدخال برامج أكثر تطوراً، وهذا للاستفادة من ميزات هذه النظم وهذه التكنولوجيا في إنتاج قرارات ذات فعالية عالية.
 2. السعي وراء المحافظة على مستويات من الأمن والرقابة التي تتمتع بها نظم المعلومات الإدارية والعمل على تطوير إجراءات السلامة تبعاً لتطور النظام المعلوماتي بالبلديات كاستخدام البطاقة الذكية وبطاقة التعريف البلاستيكية ونظم مراقبة الاتصالات المتطورة، ونظم مراقبة البيانات وغيرها.
 3. على متخذي القرار الاستفادة من نظم المعلومات الادارية بطريقة تسهم في تحسين جودة القرارات الادارية في جميع المستويات الادارية، وبطريقة تساعد البلديات في تحقيق الميزة التنافسية واستدامتها.
 4. أن تحرص البلديات الرئيسية في الضفة الغربية على زيادة جودة المعلومات التي تقدمها نظمها من حيث زيادة دقتها وسرعة الوصول إليها وملاءمتها وكفايتها الكمية، بحيث تستمر هذه الجودة كحافز قوياً للمديرين في البلديات لاستخدام هذه النظم في صنع قراراتهم.
 5. العمل على تطوير نظم المعلومات الإدارية لتعمل على توفير المعلومات الكافية المتعلقة بجميع البدائل الممكنة لمتخذي القرار للمساهمة في اختيار البديل الأفضل في عملية صنع القرار، وذلك ليكون لديها القدرة على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.
 6. ضرورة التأكيد على وجود دليل مكتوب لكل نظام من النظم الإدارية في البلديات وذلك لتسهيل استخدامها والاستفادة من كل الإمكانيات التي تقدمها هذه النظم وأن يتم تحديثه بشكل دوري.

7. تطوير النظم الحالية لتعمل على توفير المعلومات الكافية المتعلقة بجميع البدائل الممكنة لمتخذي القرار للمساهمة في اختيار البديل الأفضل في عملية صنع القرار، ولكي تكون لديها القدرة على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.

8. أن تحرص البلديات على القيام وبشكل مستمر بتحديث بيانات نظامها المعلوماتي وربطة بمراكز الإحصاء الخارجية المتوفرة في الداخل والخارج وذلك لتوفير المعلومات التي يحتاجها صانعي القرارات، وتكثيف الدورات والتدريبية بصفة دورية لزيادة كفاءة مستخدمي النظام في التعامل مع تكنولوجيا ونظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي، والتي تشهد تطورات سريعة ومستمرة، وتكريسها في إنتاج قرارات أكثر فعالية.

3.5. المقترحات البحثية

- دور نظم المعلومات المحاسبية في تعزيز الشفافية والمساءلة لدى البلديات.
- قياس دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية الرقابة الإدارية في البلديات.
- قياس دور نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات في المؤسسات الحكومية.
- دور نظم المعلومات الجغرافية في عملية التخطيط المدني لدى البلديات.

المراجع

المراجع العربية:

1. أحمد، أ. (2008): "المؤشرات المفاهيمية والعملية للحكم الصالح في الهيئات المحلية الفلسطينية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس (رسالة ماجستير غير منشورة)
2. إدريس، ث. (2005): "نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة"، الدار الجامعية 84 شارع زكريا غنيم "الإبراهيمية" رمل الإسكندرية
3. إدريس، ث. (2007): "نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة"، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر.
4. إدريس، ث، المرسي، ج. (2002): الإدارة الاستراتيجية (مفاهيم ونماذج تطبيقية)، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية.
5. الاعرج، ح. (1998): "تطور مفهوم النظم المحلية في فلسطين" مقدمة الى مؤتمر الحكم المحلي الاول في اللامركزية المالية، نابلس، جامعة النجاح.
6. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2010): "مسح التجمعات السكانية، النتائج الأساسية"، رام الله، فلسطين.
7. البشاشة، س. (2005): "أثر جودة المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني"، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، عمان، العدد الأول، مجلد 10
8. البكري، س؛ سلطان، إ. (2001): "نظم المعلومات الإدارية"، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
9. البلديات الرئيسية في الضفة الغربية (2013): بيانات إحصائية، فلسطين.
10. الجرباوي، ع. (1991): "البلديات الفلسطينية من النشأة حتى 1967"، شؤون فلسطينية. ع22، 222، فلسطين.
11. الجرباوي، ع. (1996): "أي نوع من السلطة المحلية نريد؟ دراسة الحالة الفلسطينية"، نابلس، مركز البحوث والدراسات الفلسطينية.

12. حامد، ر.(2009): استراتيجية تطوير الهيئات المحلية في منطقة أريحا والأغوار، رساله ماجستير غير منشوره، نابلس، فلسطين
13. حجازي، م.(2006): "دعم القرارات في المنظمات الطبعة الأولى"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.
14. الحسنية، س.(2002): "نظم المعلومات الإدارية"، ط2 ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
15. حسيبا، س.(2006): "واقع واستراتيجيات تطوير الإدارة المحلية في الأراضي الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
16. خساتي، أ.(2010): "العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
17. الدهراوي، ك.(2003): "مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، ط2
18. الزعبي، ح. (2005): "نظم المعلومات الاستراتيجية مدخل استراتيجي"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
19. السالم، م، ملكاوي، ن.(2004): أثر الخصائص الهيكلية على فاعلية نظم المعلومات " دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة الأردنية" / المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد السابع، العدد الأول .
20. السالمي، ع، البياتي، هـ، الكيلاني، ع، (2006) أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
21. السالمي، ع.(2008): "أتمته المكاتب"، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
22. السالمي، ع.(2003): "نظم إدارة المعلومات"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
23. السالمي، ع، الدباغ، ر.(2001): "تقنيات المعلومات الإدارية"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
24. أبو سبت، ص.(2005): "تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة: فلسطين

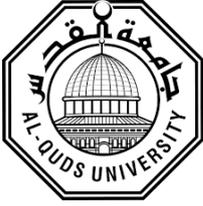
25. السعودي، أ. (2006): " اثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي"، دراسة ميدانية، دراسات، المجلد 33، العدد 1
26. سلطان، أ. (2005): "نظم المعلومات الإدارية مدخل النظم"، الدار الجامعية، الإسكندرية.
27. سلطان، أ. (2000): "نظم المعلومات الإدارية مدخل النظم"، الدار الجامعية، الإسكندرية.
28. الشرايبي، ف. (2008): "نظم المعلومات الإدارية"، دار أسامة، عمان.
29. الشرفا، ع. (2004): "تقييم نظم المعلومات المستخدمة في وزارة الصحة بقطاع غزة"، رسالة ماجستير، كلية الصحة العامة جامعة القدس، غزة: فلسطين.
30. الشрман، ز. (2004): "مقدمة في نظم المعلومات الادارية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
31. الصباغ، ع. (2000): "نظم المعلومات (ماهيتها ومكوناتها)"، ط1، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر، عمان.
32. صبري. ن، رشيد، ش. (2006): " دليل الموازنة للهيئات المحلية الفلسطينية"، اتحاد الهيئات المحلية الفلسطينية، رام الله، فلسطين.
33. صوافطه، ن. (2011): "مدى جاهزية بلديات (أ و ب) في الضفة الغربية لإدارة مسؤولية ضريبة الأملاك ورخص المهن، جامعة النجاح الوطنية، دراسة ماجستير غير منشورة، نابلس.
34. الصيرفي، م. (2005): "نظم المعلومات الادارية"، ط1، حورس الدولة، القاهرة.
35. عبد الحفيظ، إ، باهي، م. (2000): "طرق البحث والتحليل الإحصائي في المجالات التربوية والنفسية والرياضية، مركز الكتاب للنشر، القاهرة.
36. عبيدات، ذ. (1997): "البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه"، دار الفكر للطباعة والنشر عمان.
37. العكس، ف. (2000) الادارة المحلية في فلسطين والعالم العربي، منشورات جامعة القدس المفتوحة، ام السماق، عمان، الأردن.
38. عليان، ر. (2008): "إدارة المعرفة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
39. العمري، أ. (2009): "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة: فلسطين.
40. غنيم، م. (2004): " دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية.

41. غنيم، م.(2007): مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في بلديات محافظات غزة: مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني، يونيو 20
42. فتح الرحمن، ع. (2004): "نظم المعلومات الإدارية وأثره في تحسين الأداء الإداري"، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
43. فهمي، ع.(2004): "نظم دعم اتخاذ القرار والأنظمة الذكية"، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة.
44. فنديلجي، ع، الجنابي، ع، (2005) نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
45. الكردي، م، والعبد، ج.(2003): " نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات"، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، مصر.
46. كلبونه، أ، زريقات، ف، زريقات، ع، سلامه، ر.(2011): " مدى تأثير استخدام نظم المعلومات المحاسبية على الأداء المالي للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية" مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد التاسع عشر، العدد الثاني، ص1447-ص1465 يونيو 2011
47. اللوزي، م.(2000): التنمية الإدارية(المفاهيم والأسس والتطبيقات)، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
48. المجلس التشريعي (1997): قانون الهيئات المحلية الفلسطينية رقم 1 لسنة 1997، رام الله، فلسطين.
49. المحاسنة، م.(2005): "أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 1، العدد، عمان.1
50. مخارش، ر.(2007): "تأثير تطوير أنظمة معلومات الموارد البشرية على فعالية العمل الإداري، دراسة تطبيقية في المنظمات الحكومية بمدينة جدة"، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض:السعودية.
51. المصري، أ. (2001): "الإدارة الحديثة، الاتصالات، القرارات". مؤسسة الشباب الجامعية، الإسكندرية.
52. المصري، أ.(2000): "الإدارة الحديثة(الاتصالات والمعلومات والقرارات)"، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الإسكندرية.

53. مطيع، ي.(2006): "مفاهيم أساسية في تحليل وتصميم نظم المعلومات"، دار اجنادين للنشر والتوزيع.
54. المغربي، ع.(2002): "نظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ"، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر.
55. مياله، م(2013): واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية، رساله ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.
56. النجار، ف.(2007): "نظم المعلومات الإدارية"، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
57. نينو، م. (2001): أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات في فروع بنك الإسكان للتجارة والتمويل العاملة في إقليم الشمال/ إريد للبحوث والدراسات، المجلد الرابع، العدد الأول.
58. وزارة الحكم المحلي.(2012): "المادة الارشادية لرؤساء وأعضاء مجالس الهيئات المحلية"، رام الله، فلسطين.
59. ياسين، س. (2006): "مساندة القرارات"، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
60. ياسين، س.(2003): نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار اليازوي العالمية للنشر والتوزيع عمان، الأردن.
61. ياسين، س.(2006): "اساليب نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج للطباعة والنشر، عمان.

1. Alter ، Steven ، (2002) Information Systems: A Management Perspective ، 4th ed. n.y.:the Benjamin/ Cummings publishing company، inc
2. Chan Siew H. (2009) ، The roles of user motivation to perform a task and decision support system (DSS) effectiveness and efficiency in DSS use ،Computers in Human Behavior، Volume 25، Issue 1، January 2009
3. Chang jerry، king William،2005،”measuring the performance of information systems: “functional scorecard” ، journal of management information systems، vol.22.no1.
4. Djamasbi، Soussan، Loiacono، Eleanor (2008) ،Do men and women use feedback provided by their Decision Support Systems (DSS) differently ، Decision Support Systems، Volume 44، Issue 4، March
5. González & others (2009) ، A framework for developing optimization-based decision support systems، Expert Systems with Applications، Volume 36 ،Issue 3، Part 1
6. Gupta، uma.g،(2000) Information Systems: success in the 21st century new jersey: prentice-ha.
7. Ioannou، George، Mavri Maria (2007) ،Performance-Net: A Decision Support System for Reconfiguring a Bank's Branch Network، Omega، Volume 35 ،Issue 2
8. Laudon، Kenneth C.، Laudon ، Jane P. (2003) Essentials Of Management Information Systems 5th ed. usa: prentice - hal
9. NEIWPC، Decision support system tutorial، LOWELL، MA،01852، 2005.
10. O'Brien، James A.(2000) ، Introduction To Information Systems ، 9th ed. ،Boston، McGraw - Hill.
11. Stair، Ralph m.& Reynolds،George w. (2001) ، Principles Of Information Systems: A Managerial Approach، ، 5th Ed. Australia ، course technology.
12. Supattra، boonmak،2007،”the influence of management information system and information technology on management performance and satisfaction “،7th global conference on business and economics
13. World Bank (2009) Improving Municipal Management for Cities to Succeed: an IEG Special Study (Independent Evaluation Group، The World Bank، Washington D. C.)

ملحق 1: الاستبانة بصورتها النهائية



جامعة القدس

الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

بناء مؤسسات وتنمية بشرية

حضرة الاخوة والاخوات

متخذو القرار في البلديات فئة (أ)

تحية طيبة وبعد،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان

(نحو تعزيز دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في

الضفة الغربية)

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية المستدامة/تخصص بناء مؤسسات وتنمية الموارد البشرية في جامعة القدس، وعليه فقد طور الباحث استبانته تكونت من ثلاثة أقسام، يمثل القسم الأول: معلومات خاصة بمتخذي القرار في البلدية، ويمثل القسم الثاني: الفقرات التي تعبر عن دور نظم المعلومات الإدارية في دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى البلديات في الضفة الغربية يتضمن (67) فقرة موزعه على ثمانية مجالات رئيسية، أما القسم الثالث: يتضمن (أسئلة مفتوحة) تمثل الحلول المقترحة للمعوقات التي تحد من استخدام نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظرك، وبصفتكم أحد متخذي القرار في البلدية، الرجاء الإجابة على فقرات الإستبانة بصدق وموضوعية، علماً بأن المعلومات التي ستدلي بها ستوظف لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث: سفااح الحسن

التاريخ: / / 2013 م

عزيزي المستجيب: يحتوي هذا القسم على المعلومات الشخصية الخاصة بك، من فضلك ضع إشارة (X) في الخانة التي تلائمك مع الشكر:

1.	المسمى الوظيفي	1. رئيس بلدية ()	2. رئيس قسم الحاسوب ()
		3. مدير البلدية ()	4. رئيس دائرة/قسم ()
2.	عدد سنوات العمل في هذا المنصب	1. أقل من 5 سنوات ()	2. 5-10 سنوات ()
		3. أكثر من 10 سنوات ()	
3.	المؤهل العلمي	1. ثانوية فاقل ()	2. دبلوم ()
		3. بكالوريوس ()	4. ماجستير فأعلى ()
4.	التخصص	1. هندسة/ علوم حاسوب ()	2. تجارة واقتصاد ()
		3. علوم انسانية ()	4. أخرى حدد.....

2.1 القسم الثاني: مجالات الدراسة

تعرف نظم المعلومات الإدارية: على أنها النظم التي تجهز معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب والمحدد والتي تمكن الإدارة في كافة المستويات في صنع القرارات من اجل تحقيق أهداف المؤسسة

من فضلك الرجاء أن تقرأ كلاً من العبارات الواردة في هذا القسم، وتحديد إلى أي درجة توافق على ما جاء فيها استناداً إلى دور نظم المعلومات الإدارية في دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى البلدية، وما هي المعوقات التي تواجه متخذي القرار في عملية الحصول على المعلومات، وذلك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب الذي يمثل إجابتك على المجالات التالية:

الرقم	الفقرة	درجات التقدير				
		موافق بشدة	موافق	لا رأي	غير موافق	غير موافق بشدة
المجال الأول: الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلدية						
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.	يتوفر عدد كاف من أجهزة الحاسوب لنظم المعلومات الإدارية لدى البلدية					
4.	يوجد أجهزة احتياط لدى البلدية في حال حدوث أي عطب في الأجهزة المستخدمة.					
5.	سرعة شبكة الاتصال المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب.					
6.	قدرة الأجهزة المستخدمة التخزينية في نظام المعلومات جيدة.					
7.	تعتبر المعدات المستخدمة في نظام المعلومات من أحدث					

					التكنولوجيا المتوفرة في السوق.	
					يتم عمل تحديث للمعلومات بشكل يومي	8.
					يوجد أقراص تخزين خارجية احتياط يتم عمل نسخة احتياطية بشكل يومي	9.
درجات التقدير					الفقرة	رقم
غير موافق بشدة	غير موافق	لا رأي	موافق	موافق بشدة		
المجال الثاني: خصائص نظم المعلومات الادارية:						
					تتميز نظم المعلومات بسهولة استخدامها من قبل العاملين.	10.
					يحتاج موظفي البلدية إلى تدريب للتعامل مع نظم المعلومات الإدارية.	11.
					تغطي نظم المعلومات الإدارية كافة احتياجات العمل في البلدية.	12.
					تتوفر إمكانية استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها في نظام المعلومات الادارية.	13.
المجال الثالث: مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية						
					نظم المعلومات الإدارية المتوفرة تسهل عملية الرقابة في البلدية	14.
					نظم المعلومات الإدارية المستخدمة تسهل عملية الإشراف في البلدية.	15.
					يحسن نظام المعلومات الادارية عملية متابعة تنفيذ القرارات المتخذة من قبل الموظفين في البلدية.	16.
					تؤدي نظم المعلومات الإدارية المستخدمة الى تسهيل الاتصال وتبادل المعلومات في البلدية.	17.
					ترود نظم المعلومات الإدارية في البلدية بمؤشرات عن الأداء الحالي للبلدية	18.

					تساعد نظم المعلومات الإدارية في وضع خطط إستراتيجية للبلدية.	19.
					توفر نظم المعلومات الادارية معلومات دقيقة لعملية صنع القرار بالبلدية	20.
					توفر نظم المعلومات الادارية الوقت اللازم لدراسة البيانات والمعلومات وتحليلها ومقارنة البدائل.	21.
					توفر نظم المعلومات الادارية الجهد في جمع المعلومات اللازمة ومقارنة البدائل	22.
					توفر نظم المعلومات الإدارية سهولة في تبادل المعلومات بين الدوائر المختلفة.	23.
					يقدم نظام المعلومات الادارية معلومات ضرورية لصناع القرار في البلدية	24.
درجات التقدير					الفقرة	رقم
غير موافق بشدة	غير موافق	لا رأي	موافق	موافق بشدة		
					يساعد نظام المعلومات الموظفين في البلدية بتنظيم المهام الوظيفية وأهدافها.	25.
					يساعد نظام المعلومات الموظف بتشخيص البيانات والمعلومات اللازمة لتسهيل مختلف المهام والواجبات الوظيفية لتبسيط إجراءات العمل.	26.
					يساعد نظام المعلومات الموظف في الابتعاد عن الازدواجية في العمل.	27.

					يساعد نظام المعلومات الموظفين على زيادة الرضى الوظيفي والاستقرار تجاه وظيفته.	28.
المجال الرابع: طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات						
					يساعد نظام المعلومات في سرعة الإنجاز لاتخاذ القرارات الطارئة.	29.
					يساعد نظام المعلومات على صنع القرار المناسب ضمن ابعاد استراتيجية واضحة.	30.
					المعلومات التي يوفرها النظام تكون دقيقة تزيد من فعالية القرارات المتخذة	31.
					المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تكون حديثة.	32.
					يساعد نظام المعلومات في تشخيص البيانات اللازمة في صنع القرار.	33.
					يساعد نظام المعلومات في تقديم معلومات تنبؤية سابقة مساعدة لمتخذ القرار.	34.
المجال الخامس: انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها.						
					النظام الحالي يعمل على توفير المعلومات المتعلقة بجميع البدائل الممكنة لمتخذي القرارات.	35.
					النظام الحالي يساهم في عملية اختيار البديل الافضل في عملية صنع القرار.	36.
					تعتمد ادارة البلدية في صنع قراراتها على المعلومات المقدمة من النظام بشكل اساسي.	37.
					النظام الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.	38.

درجات التقدير					الفقرة	الترتيب
غير موافق بشدة	غير موافق	لا رأي	موافق	موافق بشدة		
					النظام الحالي يعمل على تصنيف المشاكل واظهار مدى خطورة كل منها.	39.
					المعلومات الناتجة عن النظام الحالي تحفز متخذ القرار لیتخذ قراراً حكيماً.	40.
المجال السادس: مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي في البلدية.						
					المعلومات التي يوفرها النظام الحالي تعد كافية وتغطي جميع اقسام العمل.	41.
					المعلومات التي يوفرها النظام الحالي معلومات حديثة.	42.
					النظام الحالي يساعد في توفير المعلومات اللازمة لتحديد أهداف واستراتيجية البلدية	43.
					يوفر نظام المعلومات البرامج التي تستخدم في أداء العمل في البلدية.	44.
					تنصف المعلومات التي يوفرها النظام بالجودة المطلقة	45.
المجال السابع: ملائمة المعلومات التي تتيحها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في البلدية						
					يعمل نظام المعلومات على توفير البدائل لاتخاذ القرارات الإدارية.	46.
					يساعد نظام المعلومات في تخطيط وتحديد الأهداف ورسم الاستراتيجيات الملائمة للبلدية.	47.
					يقوم نظام المعلومات في تنظيم الأنشطة الوظيفية ذات العلاقة بالعمل وأهدافه.	48.
					يساهم نظام المعلومات الإدارة في وضع تصور واضح للعمليات الإدارية والمالية للأنشطة الوظيفية.	49.
					يساعد نظام المعلومات الإدارية في عملية الاتصال.	50.

					يساعد نظام المعلومات في تقليل العمل الروتيني.	51.
المجال الثامن: المعايير التي تحد من استخدام نظم المعلومات						
					عدم توفير التدريب الكافي للموظفين على كيفية استخدام نظام المعلومات.	52.
					مركزية نظام المعلومات وعدم الحرية في الحصول على المعلومات المطلوبة.	53.
درجات التقدير					الفقرة	رقم
غير موافق بشدة	غير موافق	لا رأي	موافق	موافق بشدة		
					قلة اعداد اجهزة الحاسوب المتوفرة في الاقسام المختلفة لعدد المعاملات التي تحتاج هذه الاجهزة لانجازها.	54.
					المدة المتاحة لاستخدام نظام المعلومات غير كافية.	55.
					عدم الثقة بمقدرتها على انجاز الاعمال المختلفة.	56.
					نقص الوعي والخبرة المحدودة بدور نظم المعلومات في توفير الخدمات.	57.
					ضعف الاعتمادات المالية المطلوبة لتوفير وتحديث هذه النظم	58.
					عدم اقتناع الادارة العليا بضرورة استخدام نظم المعلومات.	59.
					كثرة الاعطال بالاجهزة والشبكات وعدم توفر الصيانة الكافية	60.
					عدم امتلاك المهارات اللازمة لتشغيل وصيانة نظم المعلومات المحوسب.	61.
					عدم وجود رقابة ووقاية فعالة على نظام المعلومات.	62.
					عدم توافر القاعدة الفنية اللازمة لإقامة الحكومة الإلكترونية	63.

ما آفاق تعزيز نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات البلديات من وجهة نظرك؟

انتهت فقرات الاسبانه مع الشكر

الباحث: سفا ح الحسن

ملحق 3: قائمة بأسماء السادة المحكمين

الرقم	الاسم	الدرجة العلمية	مكان العمل
1.	د. محمد تلالوة	دكتوراه في ادارة الاعمال	جامعة القدس المفتوحة
2.	د. سمير بيضون	دكتوراه في ادارة الاعمال	جامعة بير زيت
3.	د. شاهر عبيد	دكتوراه ادارة عامة	جامعة القدس المفتوحة
4.	د. مجيد منصور	دكتوراه تسويق	جامعة النجاح الوطنية
5.	د. اياد دلبج	دكتوراه اقتصاد	الجامعة العربية الامريكية
6.	د. سائد ربايعة	دكتوراه تربية وبحث علمي	جامعة القدس المفتوحة
7.	أ. احمد أبو بكر	ماجستير تنمية وبناء مؤسسات	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
8.	أ. محمد قلالوه	ماجستير احصاء	الجهاز المركزي للاحصاء الفلسطيني.

التحليل الاحصائي:

Frequencies

Frequency Table

المسمى الوظيفي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	رئيس بلدية	8	9.8	9.8	9.8
	رئيس قسم الحاسوب	8	9.8	9.8	19.5
	مدير بلدية	11	13.4	13.4	32.9
	رئيس دائرة	55	67.1	67.1	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

عدد سنوات العمل في المنصب					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	13	15.9	15.9	15.9
	5-10 سنوات	15	18.3	18.3	34.1
	أكثر من 10 سنوات	54	65.9	65.9	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

المؤهل العلمي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوية فأقل	4	4.9	4.9	4.9
	دبلوم	6	7.3	7.3	12.2
	بكالوريوس	54	65.9	65.9	78.0
	ماجستير فأعلى	18	22.0	22.0	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

التخصص					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	هندسة- علوم حاسوب	22	26.8	26.8	26.8
	تجارة واقتصاد	24	29.3	29.3	56.1
	علوم انسانية	6	7.3	7.3	63.4
	أخرى	30	36.6	36.6	100.0

التخصص					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	هندسة علوم حاسوب	22	26.8	26.8	26.8
	تجارة واقتصاد	24	29.3	29.3	56.1
	علوم انسانية	6	7.3	7.3	63.4
	أخرى	30	36.6	36.6	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q1a	82	2.00	5.00	3.8171	.68724
q2a	82	2.00	5.00	3.8537	.77175
q3a	82	1.00	5.00	3.8049	.98681
q4a	82	1.00	5.00	3.3415	1.13550
q5a	82	2.00	5.00	3.8659	.74969
q6a	82	2.00	5.00	3.7805	.73744
q7a	82	2.00	5.00	3.4024	.87291
q8a	82	1.00	5.00	3.2927	.94918
q9a	82	1.00	5.00	3.3902	.99077
الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلديات الرئيسية	82	2.11	5.00	3.6165	.59340
Valid N (listwise)	82				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q1b	82	2.00	5.00	3.8171	.89067
q2b	82	2.00	5.00	4.1220	.69193
q3b	82	2.00	5.00	4.0366	.83806
q4b	82	2.00	5.00	3.4512	.83374
q5b	82	1.00	5.00	3.7805	.78606
خصائص نظم المعلومات الإدارية	82	2.80	4.80	3.8415	.50941
Valid N (listwise)	82				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q1c	82	3.00	5.00	4.0244	.52058
q2c	82	2.00	5.00	3.8171	.65032
q3c	82	2.00	5.00	3.9756	.71966
q4c	82	2.00	5.00	4.0000	.68493
q5c	82	2.00	5.00	3.9390	.86563
q6c	82	2.00	5.00	3.9268	.87179
q7c	82	2.00	5.00	3.8659	.58293
q8c	82	2.00	5.00	3.8171	.70497
q9c	82	2.00	5.00	3.6098	.79747
q10c	82	2.00	5.00	3.8415	.63769
q11c	82	2.00	5.00	3.9878	.63817
q12c	82	1.00	5.00	3.9756	.75319
q13c	82	1.00	5.00	3.9268	.79784
q14c	82	2.00	5.00	3.8537	.68713
q15c	82	1.00	5.00	3.9390	.79112
q16c	82	2.00	5.00	3.8171	.81843
مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية	82	2.69	4.81	3.8948	.48838
Valid N (listwise)	82				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q1d	82	2.00	5.00	3.8537	.87661
q2d	82	2.00	5.00	3.6707	.90342
q3d	82	1.00	5.00	3.7439	.88626
q4d	82	1.00	5.00	3.8293	.96615
q5d	82	1.00	5.00	3.9756	.88855
q6d	82	1.00	5.00	3.7439	1.00383
طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	82	2.00	5.00	3.8028	.75547
Valid N (listwise)	82				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q1e	82	2.00	5.00	3.5610	.99502
q2e	82	1.00	5.00	3.5610	.98253
q3e	82	1.00	5.00	3.6829	.82967
q4e	82	1.00	5.00	3.4390	1.03157
q5e	82	1.00	34.00	4.0488	3.49215
q6e	82	1.00	5.00	3.5854	.91559
انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	82	1.83	8.83	3.6463	.97654
Valid N (listwise)	82				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q1f	82	1.00	5.00	3.4756	.83482
q2f	82	2.00	5.00	3.6098	.87144
q3f	82	1.00	5.00	3.5732	.99419
q4f	82	2.00	5.00	3.6707	.84700
q5f	82	1.00	5.00	3.1951	1.08228
مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	82	1.80	4.60	3.5049	.77378
Valid N (listwise)	82				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q1g	82	1.00	5.00	3.5488	1.03223
q2g	82	1.00	5.00	3.4268	.96903
q3g	82	1.00	5.00	3.6585	.87798
q4g	82	1.00	5.00	3.6098	1.00316
q5g	82	2.00	5.00	3.8415	.80844
q6g	82	2.00	5.00	3.7073	.85328
ملائمة المعلومات التي تنتجها النظم وفاعلية اتخاذ القرار	82	1.50	5.00	3.6321	.70162
Valid N (listwise)	82				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q1h	82	1.00	5.00	3.5000	1.05702
q2h	82	1.00	5.00	3.5122	.99683
q3h	82	1.00	5.00	3.3049	1.24414
q4h	82	1.00	5.00	2.8780	1.04693
q5h	82	1.00	5.00	2.8902	1.11118
q6h	82	1.00	5.00	3.0122	1.05986
q7h	82	2.00	5.00	3.3902	.99077
q8h	82	1.00	5.00	3.1341	1.18386
q9h	82	1.00	5.00	3.0610	1.27993
q10h	82	1.00	5.00	3.2317	1.16850
q11h	82	1.00	5.00	3.2195	1.08894
q12h	82	1.00	5.00	3.3049	1.10765
المعوقات التي تحد من استخدام نظم المعلومات	82	1.25	4.50	3.2033	.75803
Valid N (listwise)	82				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلديات الرئيسية	82	2.11	5.00	3.6165	.59340
خصائص نظم المعلومات الإدارية	82	2.80	4.80	3.8415	.50941
مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية	82	2.69	4.81	3.8948	.48838
طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	82	2.00	5.00	3.8028	.75547
انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	82	1.83	8.83	3.6463	.97654
مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	82	1.80	4.60	3.5049	.77378
ملائمة المعلومات التي تنتجها النظم وفاعلية اتخاذ القرار	82	1.50	5.00	3.6321	.70162
المجال الكلي	82	2.67	4.50	3.7056	.49390
Valid N (listwise)	82				

Oneway ANOVA

Descriptives						
		N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلديات الرئيسية	رئيس بلدية	8	3.8750	.59224	3.00	5.00
	رئيس قسم الحاسوب	8	3.5278	.63343	2.56	4.22
	مدير بلدية	11	3.4141	.73718	2.11	4.44
	رئيس دائرة	55	3.6323	.55715	2.11	4.44
	Total	82	3.6165	.59340	2.11	5.00
خصائص نظم المعلومات الإدارية	رئيس بلدية	8	3.7250	.55485	3.00	4.60
	رئيس قسم الحاسوب	8	3.9750	.39188	3.40	4.60
	مدير بلدية	11	3.8182	.56182	2.80	4.60
	رئيس دائرة	55	3.8436	.51595	2.80	4.80
	Total	82	3.8415	.50941	2.80	4.80
مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية	رئيس بلدية	8	3.8203	.41517	3.00	4.31
	رئيس قسم الحاسوب	8	4.0391	.46163	3.38	4.81
	مدير بلدية	11	3.8523	.59245	2.75	4.63
	رئيس دائرة	55	3.8932	.48839	2.69	4.81
	Total	82	3.8948	.48838	2.69	4.81
طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	رئيس بلدية	8	3.8333	.48795	3.00	4.33
	رئيس قسم الحاسوب	8	3.7292	.84954	2.00	4.33
	مدير بلدية	11	4.0455	.84357	2.00	5.00
	رئيس دائرة	55	3.7606	.76495	2.00	5.00
	Total	82	3.8028	.75547	2.00	5.00
انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	رئيس بلدية	8	4.3750	1.94722	2.17	8.83
	رئيس قسم الحاسوب	8	3.5000	.86373	2.00	4.50
	مدير بلدية	11	3.4697	.84924	2.00	4.00
	رئيس دائرة	55	3.5970	.78613	1.83	4.50
	Total	82	3.6463	.97654	1.83	8.83
مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	رئيس بلدية	8	3.5000	.82115	2.00	4.60
	رئيس قسم الحاسوب	8	3.4500	.91807	1.80	4.60
	مدير بلدية	11	3.2000	.84853	2.00	4.00
	رئيس دائرة	55	3.5745	.73742	1.80	4.60
	Total	82	3.5049	.77378	1.80	4.60
ملائمة المعلومات التي تنتجها النظم وفاعلية اتخاذ القرار	رئيس بلدية	8	3.4792	.73159	2.33	4.50
	رئيس قسم الحاسوب	8	3.6875	.82826	2.00	4.33
	مدير بلدية	11	3.7121	.73064	2.33	5.00
	رئيس دائرة	55	3.6303	.68994	1.50	5.00
	Total	82	3.6321	.70162	1.50	5.00
المجال الكلي	رئيس بلدية	8	3.8011	.43096	3.12	4.42

رئيس قسم الحاسوب	8	3.7012	.58651	2.82	4.38
مدير بلدية	11	3.6446	.56209	2.67	4.50
رئيس دائرة	55	3.7045	.48643	2.67	4.50
Total	82	3.7056	.49390	2.67	4.50

Oneway

Descriptives						
		N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلديات الرئيسية	أقل من 5 سنوات	13	3.5299	.48038	2.78	4.22
	5-10 سنوات	15	3.6222	.51228	2.89	4.22
	أكثر من 10 سنوات	54	3.6358	.64371	2.11	5.00
	Total	82	3.6165	.59340	2.11	5.00
خصائص نظم المعلومات الإدارية	أقل من 5 سنوات	13	3.6769	.59743	2.80	4.40
	5-10 سنوات	15	3.7600	.53559	3.00	4.60
	أكثر من 10 سنوات	54	3.9037	.47700	3.00	4.80
	Total	82	3.8415	.50941	2.80	4.80
مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية	أقل من 5 سنوات	13	3.5673	.55870	2.69	4.31
	5-10 سنوات	15	3.8042	.45247	3.19	4.50
	أكثر من 10 سنوات	54	3.9988	.44733	2.75	4.81
	Total	82	3.8948	.48838	2.69	4.81
طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	أقل من 5 سنوات	13	3.5897	.66533	2.33	4.33
	5-10 سنوات	15	3.3778	1.14861	2.00	5.00
	أكثر من 10 سنوات	54	3.9722	.57621	2.00	5.00
	Total	82	3.8028	.75547	2.00	5.00
انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	أقل من 5 سنوات	13	3.2179	1.02601	1.83	4.50
	5-10 سنوات	15	3.7556	1.64976	2.00	8.83
	أكثر من 10 سنوات	54	3.7191	.66810	2.00	4.50
	Total	82	3.6463	.97654	1.83	8.83
مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	أقل من 5 سنوات	13	3.4923	.88172	2.00	4.60
	5-10 سنوات	15	3.4800	.64498	2.40	4.60
	أكثر من 10 سنوات	54	3.5148	.79299	1.80	4.60
	Total	82	3.5049	.77378	1.80	4.60
ملائمة المعلومات التي تنتجها النظم وفاعلية اتخاذ القرار	أقل من 5 سنوات	13	3.4615	.50987	2.67	4.00
	5-10 سنوات	15	3.7222	.50657	2.83	4.50
	أكثر من 10 سنوات	54	3.6481	.78486	1.50	5.00
	Total	82	3.6321	.70162	1.50	5.00
المجال الكلي	أقل من 5 سنوات	13	3.5051	.51164	2.87	4.17
	5-10 سنوات	15	3.6460	.55389	2.82	4.42
	أكثر من 10 سنوات	54	3.7704	.46621	2.67	4.50
	Total	82	3.7056	.49390	2.67	4.50

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons							
Scheffe							
Dependent Variable	عدد (I) العمل سنوات المنصب في	سنوات عدد (J) العمل في المنصب	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
خصائص نظم المعلومات الادارية		10-5 سنوات	-.08308	.19236	.911	-.5630-	.3968
		أكثر من 10 سنوات	-.22678	.15683	.356	-.6181-	.1645
	10-5 سنوات	اقل من 5 سنوات	.08308	.19236	.911	-.3968-	.5630
		أكثر من 10 سنوات	-.14370	.14816	.627	-.5134-	.2259
	أكثر من 10 سنوات	اقل من 5 سنوات	.22678	.15683	.356	-.1645-	.6181
		10-5 سنوات	.14370	.14816	.627	-.2259-	.5134
مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية		10-5 سنوات	-.23686	.17690	.412	-.6782-	.2045
		أكثر من 10 سنوات	-.43153	.14422	.014	-.7914-	-.0717-
	10-5 سنوات	اقل من 5 سنوات	.23686	.17690	.412	-.2045-	.6782
		أكثر من 10 سنوات	-.19468	.13625	.365	-.5346-	.1453
	أكثر من 10 سنوات	اقل من 5 سنوات	.43153	.14422	.014	.0717	.7914
		10-5 سنوات	.19468	.13625	.365	-.1453-	.5346

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Oneway

Descriptives						
		N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلديات الرئيسية	ثانوية فأقل	4	3.9444	.27962	3.56	4.22
	دبلوم	6	3.3889	.43176	2.56	3.78
	بكالوريوس	54	3.6811	.57149	2.56	4.44
	ماجستير فأعلى	18	3.4259	.70402	2.11	5.00
	Total	82	3.6165	.59340	2.11	5.00
خصائص نظم المعلومات الادارية	ثانوية فأقل	4	3.8500	.50000	3.60	4.60
	دبلوم	6	3.5667	.34448	3.20	4.00
	بكالوريوس	54	3.8963	.54633	2.80	4.80
	ماجستير فأعلى	18	3.7667	.42977	3.00	4.40
	Total	82	3.8415	.50941	2.80	4.80
مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية	ثانوية فأقل	4	4.0156	.55989	3.50	4.81
	دبلوم	6	3.6563	.71453	2.75	4.31
	بكالوريوس	54	3.9433	.48096	2.69	4.81
	ماجستير فأعلى	18	3.8021	.41194	3.00	4.44
	Total	82	3.8948	.48838	2.69	4.81
طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	ثانوية فأقل	4	4.1250	.20972	3.83	4.33
	دبلوم	6	3.3611	1.05629	2.00	4.17

	بكالوريوس	54	3.9383	.63962	2.00	5.00
	ماجستير فأعلى	18	3.4722	.91689	2.00	5.00
	Total	82	3.8028	.75547	2.00	5.00
انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	ثانوية فأقل	4	5.3333	2.34521	3.83	8.83
	دبلوم	6	3.2778	.99256	2.00	4.00
	بكالوريوس	54	3.6883	.76619	1.83	4.50
	ماجستير فأعلى	18	3.2685	.76085	2.00	4.00
	Total	82	3.6463	.97654	1.83	8.83
مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	ثانوية فأقل	4	3.8500	.47258	3.20	4.20
	دبلوم	6	3.1667	.93310	2.00	4.00
	بكالوريوس	54	3.5593	.76664	1.80	4.60
	ماجستير فأعلى	18	3.3778	.79377	1.80	4.00
	Total	82	3.5049	.77378	1.80	4.60
ملائمة المعلومات التي تتيحها النظم وفاعلية اتخاذ القرار	ثانوية فأقل	4	3.7083	.47871	3.17	4.33
	دبلوم	6	3.7222	.43033	3.17	4.00
	بكالوريوس	54	3.7068	.72246	1.50	5.00
	ماجستير فأعلى	18	3.3611	.72367	2.00	4.17
	Total	82	3.6321	.70162	1.50	5.00
المجال الكلي	ثانوية فأقل	4	4.1181	.16313	3.98	4.28
	دبلوم	6	3.4485	.61949	2.67	3.97
	بكالوريوس	54	3.7733	.48908	2.87	4.50
	ماجستير فأعلى	18	3.4963	.41791	2.82	4.11
	Total	82	3.7056	.49390	2.67	4.50

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلديات الرئيسية	Between Groups	1.620	3	.540	1.566	.204
	Within Groups	26.902	78	.345		
	Total	28.522	81			
خصائص نظم المعلومات الإدارية	Between Groups	.716	3	.239	.917	.436
	Within Groups	20.303	78	.260		
	Total	21.019	81			
مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية	Between Groups	.682	3	.227	.951	.420
	Within Groups	18.638	78	.239		
	Total	19.319	81			

طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	Between Groups	4.544	3	1.515	2.834	.044
	Within Groups	41.685	78	.534		
	Total	46.229	81			
انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	Between Groups	14.863	3	4.954	6.195	.001
	Within Groups	62.381	78	.800		
	Total	77.244	81			
مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	Between Groups	1.613	3	.538	.895	.448
	Within Groups	46.885	78	.601		
	Total	48.498	81			
ملائمة المعلومات التي تنتجها النظم وفاعلية اتخاذ القرار	Between Groups	1.695	3	.565	1.154	.333
	Within Groups	38.179	78	.489		
	Total	39.874	81			
المجال الكلي	Between Groups	2.113	3	.704	3.114	.031
	Within Groups	17.646	78	.226		
	Total	19.759	81			

Oneway

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons							
Scheffe							
Dependent Variable	المؤهل (I) العلمي	المؤهل (J) العلمي	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	ثانوية فأقل	دبلوم	.76389	.47189	.459	-.5845-	2.1123
		بكالوريوس	.18673	.37882	.970	-.8958-	1.2692
		ماجستير فأعلى	.65278	.40410	.460	-.5019-	1.8075
	دبلوم	ثانوية فأقل	-.76389-	.47189	.459	-2.1123-	.5845
		بكالوريوس	-.57716-	.31459	.345	-1.4761-	.3218
		ماجستير فأعلى	-.11111-	.34462	.991	-1.0959-	.8736
	بكالوريوس	ثانوية فأقل	-.18673-	.37882	.970	-1.2692-	.8958
		دبلوم	.57716	.31459	.345	-.3218-	1.4761
		ماجستير فأعلى	.46605	.19897	.149	-.1025-	1.0346
	ماجستير فأعلى	ثانوية فأقل	-.65278-	.40410	.460	-1.8075-	.5019
		دبلوم	.11111	.34462	.991	-.8736-	1.0959
		بكالوريوس	-.46605-	.19897	.149	-1.0346-	.1025

انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	ثانوية فأقل	دبلوم	2.05556*	.57726	.008	.4060	3.7051	
		بكالوريوس	1.64506*	.46341	.008	.3209	2.9693	
		ماجستير فأعلى	2.06481*	.49434	.001	.6522	3.4774	
	دبلوم	ثانوية فأقل	-2.05556*	.57726	.008	-3.7051-	-.4060-	
		بكالوريوس	-.41049-	.38484	.768	-1.5102-	.6892	
		ماجستير فأعلى	.00926	.42157	1.000	-1.1954-	1.2139	
	بكالوريوس	ثانوية فأقل	-1.64506*	.46341	.008	-2.9693-	-.3209-	
		دبلوم	.41049	.38484	.768	-.6892-	1.5102	
		ماجستير فأعلى	.41975	.24339	.401	-.2757-	1.1153	
	ماجستير فأعلى	ثانوية فأقل	-2.06481*	.49434	.001	-3.4774-	-.6522-	
		دبلوم	-.00926-	.42157	1.000	-1.2139-	1.1954	
		بكالوريوس	-.41975-	.24339	.401	-1.1153-	.2757	
	المجال الكلي	ثانوية فأقل	دبلوم	.66959	.30702	.200	-.2077-	1.5469
			بكالوريوس	.34478	.24647	.584	-.3595-	1.0491
			ماجستير فأعلى	.62178	.26291	.143	-.1295-	1.3731
دبلوم		ثانوية فأقل	-.66959-	.30702	.200	-1.5469-	.2077	
		بكالوريوس	-.32481-	.20468	.476	-.9097-	.2601	
		ماجستير فأعلى	-.04782-	.22421	.997	-.6885-	.5929	
بكالوريوس		ثانوية فأقل	-.34478-	.24647	.584	-1.0491-	.3595	
		دبلوم	.32481	.20468	.476	-.2601-	.9097	
		ماجستير فأعلى	.27699	.12945	.214	-.0929-	.6469	
ماجستير فأعلى		ثانوية فأقل	-.62178-	.26291	.143	-1.3731-	.1295	
		دبلوم	.04782	.22421	.997	-.5929-	.6885	
		بكالوريوس	-.27699-	.12945	.214	-.6469-	.0929	

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Oneway

Descriptives						
		N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلديات الرئيسية	هندسة- علوم حاسوب	22	3.5354	.49529	2.56	4.22
	تجارة واقتصاد	24	3.6204	.72817	2.11	5.00
	علوم انسانية	6	4.1111	.12172	3.89	4.22
	أخرى	30	3.5741	.57036	2.78	4.44
	Total	82	3.6165	.59340	2.11	5.00
خصائص نظم المعلومات الادارية	هندسة- علوم حاسوب	22	3.7909	.40227	3.00	4.60
	تجارة واقتصاد	24	3.7917	.45485	3.00	4.40
	علوم انسانية	6	4.2667	.30111	3.80	4.60
	أخرى	30	3.8333	.62164	2.80	4.80
	Total	82	3.8415	.50941	2.80	4.80
مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية	هندسة- علوم حاسوب	22	3.8409	.42113	2.75	4.31
	تجارة واقتصاد	24	4.0469	.34146	3.00	4.50
	علوم انسانية	6	4.0833	.58318	3.56	4.81
	أخرى	30	3.7750	.58575	2.69	4.81
	Total	82	3.8948	.48838	2.69	4.81

طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	هندسة- علوم حاسوب	22	3.7197	.71711	2.00	4.33
	تجارة واقتصاد	24	4.0694	.57298	3.00	5.00
	علوم انسانية	6	4.0833	.22973	3.83	4.33
	أخرى	30	3.5944	.90938	2.00	5.00
	Total	82	3.8028	.75547	2.00	5.00
انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	هندسة- علوم حاسوب	22	3.9697	1.29880	2.00	8.83
	تجارة واقتصاد	24	3.8472	.54489	2.17	4.50
	علوم انسانية	6	3.9167	.13944	3.83	4.17
	أخرى	30	3.1944	.92959	1.83	4.50
	Total	82	3.6463	.97654	1.83	8.83
مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	هندسة- علوم حاسوب	22	3.5182	.79680	1.80	4.60
	تجارة واقتصاد	24	3.6500	.66790	2.00	4.60
	علوم انسانية	6	3.5667	.36697	3.00	4.00
	أخرى	30	3.3667	.89301	1.80	4.60
	Total	82	3.5049	.77378	1.80	4.60
ملائمة المعلومات التي تنتجها النظم وفاعلية اتخاذ القرار	هندسة- علوم حاسوب	22	3.6894	.61139	2.00	4.50
	تجارة واقتصاد	24	3.6181	.71809	2.33	4.33
	علوم انسانية	6	3.7778	.43033	3.50	4.33
	أخرى	30	3.5722	.80787	1.50	5.00
	Total	82	3.6321	.70162	1.50	5.00
المجال الكلي	هندسة- علوم حاسوب	22	3.7234	.46905	2.67	4.42
	تجارة واقتصاد	24	3.8062	.38184	3.09	4.38
	علوم انسانية	6	3.9722	.23875	3.78	4.28
	أخرى	30	3.5586	.59234	2.82	4.50
	Total	82	3.7056	.49390	2.67	4.50

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلديات الرئيسية	Between Groups	1.667	3	.556	1.614	.193
	Within Groups	26.855	78	.344		
	Total	28.522	81			
خصائص نظم المعلومات الادارية	Between Groups	1.203	3	.401	1.578	.201
	Within Groups	19.817	78	.254		
	Total	21.019	81			
مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية	Between Groups	1.263	3	.421	1.818	.151
	Within Groups	18.057	78	.231		
	Total	19.319	81			
طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	Between Groups	3.633	3	1.211	2.217	.093
	Within Groups					

	Within Groups	42.596	78	.546		
	Total	46.229	81			
انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	Between Groups	9.834	3	3.278	3.793	.014
	Within Groups	67.410	78	.864		
	Total	77.244	81			
مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	Between Groups	1.105	3	.368	.606	.613
	Within Groups	47.393	78	.608		
	Total	48.498	81			
ملائمة المعلومات التي تنتجها النظم وفاعلية اتخاذ القرار	Between Groups	.312	3	.104	.205	.893
	Within Groups	39.562	78	.507		
	Total	39.874	81			
المجال الكلي	Between Groups	1.325	3	.442	1.869	.142
	Within Groups	18.434	78	.236		
	Total	19.759	81			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons						
انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها						
Scheffe						
التخصص (I)	التخصص (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
هندسة- علوم حاسوب	تجارة واقتصاد	.12247	.27440	.978	-.6616-	.9066
	علوم انسانية	.05303	.42816	.999	-1.1704-	1.2765
	أخرى	.77525*	.26094	.038	.0296	1.5209
تجارة واقتصاد	هندسة- علوم حاسوب	-.12247-	.27440	.978	-.9066-	.6616
	علوم انسانية	-.06944-	.42432	.999	-1.2819-	1.1431
	أخرى	.65278	.25459	.096	-.0747-	1.3803
علوم انسانية	هندسة- علوم حاسوب	-.05303-	.42816	.999	-1.2765-	1.1704
	تجارة واقتصاد	.06944	.42432	.999	-1.1431-	1.2819
	أخرى	.72222	.41575	.395	-.4658-	1.9102
أخرى	هندسة- علوم حاسوب	-.77525*	.26094	.038	-1.5209-	-.0296-
	تجارة واقتصاد	-.65278-	.25459	.096	-1.3803-	.0747
	علوم انسانية	-.72222-	.41575	.395	-1.9102-	.4658

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Oneway

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
الأجهزة المستخدمة	9	3.8642	.55494	.18498	3.4376	4.2908	3.00	5.00
في نظم المعلومات	8	3.1667	.72981	.25803	2.5565	3.7768	2.11	4.44
لدى البلديات	6	3.7407	.49524	.20218	3.2210	4.2605	3.22	4.22
الرئيسية	7	3.5079	.61147	.23111	2.9424	4.0735	2.56	4.22
طوباس	5	3.8889	.28328	.12669	3.5372	4.2406	3.44	4.11
اربحا	8	3.6667	.60276	.21311	3.1627	4.1706	2.56	4.22
البيرة	7	3.6349	.45231	.17096	3.2166	4.0532	3.00	4.22
رام الله	9	3.7160	.54465	.18155	3.2974	4.1347	2.56	4.22
سلفيت	10	3.3222	.75441	.23857	2.7825	3.8619	2.11	4.44
نابلس	6	3.4815	.65420	.26708	2.7949	4.1680	2.89	4.22
طولكرم	7	3.9524	.29991	.11336	3.6750	4.2298	3.56	4.22
جنين	7	3.9524	.29991	.11336	3.6750	4.2298	3.56	4.22
الخليل	82	3.6165	.59340	.06553	3.4861	3.7469	2.11	5.00
بيت لحم	82	3.6165	.59340	.06553	3.4861	3.7469	2.11	5.00
قلقيلية	82	3.6165	.59340	.06553	3.4861	3.7469	2.11	5.00
Total	82	3.6165	.59340	.06553	3.4861	3.7469	2.11	5.00
خصائص نظم	9	3.7556	.52705	.17568	3.3504	4.1607	3.00	4.60
المعلومات الإدارية	8	3.6500	.61179	.21630	3.1385	4.1615	2.80	4.60
طوباس	6	4.0667	.24221	.09888	3.8125	4.3209	3.80	4.40
اربحا	7	3.9429	.37796	.14286	3.5933	4.2924	3.40	4.60
البيرة	5	3.6800	.71554	.32000	2.7915	4.5685	3.00	4.60
رام الله	8	4.0500	.42426	.15000	3.6953	4.4047	3.40	4.60
سلفيت	7	3.9714	.24300	.09184	3.7467	4.1962	3.80	4.40
نابلس	9	3.9333	.56569	.18856	3.4985	4.3682	3.00	4.60
طولكرم	10	3.7400	.55015	.17397	3.3464	4.1336	2.80	4.60
جنين	6	3.3667	.54283	.22161	2.7970	3.9363	3.00	4.40
الخليل	7	4.0571	.48599	.18369	3.6077	4.5066	3.40	4.80
بيت لحم	7	4.0571	.48599	.18369	3.6077	4.5066	3.40	4.80
قلقيلية	82	3.8415	.50941	.05625	3.7295	3.9534	2.80	4.80
Total	82	3.8415	.50941	.05625	3.7295	3.9534	2.80	4.80
مدى الاستفادة من	9	3.8403	.39294	.13098	3.5382	4.1423	3.00	4.31
نظم المعلومات	8	3.7578	.65758	.23249	3.2081	4.3076	2.75	4.63
الإدارية	6	3.9167	.39463	.16111	3.5025	4.3308	3.50	4.50
طوباس	7	4.1250	.43151	.16309	3.7259	4.5241	3.38	4.81
اربحا	5	3.9750	.21010	.09396	3.7141	4.2359	3.75	4.31
البيرة	8	4.0859	.37041	.13096	3.7763	4.3956	3.50	4.81
رام الله	7	4.0446	.32014	.12100	3.7486	4.3407	3.38	4.31
سلفيت	9	4.0208	.36975	.12325	3.7366	4.3051	3.50	4.81
نابلس	10	3.7813	.62517	.19770	3.3340	4.2285	2.75	4.63
طولكرم	6	3.5521	.43913	.17928	3.0912	4.0129	3.19	4.25
جنين	7	3.7411	.78098	.29518	3.0188	4.4634	2.69	4.63
الخليل	7	3.7411	.78098	.29518	3.0188	4.4634	2.69	4.63
بيت لحم	7	3.7411	.78098	.29518	3.0188	4.4634	2.69	4.63
قلقيلية	82	3.8948	.48838	.05393	3.7875	4.0021	2.69	4.81
Total	82	3.8948	.48838	.05393	3.7875	4.0021	2.69	4.81

طرق جمع	طوباس	9	3.8519	.45980	.15327	3.4984	4.2053	3.00	4.33
المعلومات وسرعة	اربحا	8	3.9167	.93859	.33184	3.1320	4.7013	2.00	5.00
اتخاذ القرارات	البيرة	6	3.6667	1.08012	.44096	2.5331	4.8002	2.00	5.00
	رام الله	7	4.0714	.16265	.06148	3.9210	4.2219	3.83	4.33
	سلفيت	5	3.9667	.46248	.20683	3.3924	4.5409	3.17	4.33
	نابلس	8	3.9167	.48795	.17252	3.5087	4.3246	2.83	4.33
	طولكرم	7	3.9048	.49868	.18848	3.4436	4.3660	2.83	4.33
	جنين	9	3.9815	.36747	.12249	3.6990	4.2639	3.17	4.33
	الخليل	10	3.8500	1.10121	.34823	3.0622	4.6378	2.00	5.00
	بيت لحم	6	2.9444	1.06284	.43390	1.8291	4.0598	2.00	4.33
	قلقيلية	7	3.5476	.86450	.32675	2.7481	4.3471	2.33	4.33
	Total	82	3.8028	.75547	.08343	3.6369	3.9688	2.00	5.00
انواع القرارات ودور	طوباس	9	4.3333	1.82574	.60858	2.9299	5.7367	2.17	8.83
النظام الحالي فيها	اربحا	8	3.1250	.92045	.32543	2.3555	3.8945	2.00	4.00
	البيرة	6	3.6667	.86281	.35224	2.7612	4.5721	2.00	4.50
	رام الله	7	3.6905	.60422	.22837	3.1317	4.2493	2.33	4.00
	سلفيت	5	4.0667	.45031	.20138	3.5075	4.6258	3.33	4.50
	نابلس	8	3.7917	.51755	.18298	3.3590	4.2243	2.67	4.50
	طولكرم	7	3.7619	.67944	.25680	3.1335	4.3903	2.33	4.50
	جنين	9	3.8333	.55277	.18426	3.4084	4.2582	2.67	4.50
	الخليل	10	3.2333	.96609	.30551	2.5422	3.9244	2.00	4.00
	بيت لحم	6	3.2222	.84765	.34605	2.3327	4.1118	2.50	4.50
	قلقيلية	7	3.4286	1.14203	.43165	2.3724	4.4848	1.83	4.50
	Total	82	3.6463	.97654	.10784	3.4318	3.8609	1.83	8.83
مدى جودة	طوباس	9	3.5556	.78599	.26200	2.9514	4.1597	2.00	4.60
المعلومات الناتجة	اربحا	8	2.8500	.88641	.31339	2.1089	3.5911	2.00	4.00
عن النظام الحالي	البيرة	6	3.6333	.75277	.30732	2.8433	4.4233	2.40	4.60
	رام الله	7	3.4000	.76594	.28950	2.6916	4.1084	1.80	4.00
	سلفيت	5	3.7600	.66933	.29933	2.9289	4.5911	3.00	4.60
	نابلس	8	3.7500	.63920	.22599	3.2156	4.2844	2.40	4.60
	طولكرم	7	3.6000	.90185	.34087	2.7659	4.4341	1.80	4.60
	جنين	9	3.6667	.65574	.21858	3.1626	4.1707	2.40	4.60
	الخليل	10	2.9800	.84037	.26575	2.3788	3.5812	2.00	4.00
	بيت لحم	6	3.9000	.45166	.18439	3.4260	4.3740	3.40	4.60
	قلقيلية	7	3.8286	.60474	.22857	3.2693	4.3879	3.20	4.60
	Total	82	3.5049	.77378	.08545	3.3349	3.6749	1.80	4.60
ملائمة المعلومات	طوباس	9	3.5370	.70601	.23534	2.9943	4.0797	2.33	4.50
التي تتيحها النظم	اربحا	8	3.4583	.87173	.30820	2.7295	4.1871	2.33	5.00
وفاعلية اتخاذ القرار	البيرة	6	3.8333	.57735	.23570	3.2274	4.4392	2.83	4.33
	رام الله	7	3.7619	.78680	.29738	3.0342	4.4896	2.00	4.33
	سلفيت	5	3.5667	.78705	.35198	2.5894	4.5439	2.33	4.50
	نابلس	8	3.8958	.52658	.18617	3.4556	4.3361	2.67	4.33
	طولكرم	7	3.7619	.78680	.29738	3.0342	4.4896	2.00	4.33

جنين	9	3.8148	.52997	.17666	3.4074	4.2222	2.67	4.50	
الخليل	10	3.5833	.80603	.25489	3.0067	4.1599	2.33	5.00	
بيت لحم	6	3.8611	.24533	.10015	3.6037	4.1186	3.67	4.33	
قلقيلية	7	2.9048	.69958	.26442	2.2578	3.5518	1.50	3.67	
Total	82	3.6321	.70162	.07748	3.4780	3.7863	1.50	5.00	
المجال الكلي	طوباس	9	3.8197	.40695	.13565	3.5069	4.1325	3.12	4.42
	اريجا	8	3.4178	.60265	.21307	2.9140	3.9216	2.67	4.50
	البيرة	6	3.7892	.54760	.22356	3.2145	4.3638	2.82	4.38
	رام الله	7	3.7857	.44667	.16883	3.3726	4.1988	2.90	4.28
	سلفيت	5	3.8434	.39725	.17766	3.3502	4.3367	3.43	4.42
	نابلس	8	3.8795	.41896	.14812	3.5293	4.2298	3.09	4.38
	طولكرم	7	3.8114	.46124	.17433	3.3848	4.2379	2.90	4.38
	جنين	9	3.8524	.40438	.13479	3.5415	4.1632	3.09	4.42
	الخليل	10	3.4986	.61640	.19492	3.0576	3.9395	2.67	4.50
	بيت لحم	6	3.4754	.52824	.21565	2.9211	4.0298	3.06	4.38
	قلقيلية	7	3.6372	.52930	.20005	3.1476	4.1267	2.92	4.17
	Total	82	3.7056	.49390	.05454	3.5970	3.8141	2.67	4.50

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلديات الرئيسية	Between Groups	4.594	10	.459	1.363	.215
	Within Groups	23.928	71	.337		
	Total	28.522	81			
خصائص نظم المعلومات الإدارية	Between Groups	3.190	10	.319	1.270	.264
	Within Groups	17.829	71	.251		
	Total	21.019	81			
مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية	Between Groups	2.174	10	.217	.900	.537
	Within Groups	17.145	71	.241		
	Total	19.319	81			
طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	Between Groups	6.239	10	.624	1.108	.369
	Within Groups	39.991	71	.563		
	Total	46.229	81			
انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	Between Groups	11.016	10	1.102	1.181	.318
	Within Groups	66.228	71	.933		
	Total	77.244	81			
مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	Between Groups	9.160	10	.916	1.653	.109
	Within Groups	39.338	71	.554		
	Total	48.498	81			

ملائمة المعلومات التي تنتجها النظم وفاعلية اتخاذ القرار	Between Groups	5.722	10	.572	1.189	.313
	Within Groups	34.153	71	.481		
	Total	39.874	81			
المجال الكلي	Between Groups	2.255	10	.225	.915	.525
	Within Groups	17.504	71	.247		
	Total	19.759	81			

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	82	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.846	9

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	82	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.617	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	82	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.919	16

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	82	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.902	6

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	82	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.615	6

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	82	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	82	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.850	6

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	82	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.921	65

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
120الاستبانة بصورتها النهائية.....	1.3
129قائمة بأسماء السادة المحكمين.....	3.3

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
68	توزيع أفراد العينة بحسب متغير المسمى الوظيفي.....	1.3
69	توزيع أفراد العينة بحسب متغير عدد سنوات العمل في هذا المنصب.....	2.3
70	توزيع أفراد العينة بحسب متغير المؤهل العلمي.....	3.3
70	توزيع أفراد العينة بحسب متغير التخصص.....	4.3
71	توزيع أفراد العينة بحسب متغير البلدية.....	5.3
73	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات حول الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلدية	1.4
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات الموظفين حول خصائص نظم المعلومات الادارية	2.4
78	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات الموظفين حول مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية	3.4
80	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات الموظفين حول طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	4.4
82	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات الموظفين حول انواع القرارات ودور النظام الحالي فيها	5.4
84	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات الموظفين حول مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	6.4
86	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات الموظفين حول ملائمة المعلومات التي تتيحها نظم	7.4

	المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في البلديات الرئيسية	
88	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الاستجابة لاستجابات الموظفين حول المعوقات التي تحد من استخدام نظم المعلومات	8.4
90	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستجابات أفراد العينة في مجالات الدراسة والمجال الكلي	9.4
92	المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة عن دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي	10.4
93	نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي	11.4
96	المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة عن دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير عدد سنوات العمل في المنصب.	12.4
97	نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد سنوات العمل في المنصب	13.4
100	المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة عن دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي	14.4
101	نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.	15.4
104	المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة عن دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية تعزى لمتغير التخصص	16.4
104	نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير التخصص	17.4

107	نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير البلدية	18.4
-----	---	------

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
	الإقرار.....	أ
	شكر وعرهان.....	ب
	تعريفات.....	ج
	الملخص بالعربية.....	د
	الملخص بالإنجليزية.....	ز
	الفصل الأول / خلفية الدراسة.....	1
1.1	المقدمة.....	1
2.1	مشكلة الدراسة.....	4
3.1	أهمية الدراسة.....	4
4.1	مبدرات الدراسة.....	5
5.1	أهداف الدراسة.....	6
6.1	أسئلة الدراسة.....	7
7.1	فرضيات الدراسة.....	8
8.1	حدود الدراسة.....	8
9.1	مصادر الدراسة.....	9
10.1	هيكلية الدراسة.....	9
	الفصل الثاني/الإطار النظري والدراسات السابقة.....	10
1.2	المقدمة.....	10
2.2	الإطار النظري.....	10

10	تمهيد عام.....	.1.2.2
11	النظام.....	.2.2.2
13	عناصر النظام.....	.1.2.2.2
14	تصنيف النظم.....	.2.2.2.2
15	المعلومات.....	.3.2.2
15	أهمية المعلومات.....	.1.3.2.2
16	مصادر الحصول على المعلومات.....	.2.3.2.2
17	خصائص المعلومات.....	.3.3.2.2
20	نظم المعلومات.....	.4.2.2
21	أسباب نشوء نظم المعلومات.....	.1.4.2.2
23	أهمية نظام المعلومات.....	.2.4.2.2
23	تصنيف نظم المعلومات.....	.3.4.2.2
29	التحديات التي تواجه نظام المعلومات.....	.4.4.2.2
30	العوامل التي أثرت على تطور نظم المعلومات.....	.5.4.2.2
30	عملية صنع القرارات.....	.5.2.2
31	مراحل اتخاذ القرار.....	.1.5.2.2
32	العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار.....	.2.5.2.2
33	أنواع القرارات.....	.3.5.2.2
36	مداخل عملية صنع القرارات.....	.4.5.2.2
37	جودة القرارات.....	.5.5.2.2
37	الصعوبات التي تعترض عملية صنع القرارات.....	.6.5.2.2
38	الهيئات المحلية الفلسطينية.....	.6.2.2
40	تعريف الهيئة المحلية.....	.1.6.2.2
40	مسؤوليات الهيئات المحلية.....	.2.6.2.2
41	خلفية عن قطاع الهيئات المحلية الفلسطينية.....	.3.6.2.2

42	التطور الإداري للهيئات المحلية والبلديات الفلسطينية	4.6.2.2
43	الدراسات السابقة.....	.3.2
43	الدراسات العربية.....	.1.3.2
58	الدراسات الأجنبية.....	.2.3.2
61	التعقيب على الدراسات العربية.....	.3.3.2
62	التعقيب على الدراسات الأجنبية.....	.4.3.2
62	تعقيب عام على الدراسات السابقة.....	.5.3.2
64	الفصل الثالث/ منهجية الدراسة وإجراءاتها.....	
64	المقدمة.....	1.3
64	إجراءات تطبيق الدراسة.....	2.3
65	منهج الدراسة.....	3.3
65	أداة الدراسة.....	4.3
66	صدق أداة الدراسة.....	1.4.3
66	ثبات الأداة.....	2.4.3
67	مجتمع الدراسة.....	5.3
67	عينة الدراسة.....	6.3
67	متغيرات الدراسة.....	7.3
67	المتغيرات المستقلة.....	.1.7.3
67	المتغيرات التابعة.....	.2.7.3
68	المعالجة الإحصائية.....	8.3
68	خصائص عينة الدراسة.....	9.3
72	الفصل الرابع/ عرض النتائج ومناقشتها.....	
72	المقدمة.....	1.4
72	النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها.....	.1.1.4

73	الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات لدى البلديات الرئيسية.....	1.1.1.4
76	خصائص نظم المعلومات الإدارية.....	2.1.1.4
78	مدى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية.....	3.1.1.4
80	طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرار.....	4.1.1.4
82	أنواع القرارات ودور النظام الحالي فيها.....	5.1.1.4
84	مدى جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي.....	6.1.1.4
86	ملائمة المعلومات التي تتيحها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في البلديات الرئيسية.....	7.1.1.4
88	المعوقات التي تحد من استخدام نظم المعلومات.....	8.1.1.4
90	المتوسطات الكلية لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات لدى البلديات الرئيسية في الضفة الغربية.....	9.1.1.4
91	النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة ومناقشتها.....	2.1.4
109	الفصل الخامس/ الاستنتاجات والتوصيات.....	
109	الاستنتاجات.....	1.5
111	التوصيات.....	2.5
112	المقترحات البحثية.....	3.5
113	المراجع.....	
152	فهرس الملاحق.....	
153	فهرس الجداول.....	
156	فهرس المحتويات.....	