عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين

محمد عبد الفتاح محمد ديرية

رسالة ماجستير

القدس – فلسطين

1437 هـ / 2016 م

تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين

إعداد:

الطالب محمد عبد الفتاح محمد ديرية

بكالوريوس إدارة الأعمال – جامعة القدس– فلسطين

المشرف: د. ناصر جرادات

قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية الريفية المستدامة – مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية/معهد التنمية المستدامة – جامعة القدس

1437 هـ / 2016 م

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين

اسم الطالب : محمد عبد الفتاح محمد ديرية

لرقم الجامعي: 21312446

المشرف: د. ناصر جرادات

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2016/06/05 من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1. د. ناصر جرادات – رئيس لجنة المناقشة التوقيع:.....
2. د.ابراهيم عوض – الممتحن الداخلي التوقيع:.....
3. د. رشيد الجيوسي – الممتحن الخارجي التوقيع:.....

القدس– فلسطين

1437هـ / 2016م

إهداء

إلى أحبة لنا تحت التراب، كانوا ينتظرون معي هذا الإنجاز، رحمهم الله وغفر لهم.

إلى الوالدين العزيزين حفظهما الله، ورعاهما، وعافاهما.

إلى زوجتي الرائعة، لما تحملته معي من عناء لإنجاز هذه الرسالة.

إلى أخواتي، وإخوتي أحبائي لمساندتهم ومساعدتهم لي.

إلى فلذات كبدي أحمد، وكندى، ومجد، ولين.

إلى أخي وسندي الدكتور جادالله.

إليهم جميعا أهدي هذا الجهد المتواضع.

محمد عبد الفتاح ديرية

إقرار

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

التوقيع :.....

الاسم: محمد عبد الفتاح محمد ديرية.

التاريخ: 2016/6/5

الشكر والتقدير

الشكر والحمد لله رب العالمين الذي أعانني على إنهاء هذه الدراسة، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد.

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والعرفان إلى الدكتور الفاضل ناصر جرادات لقبوله الإشراف على هذه الرسالة، وتقديمه النصح والإرشاد بشكل مستمر من خلال تعليقاته وتوجيهاته، إذ أنه لم يبخل في إمدادي برعايته وعلمه وتوجيهاته التي كان لها الأثر الكبير في ما توصلت إليه من نتائجَ، وما ترتب عليها من تحقيق أهداف هذه الدراسة.

أتقدم بالشكر الجزيل لجامعة القدس، وإدارة معهد التنمية الريفية، والشكر إلى أساتذتي في معهد التنمية لما بذلوه من جهد في إكمال متطلبات دراستي، فجزاهم الله كل خير.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الممتحن الخارجي د.رشيد الجيوسي والممتحن الداخلي د.ابراهيم عوض لقبولهم مناقشة الرسالة.

ولا أنسى أن أتقدم بجزل الشكر والعرفان إلى السادة المحكمين لهذه الرسالة كل بإسمه ولقبه على ما أبدوه من اهتمام وجهد لإخراج هذه الدراسة بشكلها الحالي.

وأتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدني في إنجاز هذه الرسالة.

محمد عبد الفتاح محمد ديرية

التعريفات الإجرائية:

نظام المعلومات: نظام متكامل صمم لأجل توليد وجمع وتنظيم وتخزين واسترجاع وبث المعلومات في داخل المؤسسة أو المنظمة أو أية وجهة أخرى في المجتمع وهو مجموعة الإجراءات والعمليات والمناهج والوسائل التكنولوجية والأشخاص التي توحدت في شكل معين من التفاعل المنتظم لكي تشكل كلا منتظماً (دياب، 2015).

الأجهزة: والتي تشتمل على كل ومختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات فالأجهزة والمكونات المادية لا تشتمل على الحواسيب وبقية الأجهزة، بل أيضاَ كل الوسائط والأغراض المنظورة التي تسجل عليها البيانات من صفحات وقطع من الورق التي تستخرج عليه المعلومات إلى الأقراص الممغنطة أو الضوئية (قندلجي والجنابي، 2009).

البرمجيات: وهي الأنظمة التي تشتغل بواسطتها الحواسيب وتنقسم إلى قسمين هما برمجيات النظم وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة، وبرمجيات التطبيقات، وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وبرامج التصنيع (قندلجي والجنابي، 2009).

قواعد البيانات: هي مجموعة من البيانات والمعلومات المخزنة بطريقة نموذجية ودون تكرار والمتصلة مع بعضها وفق علاقات متبادلة وبطريقة تتلاءم مع احتياجات ومتطلبات المستخدمين (قندلجي والجنابي، 2009).

الإجراءات: هي عمليات تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية، وتسمى بخريطة مسار النظام وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله(قندلجي والجنابي، 2009).

الأفراد: هم العنصر الأساسي لتتعامل مع المكونات الأخرى والسيطرة عليها، ويعتبر من أهم عناصر النظام حيث يقوم بتحليل المعلومات و وضع البرامج وإدارة نظم المعلومات(قندلجي والجنابي، 2009).

نظم معالجة المعاملات: والتي تتخصص في التعامل مع مجالات عدة في المنظمة، مثل متابعة الطلبات ومعالجتها، ومتابعة ما يتعلق بالأجور، وكذلك السيطرة على المكائن والمعدات، ومتابعة

التعويضات. وكلها تخدم مستوى العمليات والتعاملات التجارية في المنظمة، التي تتابع انسيابية العمل اليومي الروتيني للتعاملات التي هي ضرورية لأداء أعمال المنظمة، ومن أهم النظم المستعملة فيها نظام معلومات المبيعات والتسويق، نظام معلومات المحاسبة والمالية، نظام معلومات الموارد البشرية، نظام معلومات الإنتاج (مرسي، 2005).

نظم المكتب ونظم العمل المعرفي: تم تطوير أنظمة مدعمة للمعلومات، هدفها الرئيسي يسير ولو جزئيا أنشطة المكاتب، وهي التي تتعلق بوظائف المعالجة المحوسبة للكلمات والنشر المكتبي وتصوير الوثائق التي تعتمد عليها اعمال المنظمة، وتتعلق وظائفها بالمحطات الهندسية ومعالجة البيانات ومحطات الرسومات والمحطات الادارية وتخدم مستوى العمل المعرفي (قندلجي، 2009).

نظم دعم القرار: هي أنظمة هدفها الرئيسي مساعدة المقررين عند اتخاذ القرار سواء من ناحية البحث وجمع المعلومات، وهي التي تتعلق اعمالها بتحليل مبيعات الاقليم وتحليل تكاليف الأسعار والارباح (قندلجي، 2009).

نظم المعلومات الإدارية: نظم المعلومات الإدارية هي طريقة منظمة لعرض معلومات الماضي والحاضر المتعلقة بالعمليات الداخلية والآثار الخارجية. وتدعم نظم المعلومات عملية التخطيط والإدارة ونشاطات المشروع داخل جمعية تنظيم الأسرة، بحيث توفر المعلومات المناسبة في الوقت المقرر للمساهمة الفعّالة في اتخاذ القرار (مرسي، 2005).

نظم الدعم التنفيذي: هي نظم دعم الإدارات وخصوصاً الإدارات العليا وهي تخدم المستوى الإستراتيجي، وهي مصممة من أجل التعامل مع عملية صنع القرار غير المقننة من خلال تقديم أشكال بيانية واتصالات، ومن أمثلة تطبيقاتها تنبؤات اتجاهات المبيعات، تطوير خطة العمليات، تنبؤات الموازنة (مرسي، 2005).

الأداء: يعرف الأداء على أنه التفاعل بين السلوك والإنجاز مرتبطاً بالنتائج، وأنه كل ذلك السلوك والإنجاز والنتائج معاً، وهو المحور الأساسي وموضوع التحسين والتنمية في المنظمات (علي، 1995).

الأداء الإداري: ويعرف بأنه كل عمل مرتبط بالإنجاز الإداري، ويقوم به الموظف والمدير وكل من له علاقة إدارية في المنشأة، وفي المستويات الإدارية المختلفة (درة، 2003).

الأداء الوظيفي: ويعرف بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة (درة، 2003).

الأداء المالي: ويعرف بأنه استخدام مؤشرات مالية، لقياس مدى إنجاز الأهداف، ويعبر عن أداء الشركات، باعتباره الداعم الأساسي للأعمال المختلفة، التي تمارسها تلك الشركات (الخطيب،2010).

الأداء التسويقي: يعرف بأنه وصف فعالية وكفاءة الوظيفة التسويقية في مدى تحقيق رضا الزبائن وضمان ولائهم، إلى جانب التحقيق المرضى للمؤشرات الكمية على سبيل المثال الحصة السوقية والمبيعات (درة، 2003).

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، ومعرفة واقع نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام، والتعرف إلى أبرز المعوقات التي تحول دون استخدامها.

تم استخدام المنهج الوصفي لمناسبته أهداف الدراسة، حيث استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وقد تكونت أداة الدراسة من قسمين، القسم الأول تكون من المعلومات العامة، وهي المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة، في حين تكون القسم الثاني من محاور الاستبانه، وقد تم تقسيمها إلى ست محاور (واقع استخدام نظم المعلومات، الأداء الإداري، الأداء الوظيفي، الأداء المالي، الأداء التسويقي، أهم معيقات استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين)، وتكون مجتمع الدراسة من (940) موظفاً من المستويات الإدارية في منشآت الحجر والرخام في بيت لحم، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (200) موظفاً، بنسبة تقارب (20%) من مجتمع الدراسة وتم استرجاع (180) استبانه.

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها، وللإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، تم اختبار فرضيات الدراسة، باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية .(SPSS) وقد أظهرت الدراسة أهم النتائج الآتية :

أن استخدام نظم المعلومات يطور الأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، بدرجة كبيرة، وأظهرت النتائج أن معوقات تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، كانت ذات درجة كبيرة، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، عدد التأثيرات التدريبية).

بناءً على النتائج فقد ضمن الباحث الدراسة بعض التوصيات الآتية:

- يجب عمل الندوات وورش العمل واللقاءات الإعلامية لتوضيح واظهار فوائد استخدام نظم المعلومات بالنسبة لمنشآت الحجر والرخام .
- تشجيع التبادل التجاري والاقتصادي بين كافة المنشآت والعملاء والموردين باستخدام نظم المعلومات المتطورة، لما لذلك من مردود ايجابي على الأداء.
- ضرورة تشجيع وتحفيز العاملين على تنمية قدراتهم في مجال استخدام نظم المعلومات، وكذلك ضرورة أن تعمل سياسات الادارة في المنشأة على توجيه استخدام نظم المعلومات في تحسين الأداء.

The Effect of Using Information System on the Performance of Marble Plants in Palestine.

Prepared by: Mohammad Dairyeh

Supervisor: Dr. Nasser Jaradat

Abstract

This study aims at investigating the Impact of using information system on the performance of marble plants in Palestine. It also aims to recognize reality and obstacles of using information system in these marble plants.

A descriptive approach was used to achieve the goal of this study. A questionnaire was used as the main tool in this study. The questionnaire consist of two sections: the demographic section and the section that includes the domains of the tool. The domains consist of reality of using information system, administrative performance, job performance, general performance, marketing performance and obstacles of using information system in marble plants. The population of the study consists of 940 administrative employees in marble plants in Bethlehem. The questionnaire was distributed to a 200-sample employees with a percentage of 20% of the population. 180 questionnaires were returned.

After Suring validity and reliability of the tool, the researcher investigated the hypotheses of the study using SPSS package. The study showed the following findings:

Use of information system improves administrative performance in marble plants in Palestine with a high degree. The results also revealed some obstacles that hinder the optimal use of information system in marble plants in Palestine with a medium degree. There were statistically significant differences between using information system and performance of marble plants attributed to the demographic variables (gender, age, academic qualification, profession and the number of training sessions).

Based on the results of the study, the researcher highlights the following recommendations:

- Training session, workshops and media meetings to highlight the importance of using information system in marble plants.
- Encouraging economic and commercial exchange between all marble plants, clients and importers using information system.
- Motivating workers to improve their skills in the field of information system. Administrations should adopt policies that bring about fruitful use of information system in marble plants in Palestine**.**

الفصل الأول

1. مقدمة الدراسة وأساسياتها

1.1. مقدمة:

تحرص كل المنظمات والمنشآت على تحسين أدائها وتطويره للوصول إلى الأداء المتفوق، في ظل ما تواجهه من التغيرات والتحديات، فالمنشآت والمؤسسات تعيش في بيئة متغيرة تتسم بدرجة عالية من التعقيد وتتغير فيها الفرص المتاحة بالكامل، كما وتتأثر هذه المؤسسات بالتطور الهائل والمتسارع في عالمنا الذي نعيش فيه، هذا مما يجعل مهمة الإدارة أصعب في تحقيق أهداف المنظمة، ويستوجب من المنظمات القدرة على التكيف والتأقلم مع بيئتها الداخلية والخارجية حتى تستطيع الاستمرار والنمو والبقاء، وإلا سيكون مصيرها الاختفاء والانزواء (الشويخ، 2007).

تعتبر نظم المعلومات عاملاً أساسياً في نجاح أو فشل أي منشاة من المنشآت، وتتبع هذه الأهمية من كون المعلومات تستخدم كأداة من أجل التنسيق ودعم العملية الإدارية واتخاذ القرارات من جانب, وكأداة اتصال في داخل المنشاة ومع البيئة المحيطة بها من جانب آخر. فالمنشاة أمام عمليات التوسع والانتشار الجغرافي والتنويع الإنتاجي، وأمام عمليات التسويق والتمويل والحاجة للموارد البشرية وباقي الأنشطة، تجد نفسها بحاجة إلى وضع هيكلية مناسبة لهذه الأنشطة بالشكل الذي يضمن تدفق المعلومات من الوحدات المختلفة وتحليل هذه المعلومات والاستفادة منها في تطوير أداء المنشاة بشكل عام وفي تطوير أدائها الإداري بشكل خاص. فالنشاط الإداري في منشآت الأعمال تربطه علاقة وثيقة جداً بنظم المعلومات (ادريس، 2005).

لقد أضحت نظم المعلومات وأدواتها المختلفة القاعدة التقنية للانطلاق في مجال إدارة الأعمال والاتصالات الالكترونية، والتجارة الالكترونية، وهي بالإضافة إلى ذلك تلعب تأثير المحرك الرئيسي لنمو الاقتصاد العالمي وتطوره، وتؤثر بشكل مباشر على تشكيل ثقافة المجتمعات الإنسانية الحديثة ضمن ما يسمى التربية "الكونية" أو" العولمة" (قندلجي والجنابي، 2009) فتقنية المعلومات توجه جهودها نحو كافة المستويات الإدارية والتي يتطلب كل منها احتياجات محددة من المعلومات (أبو مغايض، 2004)، ولعل أن المنشآت الصناعية تحتاج إلى تبني استخدام نظم المعلومات لرفع كفاءة وفعالية في جميع المستويات الدارية لديها (حسان، 2008).

تعتبر صناعة الحجر والرخام في فلسطين من الصناعات ذات التاريخ العريق، حيث تتميز هذه الصناعة بالتجربة المتراكمة للعاملين فيها وقدرتهم على النفاذ للأسواق العالمية، اضافة لامتلاك بعضهم اكثر التكنولوجيا تقدماُ في هذا المجال. وفي المقابل فان هذا القطاع يعاني من ضعف استفادته لتكنولوجيا المعلومات في أدائه. وإن هذه الصناعة تعتبر الاكثر مساهمة في الناتج المحلي الصناعي، والأكثر حجما في المبيعات والاكبر حجما في التصدير الخارجي (سلطان وشريعة، 2010).

وعليه فإن استخدام هذه المنشآت لنظم المعلومات ذات الكفاءة والفعالية من شأنه أن يساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها، وقد تزايد الاهتمام بهذه النظم لما من تأثير في تطوير المنظمات حيث توفر كافة المعلومات المناسبة في الأوقات الأكثر ملائمة لمختلف المستويات الإدارية، وذلك لدعم جميع المهام والوظائف الإدارية بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصالات وتدفق المعلومات بين تلك المستويات، وكل ذلك من شأنه أن ينعكس ايجابيا على أدائها الإجمالي (حسان، 2008).

1.2. مشكلة الدراسة:

نظراً لأهمية قطاع الحجر والرخام في فلسطين وتأثيره في الاقتصاد الوطني الفلسطيني، ظهرت هناك حاجة ماسة للحث على استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين لتطوير أدائها، فخلال مقابله الباحث مع رئيس اتحاد صناعه الحجر والرخام في فلسطين السيد صبحي ثوابته أشار إلى أهمية استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين لمواجهة التحديات والتغيرات والمنافسة الشديدة، لضمان بقاء واستمرار هذه المنشآت، لرفع أدائها بما يتلاءم مع أهمية قطاع صناعه الحجر والرخام في فلسطين، وحث أيضاً على تدريب جميع العاملين في مختلف المستويات التنظيمية في هذه المنشآت على استخدام نظم المعلومات، ويجب قبل ذلك توافر الإرادة الحقيقية والقدرة على الاستفادة منها، ولا يجب تجاهلها بسبب عدم المعرفة بنظم المعلومات وطريقة استخدامها، لعل استخدامها يساهم في تطوير أداء المنشآت الإداري، والوظيفي، والمالي، والتسويقي.

وانطلاقاَ من ذلك فإن مشكلة الدراسة تتمحور حول مدى استخدام نظم المعلومات الحديثة في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وتأثير ذلك على الأداء في هذه المنشآت. وبناء على ما تقدم تتبلور إشكالية الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي: "إلى أي مدى يمكن أن يسهم استخدام نظم المعلومات في تحسين أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟"

1.3. مبررات الدراسة:

- **المبرر العام:** أهمية أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وأهمية الاطلاع على واقع استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.
- **المبرر الخاص:** رغبة الباحث في استكمال ما هو مطلوب منه للحصول على درجة الماجستير من معهد التنمية الريفية في جامعة القدس.

1.4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنها تتعلق بموضوع مهم لقطاع صناعي حيوي في فلسطين ألا وهو قطاع صناعة الحجر والرخام في فلسطين، مما يثير اهتمام كل المعنيين بهذا القطاع، سواء أصحاب منشآت، حكومة، مراقبين، ومحللين مهتمين بالشأن الاقتصادي، وكذلك المهتمين بذلك من الحقل الأكاديمي العلمي، وتبرز أهمية الدراسة بما يلي:

1- تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال الخلفية النظرية لها المتعلقة بنظم المعلومات والأداء، بالإضافة إلى المساهمات المتوقعة لنتائجها والتي قد تفيد في تحسين تأثير استخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

2-وتتبع الأهمية العملية للدراسة من كونها تعتبر على حد علم الباحث الدراسة الأولى في فلسطين لدراسة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام لذا يتوقع الاستفادة من النتائج العملية له، وأن تكون هذه الدراسة مقدمة لدراسات أخرى تبحث في تأثير استخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام، وأيضاً على باقي قطاعات الصناعة في فلسطين.

1.5. أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيس للدراسة يكمن في تحديد تأثير استخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين، أما الأهداف الفرعية لهذه الدراسة فتتمثل فيما يلي:

1. التعرف على واقع نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.
2. توضيح تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري.
3. توضيح تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الوظيفي.
4. توضيح تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي.

5. توضيح تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء التسويقي.

6. إبراز أهم العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات.

1.6. أسئلة الدراسة:

سعت هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الرئيس الأول:

ما هو تأثير استخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟

السؤال الرئيس الثاني :

هل يختلف تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشات الحجر والرخام في فلسطين باختلاف كل من (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة الوظيفية، عدد التأثيرات التدريبية).

1.7. فرضيات الدراسة:

واعتماداً على متغيرات الدراسة تم صياغة الفرضيات الآتية:

1.7.1. الفرضية الرئيسة الأولى:

" لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين". ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1.7.1.1. الفرضية الفرعية الأولى:

"لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين".

1.7.1.2. الفرضية الفرعية الثانية:

"لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين".

1.7.1.3. الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين".

1.7.1.4. الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين".

1.7.2. الفرضية الرئيسية الثانية:

"لا توجد فروق ذات دلالةٍ إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشات الحجر والرخام في فلسطين باختلاف كل من (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة الوظيفية، عدد التأثيرات التدريبية)".

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

1.7.2.1. الفرضية الفرعية الأولى:

"لا توجد فروق ذات دلالةٍ إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الجنس".

1.7.2.2. الفرضية الفرعية الثانية:

"لا توجد فروق ذات دلالةٍ إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير العمر".

1.7.2.3. الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا توجد فروق ذات دلالةٍ إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الوظيفة".

1.7.2.4. الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا توجد فروق ذات دلالةٍ إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

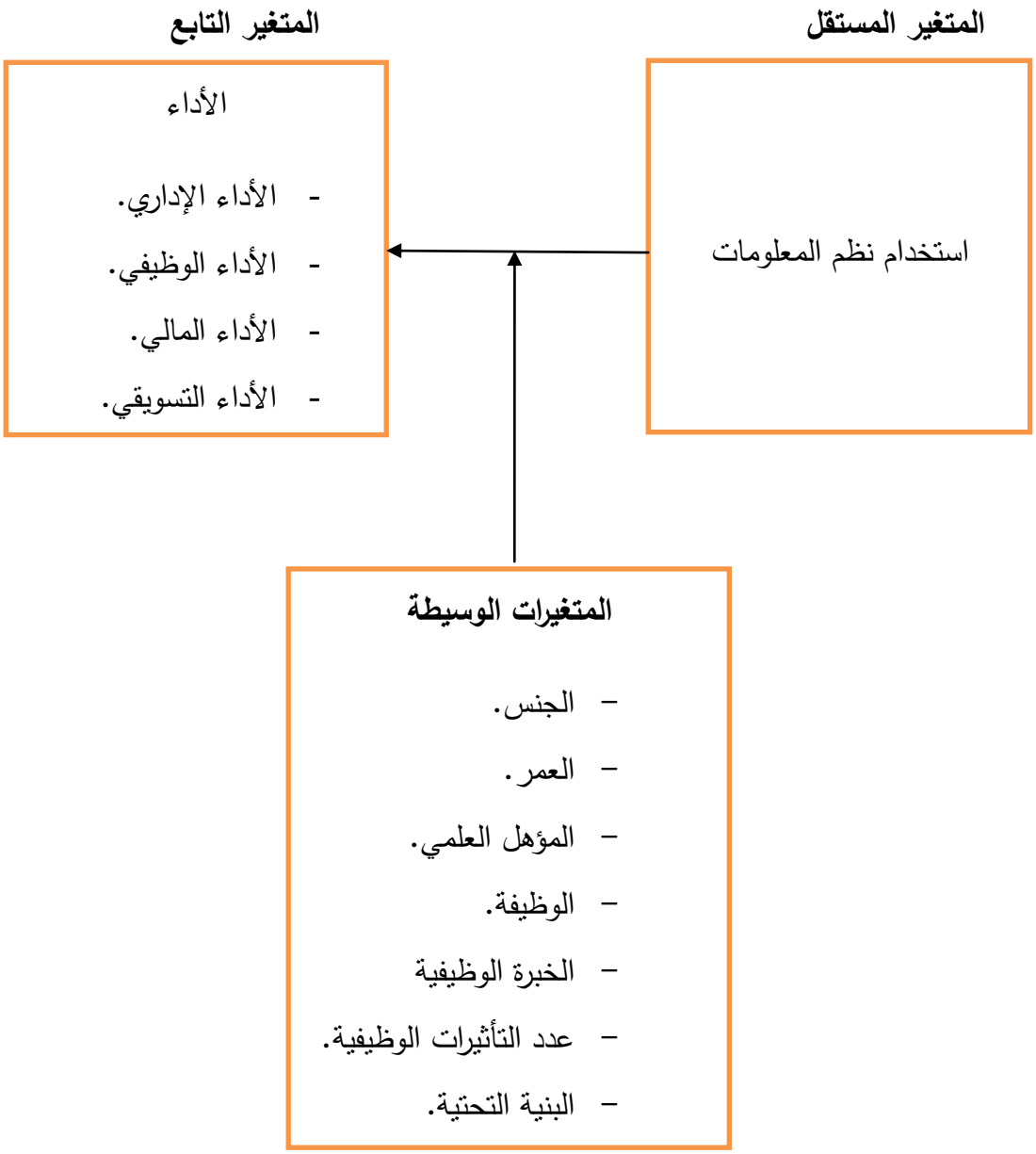
1.7.2.5. الفرضية الفرعية الخامسة:

"لا توجد فروق ذات دلالةٍ إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية ".

1.7.2.6. الفرضية الفرعية السادسة:

"لا توجد فروق ذات دلالةٍ إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير عدد التأثيرات التدريبية".

1.8. نموذج الدراسة:



1.9. حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية المتمثلة في الفصل الأول والفصل الثاني من العام الأكاديمي 2015- 2016.
- الحدود المكانية: تقتصر عينة الدراسة على منشآت الحجر والرخام النشطة في محافظة بيت لحم.
- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على عينة من العاملين في المنشآت في محافظة بيت لحم الدراسة الميدانية على جميع المستويات التنظيمية.

1.10. محددات الدراسة :

اقتصرت الدراسة على إجابات المبحوثين في هذه الدراسة وهم الموظفون في المستويات الإدارية في منشآت الحجر والرخام في بيت لحم، لذا فإن الدراسة مستندة إلى إجابات المبحوثين عن أسئلة الإستبانة المعدة لهذا الغرض، وإن إجاباتهم تعكس حقيقة آرائهم تجاه قضايا البحث ومجالاته محاوره.

الفصل الثاني

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1. الإطار النظري:

2.1.1. المقدمة:

يتناول هذا الفصل الأدب النظري للدراسة، والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث سيتم استعراض الأدب النظري وذلك بتحديد مفهوم نظم المعلومات، وتعريفاته المختلفة، ثم التطرق إلى الأداء وأهمية قياسه للمنظمة، ثم تسليط الضوء على منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

لا شك أن الأهمية المتزايدة لنظم المعلومات وقدرتها على إشباع حاجة المنشآت من المعلومات, تكمن في أن الوقت الحاضر يشهد العالم عملية تطور سريع في حاجة المنشات من المعلومات سواء من حيث الكم أو الكيف أو السرعة في الحصول على المعلومة, بهدف اتخاذ افضل القرارات و توثيق علاقة هذه المنشآت بالبيئة المحيطة بها, الأمر الذي جعل تطوير هذه النظم و زيادة فعاليتها وكفاءتها إحدى ضرورات العصر. و لعل أحد العناصر الرئيسية في نجاح هذه النظم هو أنها أصبحت تعتمد على تكنولوجيا متطورة سهلت جدا من الوصول إلى المعلومات و خفضت تكاليف الحصول عليها بشكل واضح. ويذكر (Supattra,2007) أن الثورة المعلوماتية الحديثة والثورة العلمية والتكنولوجية جعلت العالم أكثر قرباً واندماجاً وتأثراً ببعضه البعض فهي التي سهلت وعجلت حركة الأفراد والمنتجات **ورأس المال والمعلومات والخدمات، وساهمت في انتقال القناعات والثقافات,** وجعلت من

تكنولوجيا ونظم المعلومات عنصرين من عناصر النجاح في عالم يتجه نحو العولمة والسرعة في تبادل المعلومات. وإذ نحن اليوم في عالم يتحدث عن عصر المعلومات والثورة في تكنولوجيا المعلومات, فان الاتجاه يسير نحو تطوير علاقة المنشاة بالسوق من اجل تحسين وتطوير أدائها والحصول على فرص جديدة تعتمد على الاستخدام الأمثل للمعلومات المتاحة عن الموردين والعملاء والمنافسين وكل ذوي العلاقة بالمنشاة, الأمر الذي يضفي صفة الإستراتيجية على نظم المعلومات كأداة قادرة على تطوير وتحسين وتميز أدائها وكذلك خلق وتعظيم القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف.

2.1.2. مفهوم نظم المعلومات:

لقد تعددت تعاريف نظم المعلومات، وذلك بسبب التطورات السريعة والمتلاحقة لها، ونذكر منها التالي:

لقد عرفها (صليحة، 2000) بأنها مجموعة من العناصر وسائل، برمجيات أو أفراد) تسمح بحيازة، معالجة، تخزين وإرسال المعلومات.

وحسب (منال وجلال، 2003) فإن نظم المعلومات مجموعة منظمة من الأفراد والمعدّات والبرامج وشبكات الاتصالات، وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرارات والرقابة داخل المنظمة.

في حين تعّرف (Malhotra,2004) نظم المعلومات على أنها "هو مجموعة الاجراءات والوحدات الادارية الخاصة بجمع البيانات ومعالجتها وابلاغ النتائج لمستخدميها وهي تشمل الاعمال الكتابية وكل الاتصالات كالهاتف والاتصال الشخصي والحاسب".

أما (chang,2005) يعّرف نظم المعلومات على أنها " طريقة منظمة لعرض معلومات الماضي والحاضر المتعلقة بالعمليات الداخلية والآثار الخارجية. وتدعم نظم المعلومات عملية التخطيط والإدارة

ونشاطات المشروع داخل جمعية تنظيم الأسرة, بحيث توفر المعلومات المناسبة في الوقت المقرر للمساهمة الفعّالة في اتخاذ القرار".

وهناك تعريف آخر لنظم المعلومات يذكر أنها: "عبارة عن مجموعة كبيرة جداً من المكونات المترابطة فيما بينها ، والتي تربطها ببعضها علاقات الكترونية تهدف إلى تحسين العمل النوعي ،وتعمل على الاسراع في انجاز المهام الموكلة لأصحابها بسهولة ويسر" حسب (James,2001).

2.1.3. تطور نظم المعلومات:

كانت نظم المعلومات قديما عبارة عن نظم لتشغيل البيانات، ولاحقاً ظهرت نظم تخدم المستويات ثم ظهرت نظم أخرى تخدم المستويات التي تحدد استراتيجيات المنظمة في الثمانينات، ويمكننا إيضاح العوامل التي أدت إلى هذه التطورات في نظم المعلومات في النقاط التالية (مخوخ وربيع، 2002).

2.1.3.1. التطور في تكنولوجيا المعلومات:

أدى نمو تكنولوجيا المعلومات إلى تزايد التأثير الذي تلعبه نظم المعلومات داخل المؤسسات، 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 المؤسسات(مخوخ وربيع، 2002).

2.1.3.2. التطور في خصائص التطبيقات:

بدأت نظم المعلومات بتقديم نظم ذات أغراض عامة متعلقة بالوظائف المتداولة في أغلبية المؤسسات مثل تلك المتعلقة بالمخزون، المبيعات، الإنتاج، التسويق والتمويل، لكن مع تطور تأثير نظم المعلومات وتطور تكنولوجيا الحاسبات الآلية ظهرت برامج جديدة تهدف إلى خدمة تخصصات محددة

لأفراد أو مجموعات معينة داخل المؤسسة مثل نظم دعم القرار للإدارة الوسطى والنظم الخبيرة وهذا ما سنتطرق إليه في المبحث التالي(مخوخ وربيع، 2002).

2.1.4. مبادئ نظم المعلومات:

حسب (عبد الهادي، 1996) وحتى تكون نظم المعلومات أساس كل قرار فيجب أن تتوافر فيها المبادئ الأربعة التالية:

- **الخدمة:** ينبغي أن يصمم النظام وأن يدار بالطريقة التي تضمن أعلى كفاءة في تقديم الخدمات للمستفيدين.

- **التوقيت:** ينبغي أن يعمل النظام على تقديم المعلومات لطالبها حين يحتاجها وليس عندما يستطيع النظام أن يحصل عليها.

- **التوحيد:** تتطلب سهولة تداول المعلومات بين أجزاء النظام ذاته و بين غيره من النظم، ضرورة اتباع طرق التوحيد القياسي في معالجة المعلومات.

- **التطوير:** وهو أساس المحافظة على استمرار كفاءة النظام في مواجهة التغيرات المتعددة لتحسين طرق المعالجة وزيادة سرعة توصيل المعلومات.

2.1.5. أنواع نظم المعلومات:

أولاً: نظم المعلومات الإدارية:

وهي مزيج من معطيات علوم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات و بحوث العمليات والرياضيات، كل هذه التخصصات شاركت في تطوير أنظمة المعلومات الإدارية وإثرائها بالمعلومات الضرورية لإنتاج تقارير تأثيرية تصف الأوضاع والمنجزات الحالية كتقارير المخزون، وغيرها.

يتكون نظام المعلومات الإدارية من (مخوخ وربيع ، 2002):

- **الأجهزة:** وتشمل جميع الأدوات المساعدة لتطبيق نظم المعلومات داخل المنشأة، من حواسيب وهواتف، وأجهزة مسح ضوئي، والشبكات الخارجية الداخلية، وغيرها.

- **البرمجيات:** وهي الأنظمة التي تشتغل بواسطتها الحواسيب وتنقسم إلى قسمين: تتمثل في برمجيات النظم وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة وبرمجيات التطبيقات وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وبرامج التصنيع، هذه البرامج يتم إعدادها من طرف مختصين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة أما برامج النظم فيتم الحصول عليها من طرف موردي الأجهزة.

- **قواعد البيانات:** وهي عبارة عن المخزن الذي يحوي على البيانات التي تصف كل الأحداث والعمليات الجارية في المنظمة وتكون مخزنة في شكل ملفات يدوية أو إلكترونية بواسطتها يعمل نظام المعلومات على تحويلها إلى معلومات لذلك تعتبر جد مهمة لأي نظام معلوماتي.

- **الإجراءات:** هي عمليات تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية، وتسمى بخريطة مسار النظام، وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله.

- **الأفراد:** هو المورد الأساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها، ويعتبر من أهم عناصر النظام، حيث يقوم بتحليل المعلومات، ووضع البرامج، وإدارة نظم المعلومات.

ثانياً: نظم معالجة البيانات:

يعرف أيضاً بنظم معالجة المعاملات Transaction Processing Systems، يهدف هذا النوع من أنظمة المعلومات حسب (خشبة، 2001) إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المؤسسة إذ يقوم بحصر وتجميع البيانات التي تعكس حركة المعاملات مثل فواتير المبيعات، المصروفات، الإيرادات ويجعلها متاحة لاستخدامات أنظمة أخرى، لذلك يمكننا تعريف نظام معالجة البيانات على أنه " نظام المعلومات المرتبط بالحاسب الذي يجمع ويصنف ويخزن ويحدث ويسترجع بيانات حركة المعاملات داخل المؤسسة من أجل حفظ السجلات ومدخلات نظام المعلومات الإدارية لمزيد من المعالجات.

ويذكر (السالمي، 2005) أن هذا النظام يعمل على:

1 . تسجيل البيانات: تشتمل عملية التسجيل على نقل البيانات في سجل خاص بها ويتم ذلك أما يدويا أو ميكنياً بواسطة الماكينة أو الكترونيا بواسطة الحاسب الالي.

2.ترتيب البيانات: بعد تسجيل البيانات فإنها ترتب في النظام معين يمكن تتبعه. وقد يستغرق ذلك وقتا وجهدا كبيرا تبعا لحجم ونوع البيانات أو قد ترتب البيانات على اساس دفعات أو تتابع معين اثناء عملية المعالجة ذاتها بنظم المعلومات.

3.معالجة البيانات: يمكن أن تنظم عملية معالجة البيانات في خمسة أنشطة اساسية تتمثل في عمليات الادخال والقرارات المنطقية والحساب والنقل والترتيب والإخراج.

4. الترميز أو التكويد: ويتم ذلك عن طريق احلال رموز أو شفرة خاصة من أرقام أو حروف أو أشكال محل بعض ألفاظ اللغة العادية المقروءة بالعين المجردة.

5. المفهرسة والتكيف: وتختص بتحديد عناصر البيانات ووصفها بأسلوب معين حتى يمكن استرجعها فيما بعد.

6. التصنيف أو التبويب: وتجزئ وحدات المعلومات إلى مجموعات رئيسية وفرعية طبقا لعناصر محددة تتطلبها منطقية التجميع والتجزئة وأساس الاسترجاع الذي تبني عليه.

ثالثاً: نظام دعم القرارات:

يعرف نظام دعم القرارات على أنه هو نظام مرتبط بالحاسب، ذو تفاعل متبادل يقدم للمديرين طريقة تداول سهلة ومبسطة للمعلومات ونماذج اتخاذ القرار من أجل دعم مهام عملية اتخاذ القرارات المبرمجة (الروتينية) وغير المبرمجة (خشبة، 2001).

كما عرف (الحسينة، 2002) نظم دعم القرارات الجماعية بأنها "نظام تفاعلي مبني على الحاسب الآلي يسهم في تسيير وحل المشكلات غير المبرمجة التي تسعى لحلها مجموعة من متخذي القرارات الذين يعملون معاً كفريق".

رابعاً: الأنظمة الخبيرة:

تندرج الأنظمة الخبيرة ضمن مجال الذكاء الاصطناعي، وتستخدم لمساندة متخذي القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها، فيتم تصميم النظام الخبير عملياً بالاعتماد على خبراء كل في ميدان تخصصه (صليحة، 2000).

2.1.6. تأثير نظم المعلومات في المنشآت:

أهم تأثير لنظم المعلومات يتمثل في دعم عمليات التشغيل في المنشأة، ودعم القرار الإداري بل وصنعه، ودعم الميزة التنافسية، وإدخال الانترنت وكافه مفاهيم الاقتصاد الالكتروني للمنشأة، ودعم المستخدم النهائي، وإقامة تحالفات مع إدارات نظم معلومات أخرى.

كما ويلعب تأثيراً هاماً في تحقيق التكامل بين المتغيرات الخارجية وبين احتياجات وإمكانيات وقدرات الأجهزة الإدارية. وزيادة التخصص وتقسيم العمل، وظهور أساليب جديدة في اتخاذ القرارات، والاتجاه نحو اللامركزية في الإدارة، والتوظيف المؤقت للاستفادة من مهارات معينة ولأداء مهام محددة، وبروز ظاهرة العولمة والتحول نحو اقتصاد الخدمات.

ولنظم المعلومات تأثير في تحقيق الأهداف التالية (صليحه، 2000):

- المراقبة: إذ أنه بمثابة ذاكرة للمؤسسة 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.

- مساعدة المسيرين في عملية اتخاذ القرار عن طريق إيجاد أساس أو قاعدة لتحليل الإشارات التحذيرية الأولية التي تبرز داخلياً وخارجياً.

هدف نظام المعلومات إذن هو توفير المعلومات الضرورية لكل مستويات التسيير عن حالتها الحالية والسابقة، والتنبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات، حفظها، تحليلها ووضعها معاً بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة إستراتيجية، تسيريه و تنفيذية مهمة .

2.1.7. أداء المنشآت:

2.1.7.1.مفهوم الأداء:

يعرف الأداء على أنه نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة (علي، 1995).

أما تعريف الأداء على مستوى المنشآة فهو المخرجات ذات القيمة التي ينتجها النظام في شكل سلع أو خدمات (درة، 2003).

وبناءً على ذلك يمكن القول أن الأداء هو الأنشطة التي يزاولها الافراد في المنظمة و النتائج الفعلية التي يحققونها في مجال وظائفهم بنجاح لتحقيق أهداف المنشأة بكفاءة وفعالية وفقاً للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل.

2.1.7.2. معايير الأداء:

تنحصر أهم معايير الأداء حسب (المانع، 2006) فيما يلي:

- الجودة: ترتبط الجودة بجميع نشاطات المنشأة، حيث تعبر عن مستوى أداء العمل، والجودة تحمل معاني كثيرة ومتعددة فهي ذات معنى واقعي ومعنى حسي، فالمعنى الواقعي يعني التزام المنظمات باستخدام مؤشرات حقيقية كمعدل الإنتاج، ونسبة الفاقد والهدر، ومن ثم استخدام معايير والتزام المنظمات بالمواصفات والمقاييس المتعارف عليها، أما المعنى الحسي للجودة فإنه يرتكز على مشاعر

وأحاسيس متلقي الخدمة والمستفيد منها، بمعنى اقتناعهم ورضاهم عن الخدمات التي يتم تقديمها وهل نجح العاملون في تقديم هذه الخدمات بمستوى جودة يناسب توقعاتهم ويلبي احتياجاتهم.

- الكمية: يقصد بالكمية حجم العمل المنجز، وهذا يجب أن لا يتعدى قدرات وإمكانيات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي وقد يؤدي إلى مشكلة في المستقبل تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز، كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات.

- الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأس مال وليس دخلاً، مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة.

- الإجراءات: هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل، أو بمعنى آخر بيان توقعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب اتباعها لتنفيذ المهام، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، وبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة والمنشأة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسليمها أو تسلمها، حتى تكون الصورة واضحة، وهذا لا يعنى قتل عمليات الابتكار والإبداع لدى جميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين، ولكن الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل ولضمان اتفاقه وعدم مخالفته للنظم والتعليمات واللوائح والقوانين.

2.1.7.3.قياس الأداء:

أهميه قياس الأداء:

يرى (ادريس، 2005) أن أهميه قياس الأداء للمنشآت تكون وفق الأبعاد التالية:

- **على مستوى المنشأة:** يحقق قياس الأداء مجموعة فوائد منها، وعلى سبيل المثال، قياس الفاعلية، والتعرف على الإنتاجية، وتحديد جوانب الضعف الإداري وطرق علاجها، وتوافر المعلومات الإدارية الضرورية لاتخاذ القرارات، وتحسين طرق التنبؤ بالأداء المتوقع وتوافر الأساس الموضوعي لكثير من أنشطة الموارد البشرية وبما يكفل تحسين هذه الأنشطة.

- **على مستوى الوحدة التنظيمية:** يحقق قياس الأداء عدة فوائد منها متابعة تنفيذ الأهداف الموضوعة ومتابعة تحقيق كفاءة أداء الأنشطة وتدعيم عملية الاتصال وتخطيط القوى العاملة والكشف عن المشكلات الإدارية أو التنظيمية وتصويبها وتشجيع المنافسة بين الإدارات والأقسام بما يؤدي إلى تحسين إنتاجيتها.

- **على مستوى الفرد:** إن فوائد قياس الأداء تشمل تحسين الفرص المتاحة لتحسين وتطوير أداء الفرد ودعم ثقة الأفراد بأنفسهم وحصولهم على تشجيع الإدارة وتنمية المنافسة بين الأفراد وتشجيعهم على بذل الجهد وزيادة الإنتاجية والكشف عن الطاقات والقدرات غير المستغلة لدى الأفراد وإشعار الأفراد بالمسؤولية، وتحقيق الرقابة الذاتية، وتدعيم تشجيع السلوكيات الايجابية للأفراد.

2.1.7.4. خطوات قياس الأداء:

تتألف هذه العملية من خمس خطوات أساسية كما ذكرها (القطامين،1996) و(الدوري،2005) وهي:

- **الخطوة الأولى:** تحديد نتائج الأداء التي يجب أن تراقب وتقيم العناصر التي يتم إحكام الرقابة علي ها يجب أن تتصف بالقدرة والقابلية على أن تقاس بموضوعية وبدرجة عالية من الثبات.

- **الخطوة الثانية:** صياغة معايير محددة لقياس الأداء إن هذه الخطوة تعتبر خطوة بالغة الأهمية وذلك لأن معايير الأداء التي تستخدم في قياس النتائج تمثل تعبيراً مفصلاً عن الأهداف الإستراتيجية، وهي بهذه الصفة التي تشكل مقاييس نتائج الأداء المقبولة والتي يتوقع منها أن تحقق الأهداف كما يجب.

- **الخطوة الثالثة:** قياس الأداء الحالي كما هو ذلك باستخدام المعايير المحددة في الخطوة الثانية.

- **الخطوة الرابعة:** مقارنة نتائج الأداء مع المعايير وتهدف هذه الخطوة إلى معرفة فيما إذا كانت نتائج الأداء الحالي متطابقة مع الأهداف أم لا وتتوقف العملية الرقابية هنا في حالة طابق النتائج مع الأهداف.

- **الخطوة الخامسة:** اتخاذ الإجراءات التصحيحية إذا كانت نتائج الأداء لا تتوافق مع الأهداف، فانه لابد من اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة لمعالجة الموقف باستخدام التغذية الراجعة وذلك لمعرفة ما يلي:

– هل الانحرافات بين النتائج والأهداف كبيرة وحقيقية وتتطلب إجراءات تصحيحية لتصويبها أم لا.

– هل الأخطاء التي أنتجت هذه الانحرافات كانت في عملية التخطيط الاستراتيجي ذاتها.

– هل العمليات المختلفة التي استخدمت في العمل مناسبة لانجاز الأهداف الموضوعة أم لا.

2.1.7.5. مؤشرات قياس الأداء:

ولقد حددها (البكري، 2000) على الشكل التالي:

1. **مؤشرات قياس الأداء التقليدية:**

- مؤشرات الإنتاج.
- مؤشرات الإنتاجية.
- مؤشرات المالية، ولها أربع معايير وهي: معيار الربحية، معيار السيولة، معيار رأس المال، معيار التشغيل.
- مؤشرات البيع.

2. **مؤشرات قياس الأداء الحديثة:**

لقد تم بلورة وثيقة أطلق عليها اسم بطاقة الأداء المتوازن، ففي عام 1992 قام العالمان الأمريكيان Robert N.Kaplan and David P. Norton، بتطوير أداة أطلق عليها بطاقة القياس المتوازن Balanced Scorecard، واستمر بتطويرها خلال السنوات العشر الماضية لتشمل مجموعة من النسب المالية وغير المالية لتقويم الأداء الشامل للمنظمة.

وقد ساهمت بطاقة القياس المتوازن في خلق أربع جوانب لتطبيق الإستراتيجية هي:

أ.**المحور المالي:** يركز هذا المحور على الجانب المالي في أداء المنظمة مثل العوائد و الأرباح والمصاريف و قيمة الموجودات وحقوق المساهمين، وتبرز أهمية هذا المحور لان الهدف الأساسي من وجود المنظمات هو تحقيق الأرباح وتوفير الموارد اللازمة للاستمرار والتطور.

ب.**محور الزبائن:** يركز هذا المحور على العلاقة مع الزبون حيث تسعى المنظمة لتحقيق رضا الزبون والسعي إلى تلبية احتياجاته بل وتخطي توقعاته، وتبدو هنا أهمية سرعة الاستجابة لطلبات الزبائن ودقة التسليم وجودة المنتجات ومطابقتها لاحتياجاتهم، وانعكاس ذلك على العلاقة الطيبة للزبائن وزيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة.

ج.**محور العمليات الداخلية:** يركز هذا المحور على ضبط ومراقبة أداء العمليات والنشاطات الداخلية التصنيعية والسيطرة على الحلقات المهمة في السلسلة التصنيعية والإدارية وغيرها سعيا إلى معالجة الانحرافات وتطوير الأداء ومواءمة العمليات مع التوجهات العامة للمنظمة.

د. **محور التعلم والنمو:** يركز هذا المحور على قياس ومراقبة مشاريع التطوير والتحسين التي قد لا يكون تأثيرها مباشراً على العوائد بحيث يتم تتبع تحقيق الأهداف ومدى فعاليتها، يهدف هذا المحور أيضاً إلى دفع وتوجيه الأفراد نحو التطوير والتحسين الضروري من أجل البقاء في عالم اليوم المليء بالتطورات والقفزات التكنولوجية السريعة.

وبشكل محدد أكثر فإن المنظمة تبحث في كيف يرانا زبائننا؟ ما هي العمليات التي يجب إن نتفوق فيها؟ كيف يمكن إن نحافظ على قدرتنا لتغيير والتحسن؟ كيف يرانا مزودين التمويل؟

.(Kaplan & Atkinson, 1998)

2.1.8. علاقة نظم المعلومات بأداء المنشأة :

يذكر (العزام، 2004) إن نظم المعلومات من شأنها أن تؤدي إلى ما يلي:

- الاستغناء عن الكثير من العمليات الإدارية ذات الطابع التكراري والروتيني.
- الابتعاد عن الازدواجية والتوازي في الأعمال.

- تحسين عمليات التوثيق.
- تحسين عمليات تدفق المعلومات ورفع كفاءتها.
- تسريع عمليات رد فعل الإدارة.
- تكامل الهيكل التنظيمي والإداري.
- رفع المستوى العام للإدارة والإنتاج.
- تحسين عمليات الاتصال ورفع مستواها العام.

ويرى (العزام، 2004) أيضاً أنه وبوجود نظم المعلومات يمكن الإضافة بان تأثير الإدارة العليا يتوقع له أن يتغير ليصبح نوعاً ما كالتالي:

- تداخل أقل في عمليات اتخاذ القرار الروتينية.
- استخدام أكثر وأكبر وبشكل أفضل لأساليب المحاكاة.
- رؤية أوضح للمشاكل ووضع بدائل لها.
- مواكبة التطور بسرعة عالية وتنفيذه لمواكبة التطورات في الاداء والانجاز.

2.1.9. منشآت الحجر والرخام في فلسطين:

تعتبر صناعة الحجر والرخام من أهم الصناعات الفلسطينية ورافداً رئيسيا من روافد الاقتصاد الفلسطيني حيث تساهم بما نسبته (4%) من الناتج المحلي الاجمالي (Gross domestic product GDP) و(25%) من عائدات القطاع الصناعي. ويقدر حجم الانتاج في هذه الصناعة بـ (15)

مليون متر مربع سنويا أي ما قيمته (175) مليون دولار يتم انتاجها من خلال (608) منشأة منتشرة في محافظات الضفة الغربية وتتركز في محافظتي بيت لحم والخليل ويعمل في هذه المنشآت ما يقارب (13500) عاملاً. حسب (اتحاد غرف التجارة والصناعة، 2015 ، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2015).

2.1.10. مميزات صناعة الحجر والرخام في فلسطين:

وتشير دراسة ماجستير غير منشورة (الفواغرة، 2010) إلى أن أهم ما يميز هذه الصناعة هو:

1. توافر المادة الخام محلياً حيث يتوافر احتياطي معقول من الحجر الخام في فلسطين، فقد تبين أن معظم جبال الضفة الغربية من شمالها إلى جنوبها غنية بالأنواع المختلفة من الحجر الخام ذات الجودة العالية والألوان الزاهية والمتعددة. ويتركز الحجر الخام في قرى: الشيوخ ويطا وسعير وبني نعيم والسموع وتفوح (الخليل)، قباطية وجراعة، الزبابدة (جنين)، جماعين، عصيرة (نابلس) وبيت فجار في بيت لحم. مما أعطى هذه الصناعة قدرة أكبر على المنافسة في الأسواق الدولية.

2. وجود حصة سوقية لهذا المنتج في الأسواق العالمية وذلك لتعدد ألوانه وسهولة تشكيله وإمكانية إجراء العديد من الأعمال النهائية عليه.

3. توفر الأيدي العاملة الماهرة في هذه الصناعة وضخامة حجم رأس المال المستثمر في هذه الصناعة.

4. عدم الحاجة إلى استيراد المادة الخام من الخارج، وارتفاع انتاجية العامل الواحد بالمقارنة مع الدول المنافسة الأخرى.

2.1.11. العقبات التي تواجه صناعة الحجر والرخام في فلسطين:

ويمكن تلخيصها في أهم العقبات التالية:

1. تدني مستوى المهارات الادارية المتوفرة في القوى العاملة وخاصة في مجالات الإدارة، التسويق، والمالية.

2. غلبة الإدارة العائلية ذات الغموض في تحديد المسئوليات والأدوار على الصناعة.

3. قصور القيادات الصناعية في المصانع عن إتباع أساليب القيادة، والتحفيز، والتوجيه المعاصرة.

4. زيادة كمية الانتاج في المحاجر عن حاجة الطلب الحقيقي في الاسواق.

5. تدني الطاقة الانتاجية في المصانع بالرغم من ارتفاع القدرة الانتاجية للصناعة.

6. عدم وجود تقدير حقيقي لكمية المخزون من الحجر الخام، أماكن تواجده ونوعياته.

7. المنافسة الشديدة بين أصحاب المصانع في السوقين المحلي والإسرائيلي مما يساهم في تخفيض الأسعار.

8. عدم وضوح الرؤية المستقبلية لهذه الصناعة وبالتالي عدم وجود سياسة وطنية صناعية داعمة لهذه الصناعة.

9. زيادة حدة المنافسة الخارجية مع المنتجات الشبيهة (التركية والمصرية)، وكذلك ازدياد حدة المنافسة في السوق الإسرائيلي مع المنتجات الأجنبية (التركية).

10. سهولة تحول المستهلكين الخارجيين لشراء المنتجات المنافسة.

2.1.12. دور منشآت الحجر والرخام في فلسطين في الاقتصاد الفلسطيني:

يعتبر قطاع صناعة الحجر والرخام من أنشط القطاعات الاقتصادية في الأراضي الفلسطينية، حيث يساهم حسب (مركز الإحصاء الفلسطيني، 2015) بما نسبته 4.5% من إجمالي الناتج القومي، و30% من إجمالي العائدات الصناعية، وتشكل 5.5% من المنشآت الصناعية العاملة في فلسطين، وتحتل فلسطين المركز الثاني عشر عالمياً في صناعة وتصدير الحجر حسب القائمة الصادرة عن مركز التجارة العالمي، وتعتبر هذه المكانة متقدمة مقارنة مع حجم الأراضي الفلسطينية الصغيرة نسبياً. وبلغت قيمة الإنتاج الفلسطيني من الحجر 4% تقريباً من الإنتاج العالمي، حيث يشكل الإنتاج الفلسطيني حوالي ضعفي الإنتاج الألماني ونصف الإنتاج التركي و70% من الإنتاج الأمريكي، في الأوضاع الطبيعية دون وجود أية ظروف سياسية من شأنها أن تؤثر على كمية الإنتاج.

2.2.الدراسات السابقة:

2.2.1. الدراسات العربية:

دراسة عبيد ورابيعة (2015) بعنوان: " أثر نظم المعلومات الإدارية الصحية المحوسبة في أداء موظفي القطاع الصحي الحكومي في فلسطين" هدفت الدراسة للكشف عن مدى توفر عناصر أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة، وكذلك معرفة مدى تأثيرها في أداء العاملين في القطاع الصحي في محافظتي نابلس وجنين. ولتحقيق تلك الأهداف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والإستبانة كأداة، ووزع على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية طبقية ذات التمثيل النسبي، بلغ حجمها (66) موظفاً من محافظة نابلس، و(44) من محافظة جنين.

وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: القطاع الصحي في محافظتي نابلس وجنين قادر على استخدام أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة، حيث تتوفر العناصر اللازمة(الأفراد، الأجهزة،

البرمجيات، الشبكات) لتطبيق استخدام النظام بدرجة كبيرة. وكذلك فإن تطبيق أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في القطاع الصحي ينعكس إيجابياً على أداء الموظفين. كما توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائياً بين عناصر تطبيق نظام المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين. ولم ترصد فروق دالة إحصائياً في إجابات أفراد العينة حول أثر نظم المعلومات المحوسبة في أداء موظفي القطاع الصحي في محافظتي نابلس وجنين حسب متغيرات (المسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي)، بينما تم رصد فروق دلالة إحصائياً في الجنس لصالح الذكور.

دراسة أبو أكرم (2013) بعنوان: "علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري دارسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة" هدفت هذه الدراسة الى التعرف على علاقة نظم المعلومات الادارية بتحسين الأداء الاداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، فقد تم توزيع (172) استبانة على المدراء في هذه المنظمات، وتم استرجاع (152) استبانة، أي ما نسبته (88.3%).

ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي: أن الأجهزة هي أكثر نظم المعلومات التي تعمل على تحسين الأداء الإداري، يليها المستخدمين الذين يستخدمون نظم المعلومات، ثم تليها البرمجيات في الترتيب، بينما كان الأقل تأثير على نظم المعلومات الادارية الاختصاصيون الفنيون، وقواعد البيانات، وأظهرت النتائج وجود علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري، وبينت أيضا وجود فروق ذات دلالة احصائية حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري، تبعاً لكل من متغير سنوات الخدمة والمؤهل العلمي.

خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات الموجهة للمنظمات غير الحكومية في قطاع غزة لتحسين أدائها، من أهمها: التأكيد على أهمية وجود قسم لتكنولوجيا المعلومات، وتعيين الموظفين المختصين، واشراكهم في وضع السياسات العامة للمنظمة. كما يستلزم الأمر تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وعلى وجه الخصوص نظم المعلومات الادارية والعمل على تدريب الموظفين على استخدامها، ومواكبة الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة، كما حثت الدراسة على أن تعمل السياسات الموجودة في المنظمات الغير حكومية على توجيه نظم المعلومات الادارية نحو تحسين الاداء لرفع الكفاءة والفاعلية المنظمة.

دراسة هاشم (2013) بعنوان: "أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية في تحسين فاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات في المجالات الاقتصادية المعروفة التي تعتمد على نظم المعلومات في الإدارة المؤسسية ولو بشكل محدود أو بشكل كامل. وقد تم إختيار بنك اليمن الدولي مجالاً لإجراء الجانب الميداني للدراسة، واستخدمت الاستبيانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من كوادر البنك التي تستخدم نظم المعلومات في العمل وإتخاذ القرارات. حيث توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان أهمها: أن مستوى التعاون والتنسيق بين الأقسام المختلفة داخل البنك بشأن المعلومات الهادفة إلى تحقيق ما يسعى البنك إلى تحقيقه غير كافية، وجاءت تصورات المبحوثين لكفاءة نظم المعلومات مرتفعة، ولقد وجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة نظم المعلومات الإدارية في فاعلية صنع القرارات بدرجات متفاوتة.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من المقترحات والتوصيات من أهمها: يجب تقديم الدعم والتسهيلات اللازمة للعاملين مستخدمي النظام من خلال تشجيعهم باستخدام النظام، وتفهم احتياجاتهم المختلفة

واستطلاع آرائهم حول المشكلات التي تواجههم عند استخدام النظام حتى يتم التغلب عليها، وكذلك أوصت الدراسة ضرورة قيام الإدارة بعمليات تطوير مستمرة لمواقف المستفيدين تجاه أنظمة المعلومات، وحثت الدراسة على ضرورة إشراك العاملين المستخدمين للنظام في تطوير نظام المعلومات وتقديم اقتراحات حول النظام لكي يتكامل الجانب الإداري مع الجانب الفني في نظام المعلومات الإدارية، وذلك من مسح دوري لمقترحاتهم باعتبارها تنفيذية عكسية لتقييم فاعلية نظم المعلومات الإدارية، وحثت أيضاً على عقد لقاءات دورية تهدف إلى تزويد العاملين بكل جديد من الأمور الفنية والجوانب الإدارية، وأكدت الدراسة على ضرورة تنظيم برامج تدريبية للمستخدمين لنظام المعلومات الإدارية والبرمجيات التشغيلية والتطبيقية للتعرف على قدرات الأجهزة والبرمجيات المستخدمة وعدم التركيز على كيفية استخدامها فقط.

دراسة محمد وموساوي (2012) بعنوان: "أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري" هدفت الدراسة إلى بيان واقع نظم المعلومات في شركات التأمين في الجزائر، والتعرف على طبيعة الأثر الذي يمكن أن تحدثه هذه النظم على الأداء الإداري في هذه الشركات. ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، اعتمد الباحثان في جمع البيانات المتعلقة بالموضوع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، ومن خلالها تم الحصول على البيانات الثانوية، والتي شكلت الإطار النظري للدراسة، أما الإطار العملي فقد اعتمد على إعداد استبانة تم تصميمها لهذا الغرض، وقام الباحثان بإجراء التحليلات اللازمة، واختبار فرضيات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام نظم المعلومات بأبعاده الستة (المستلزمات البشرية، والمستلزمات المادية، والمستلزمات البرمجية والإجراءات، ومستلزمات البيانات، ومستلزمات الشبكات، والمستلزمات التنظيمية) يؤثر بشكل إيجابي وبدلالة معنوية $\alpha \leq 0.05$ على الأداء الإداري.

دراسة حسونة وآخرون (2011) بعنوان: "تأثير نظام المعلومات التسويقية في صنع القرار التسويقي في شركات إنتاج الأدوية المساهمة العامة الأردنية" هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المكونات الرئيسة لنظام المعلومات التسويقية، وصنع القرار التسويقي في شركات إنتاج الأدوية المساهمة العامة الأردنية. كما وهدفت إلى التعريف بمفهوم، وعناصر، ومكونات نظام المعلومات التسويقية. وقد اعتمد الباحثون في هذه الدراسة تصميم وتوزيع استبانه بهدف جمع البيانات من مديري التسويق، وموظفي أقسام نظام المعلومات التسويقية في الشركات المشار إليها، باعتبارهم المعنيين بموضوع الدراسة. وتمثل مجتمع الدراسة في شركات إنتاج الأدوية المساهمة العامة الأردنية، والمدرجة في سوق عمان المالي والبالغ عددها (7) شركات. وقد تم مسح هذه الشركات بالكامل. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي يمكن تلخيص أبرزها على النحو الاتي: يوجد علاقة ذات دلاله احصائيه بين كل من: السجلات الداخلية، بحوث التسويق، الاستخبارات التسويقية من جهة، وصنع القرار التسويقي من الجهة الأخرى. لا توجد وحدة تنظيمية تابعة لإدارة التسويق، تتولى مهام نظام المعلومات التسويقية في خمس من الشركات السبع المشمولة بالدراسة، هناك ضعف في تعيين التخصصات العلمية المناسبة للقيام بالأعمال التي تتطلبها وحدة نظام المعلومات التسويقية في الشركات المشمولة بالدراسة.

دراسة العمري (2009) بعنوان: "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة توزيع على أفراد العينة البالغ عددهم (360) موظفاً. وقد توصلت 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، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول

موضوع الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى العلمي، البرمجية، البشرية، سنوات الخبرة، مكان العمل، المستوى الوظيفي)، ووجود مستوى جيد لكل من المستلزمات المادية والمستلزمات التنظيمية.

دراسة سليمان (2007) بعنوان: " مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي للشركات المساهمة العامة في الأردن " هدفت هذه الدراسة الى التعرف على عملية التوافق بين نظم المعلومات الادارية واستراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الاداء المؤسسي في الشركات الصناعية العامة في الأردن، والكشف عن العناصر الواجب توافرها والتي على الشركات المبحوثة أن تستخدمها لتحقيق التوافق بين نظم المعلومات الادارية بمتغيراتها (الاجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، والموارد البشرية) واستراتيجيات الأعمال التنافسية بمتغيراتها (قيادة التكلفة، والتمايز، والتركيز). وكذلك بيان أثر هذا التوافق على الأداء المؤسسي من حيث انتاجية العمل، والمبيعات والربحية. وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها ان توافق نظم المعلومات الادارية بمتغيراتها مع استراتيجيات الأعمال التنافسية بمتغيراتها (التوافق الاستراتيجي) يؤدي الى زيادة الانتاجية، والمبيعات والربحية في الشركات المبحوثة. وأن وضوح توجهات الاستراتيجية والالتزام والاتصال الفعال والتعاون وتبادل المعرفة والرؤيا المشتركة بين تنفيذ نظم المعلومات وتنفيذ الاعمال من أهم العناصر اللازمة لتحقيق التوافق الاستراتيجي في الشركات المبحوثة.

دراسة السعودي(2006) بعنوان: "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تكون

مجتمع الدراسة من جميع العاملين في فروع مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن بفروع (الإدارة الرئيسية، الكرك، العقبة، عمان الغربية) وبلغ عددهم (840) موظفاً، وقام الباحث باختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة الكلي، بلغت (400) موظفاً، حيث استخدمت الإستبانة كأداة للدراسة التي تم توزيعها على أفراد العينة.

خلصت الدراسة بعدد من النتائج كان أهمها، أن تصورات المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظام المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة، وتجاه الأداء الوظيفي بدرجة متوسطة، ووجدود أثر المستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب (المادية، والتنظيمية، والبرمجية، والبشرية) في الأداء الوظيفي.

دراسة البشابشة (2005) بعنوان: "أثر جودة المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني" هدفت 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 (38) فقرة وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من (300) موظف، توصلت 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 أثر كبير للمستلزمات البرمجية على الأداء الوظيفي، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصوارت المبحوثين تعزى (للعمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي).

دارسة الفوازن(2004) بعنوان: "نظم المعلومات الحديثة وأثرها على أداء العاملين " هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات على أداء العاملين في مصلحة الجمارك في الرياض، وكذلك التعرف على المعوقات المؤثرة على استخدام أنظمة المعلومات الحديثة بالمصلحة، وقد استخدم الباحث المنهج

الوصفي التحليلي الذي اعتمد على استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وكانت العينة عشوائية منتظمة وعددها (211) موظفاً من العاملين في إدارة نظم المعلومات الإدارية بمصلحة الجمارك ومن أهم نتائج الدراسة: وجود مميزات عديدة لاستخدام نظم المعلومات الحديثة في أعمال مصلحة الجمارك منها الدقة، تحسين الأداء، تقليل تكاليف التشغيل. وجود معوقات إدارية ومالية تواجه استخدام نظم المعلومات الحديثة، منها: عدم المرونة الإدارية، قلة كفاية وخبرة العاملين بالمصلحة لنظم المعلومات الحديثة، وجود معوقات تشغيلية وفنية تساهم في صعوبة استخدام نظم المعلومات الحديثة أهمها: عيوب الأنظمة المستخدمة وعدم مواكبتها للتطورات السريعة في مجال الحاسب، وكثرة أعطال الأجهزة.

دارسة غنيم (2004) بعنوان : "نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة بفلسطين" هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة، وكان من أهم النتائج وجود علاقة طردية قوية بين توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين إنتاج واستخدام المعلومات الازمة لصناعة القرار، وضعف قدرة نظم المعلومات على تغطية جوانب العمل بما في ذلك الإمكانات المادية، وأن المستوى التنظيمي مناسب للمستفيدين من النظام، وعدم وجود خطط واضحة لعمل نظام المعلومات الإداري المحوسب يمثل معوقاً أساسياً يعيق بشكل جوهري عملية تطبيق وتطوير نظم المعلومات الإدارية في البلديات. وأوصت بضرورة توفر بنية تحتية ومن ضمنها الموارد البشرية.

دراسة الذنيبات (2003) بعنوان: "مدى فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق في الأردن" هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية في الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم استبانة ووضع مجموعة من

الفرضيات وأسئلة الدراسة وتم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (518) موظفاً في جميع المستويات الإدارية استجاب منهم (436) موظفاً بنسبة(84%) من عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات المبحوثة مرتفع.

دراسة العجلوني (1998) بعنوان: "تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص في الأردن" هدفت هذه الدراسة إلى تقييم واقع نظم المعلومات الإدارية وكفاءتها من خلال مساعدة متخذي القرار في الوصول للمعلومات المطلوبة ضمن معايير (السرعة، الوقتية، الملائمة، الكفاية، الدقة، الجدوى الاقتصادية) في مؤسستين الأولى في القطاع العام والأخرى في القطاع الخاص. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج تتعلق بالمستفيدين من أنظمة المعلومات المستخدمة في كل من المؤسستين المبحوثتين، وأي المستويات الإدارية أكثر استخداماً لها وأكثر استفادة منها، وتوصل إلى نتيجة هي كفاءة نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في الملكية الأردنية والبنك العربي، وتوصي الدراسة بإعادة تصميم نظام المعلومات الإدارية في الملكية الأردنية بالشكل الذي يتناسب واحتياجات المستويات الإدارية، وان يكون ضمن المرونة الكافية للتعامل في حالات القرار المختلفة.

2.2.2. الدراسات الأجنبية:

دراسة Supattra Boonmak (2007) بعنوان: "أثر نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات على كفاءة العمل الإداري".

هدفت الدراسة إلى قياس اثر نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة الشركة، وعلى إستراتيجية الأعمال فيها. وتكون مجتمع الدراسة من المدراء التنفيذيين من مؤسسات مختلفة في تايلاند، وشملت عينة الدراسة (170) من المدراء، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع

المعلومات. وكان من أهم نتائج الدراسة، أن نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة وكفاءة أدائها، وتحسن العمل الاستراتيجي فيها. وان زيادة الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات يزيد من كفاءة المنظمة وفعاليتها، ويحسن ثقافة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الأداء.

دراسة Loukis Euripids, Sapounas Loakim (2005) وبعنوان: "أثر الاستثمار في نظم المعلومات على أداء المنظمات في اليونان"

هدفت الدراسة الى التعرف على اثر الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمات واستخدمت كل من عائد المبيعات والعائد على الأصول الصناعية في اليونان. وانتاجية العامل، كمقاييس للدلالة على أداء المنظمات. واستخدمت الدراسة أسلوب الاستبانة الاستقصائية على المنظمات الصناعية بالتعاون مع اتحاد الصناعات في اليونان. وكان من اهم نتائج الدراسة، بوجود تأثير ايجابي كبير لنظم المعلومات على مقاييس الإنتاج، وأداء العاملين، وكان تأثيرها اقل على العائد على الأصول. كما ان هناك تكامل بين الاستثمار في أنظمة المعلومات وعوامل أنظمة المعلومات الإدارية المتمثلة في عدد موظفي أنظمة المعلومات، وحجم التدريب، وغيره من العوامل الأخرى، مما يدعم في اتجاه زيادة حجم الإنتاج، وكفاءة إنتاج العاملين في المؤسسة.

دراسة Neal Pollock (2002) بعنوان: "إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات".

وهدفت هذه الدراسة إلى تقييم تكنولوجيا ونظم المعلومات التي تستخدمها المنظمات العامة والخاصة، كما وتهدف الي تقييم كلاً من الأداء الكلي لإدارة المعرفة ونظم المعلومات ومخرجات الاستثمار الفردي في المنظمة، من أجل تحقيق نجاح ملحوظ ولتحسين أداء العمل ومخرجاته، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأغراض البحث العلمي، وقد أظهرت الدراسة أن نظم المعلومات

وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات قيد الدراسة لا يزال في بداياته، وأن معظم جهودها في تحقيق أهدافها لا تزال في مستوى مؤسسة صغيرة الحجم، ولذلك أوصت الدراسة على ضرورة تدريب المستخدمين النهائيين لنظم المعلومات وتشجيعهم على بناء مقاييس جديدة تحدد مدى جودة المعلومات للعمل الداخلي.

دراسة Bhatt (2000) بعنوان: "الفحص التجريبي لتكامل نظم المعلومات وأثرها على عملية تحسين أداء المنظمة، وتحسين العمليات التجارية".

تتعلق هذه الدراسة بالتفحص العملي لتكامل نظم المعلومات وأثره على عملية تحسين أداء المنظمة، خلصت الى النتائج التالية: تسهم المستويات العالية من تكامل البيانات وشبكات الاتصال بشكل كبير ومهم في مبادرات تحسين العمل والتركيز على الزبائن. أظهرت أيضاً نتائج دراسته وجود دعم من قبل المديرين لعمليات إدخال وتحسين نظم المعلومات ووجود خبراء ومتخصصين في مجال نظم المعلومات ووضع قدرات استراتيجية للمنظمة– في حال زيادة الطلب– تقوم من خلالها برفع فعالية أداء المنظمة. كما أظهرت دراسته بأن مدى الترابط بين التكنولوجيا والنظم التي تسعى المنظمة لامتلاكها وتسخيرها لخدمة أهدافها عالٍ وكذلك وجود الخبراء ووجود تأثيرات تدريبية وشبكات نظم معلومات من شأنه أن يحقق نمواً وازدهاراً في الأداء العام مما يعني تحقيق الأهداف الموضوعة.

دراسة Thong (2001) بعنوان: "القيود المفروضة على الموارد و تنفيذ نظام المعلومات في الشركات الصغيرة السنغافورية".

هدفت هذه الدراسة لمعرفة محددات المصادر وتنفيذ نظم المعلومات في الشركات السنغافورية الصغيرة. برزت نتائج مهمة لدراسته تمثلت في عدم وجود فروق إحصائية عند مستوى(0.1) بين عدد العاملين والمبيعات السنوية والخبرة في مجال الحاسوب من جهة وبين فعالية نظم المعلومات من جهة

أخرى، بينما دلّت دراسته على وجود فروق إحصائية بين نظم المعلومات المستخدمة في تلك الشركات. وأظهرت دراسته عدم وجود خبراء من داخل المنظمات في مجال نظم المعلومات مما يضعف دعمهم ومساندتهم لبناء أو تطوير نظم المعلومات الحالية المستخدمة وربطها بشبكة موحدة. أيضاً تشجع الإدارة العليا موظفيها لاستخدام الحاسوب ونظم المعلومات من أجل تحسين أداء الموظفين وأداء شركتهم، أما أهم نتائج دراسته فهي النقص الذي أظهرته في المصادر التي ترفد وتساند عمليات تنفيذ نظم المعلومات.

دراسة Forza (1995) بعنوان: "تأثير نظم المعلومات على جودة الأداء".

The Impact of Information Systems on Quality Performance 1995.

تهدف الدراسة لبيان أثر نظم المعلومات على جودة الأداء، فجاءت نتائجها على نحو تفاؤلي، حيث خلصت دراستها إلى أن لنظم المعلومات أثراً إيجابياً على جودة الأداء الإداري الذي يرتبط بعلاقة وثيقة بدعم عالٍ لتدفق المعلومات ذات الجودة العالية والعكس صحيح. ترفد الممارسات الصحيحة في استخدام الحاسوب ومجالاته ومدلولاته متخذي القرار بمعلومات صحيحة ودقيقة مما يكون لها أثر إيجابي في جودة الأداء الفردي والمؤسسي وكله بفضل تكنولوجيا المعلومات وتواؤمها مع الأعمال الإدارية.

2.2.3. التعليق على الدراسات السابقة:

اهتمت الدراسات السابقة كدراسة عبيد ورابيع (2015) والعمري (2009) والسعودي (2009) والفوازن (2004) والذنيبات (2003) بمدى توفر التكنولوجيا ونظم المعلومات وانعكاسها على أداء العاملين في المنظمات، وتطرقت الدراسات السابقة مثل دراسة أبو أكرم (2013) وهاشم (2013) وحسونة وآخرون (2011) والعجلوني الى كفاءة نظم المعلومات وصناعة القرار من قبل المستويات الادارية ،

وهدفت دراسة محمد وموساوي(2012) وسليمان (2007) إلى بيان تحسن أو تطور الأداء الاداري والتنافسي في ظل استخدام نظم المعلومات، وهدفت دراسة Supattra Boonmak (2007)، ودراسة Neal Pollock (2002)، ودراسة Euripids, Sapounas Loakim Loukis (2005) ، وكذلك دراسة Bhatt (2000)، ودراسة Thong (2001) ودراسة Forza (1995) كلها إلى قياس أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات ، وجودة هذا الأداء وتكلفة هذا الاستخدام.

وبمراجعة الدراسات الواردة سابقاً فإننا نجد أنها بينت أن مستوى استخدام نظم المعلومات وجودتها، في المؤسسات عالٍ لما له من تأثير ايجابي في تحسين واقع نظام الإداري في المنشأة في جميع القطاعات، ويلعب دوراً ايجابياً في التعامل مع العاملين في المؤسسة، بكونه عامل في تقليل الوقت والجهد. كما تتوفر الأجهزة لاستخدام نظم المعلومات بشكل مناسب يساعد المؤسسة في التطور والوصول إلى الأهداف المرجوة، إلا أن هناك ضعف في توفر الكادر البشري المتخصص والقادر في استخدام وتطوير نظم المعلومات واستخدامها في المنشآت، وقد طرحت كثير من هذه الدراسات فكرة التركيز على تطوير الكادر البشري داخل المنشآت وتدريبه لينعكس ذالك على استخدام نظم المعلومات.

أما فيما يتعلق بالمجتمع الدراسي لهذه الدراسات فهناك اختلاف وتنوع، وقد استخدمت الدراسات البحثية والأدبيات السابقة أساليب متعددة لمعرفة تأثير وأثر استخدام نظم المعلومات على المنشآت والمؤسسات منها الاستبانة، والملاحظة، والمقابلة الشخصية، والرجوع إلى الأدبيات المختلفة ومصادر المعرفة المتنوعة. وقد حاولت هذه الدراسات عرض تصوراتها المستقبلية لواقع وأثر استخدام نظم المعلومات على المنشآت وأدائها حتى تكون قادرة على مواجهة التطورات والتغيرات المتسارعة على مختلف الأصعدة. ومن هذه الدراسات دراسة من أبو أكرم (2013) .

تختلف هذه الدراسة وتتميز بأنها هي الأولى على حد علم الباحث التي درست تأثير استخدام نظم المعلومات عل أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين، حيث أن هذا القطاع يفتقر لمثل هذه الدراسات، وستكون تسليط ضوء على هذا القطاع المهم من الصناعة وانطلاقة لدارسات لاحقة في نفس المجال وفي قطاعات صناعية مختلفة.

وتمثلت الاستفادة من الدراسات السابقة في أن الباحث قام بتحديد محاور الدراسة، واستفاد من المراجع والكتب والدراسات التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة، وكذلك اختيار منهج الدراسة، والاستفادة في بناء الاستبانة وتكوينها.

الفصل الثالث

3.طريقة الدراسة ومنهجيتها

3..1. مقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى بيان منهجية الدراسة واجراءاتها وأدواتها المستخدمة لتحقيق أهداف الدراسة وإنجاز الإطار العلمي، وسيتناول هذا الفصل توضيح لاسلوب الدراسة الذي استخدمه الباحث ووصف مجتمع الدراسة وعينتها، وسيتم استعراض أدوات الدراسة، وطريقة اعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، وطرق الحصول على البيانات المطلوبة، ومدى صدق وثبات الأداة، وكما يتضمن الفصل وصفاً للاجراءات التي قام بها الباحث في تصميم أداة الدراسة وتقنينها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات واستخلاص النتائج وفي ما يلي وصف لهذه الاجراءات.

3..2. اجراءات الدراسة:

قام الباحث في هذا الفصل من الدراسة بتناول الخطوات والمراحل وفقا للمنهج الوصفي المسحي، من خلال تحديد مجتمع الدراسة وعينته، والأدوات المستخدمة ومتغيرات الدراسة المستقلة، وإجراءات التحقق من صدق الأداة وثباتها، والوسائل الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات المتعلقة باستجابة أفراد العينة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3..3. منهج الدراسة:

لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، اتبع الباحث المنهج الوصفي المسحي، وهو المنهج الذي يهدف إلى وصف خصائص الظاهرة وجمع معلومات عنها، فقد تم استخدام هذا المنهج في صورته

لأنه يلائم طبيعة الدراسة وأهدافها معتمداً على أسلوب الدراسة الميدانية في جمع المعلومات، ليفي بأغراضها ويحقق أهدافها واختبار صحة فرضياتها وتفسير نتائجها.

4..3. مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين في المستويات الادارية في منشآت الحجر والرخام في محافظة بيت لحم، والبالغ عددهم (940) موظف إداري، وقد اختيرت منشآت الحجر والرخام محافظة بيت لحم موقعاً لإجراء الدراسة، وذلك لكون العدد الأكبر من منشآت الحجر والرخام تقع في هده المحافظة، ومقر اتحاد الحجر والرخام في فلسطين موجود في مدينة بيت لحم، حيث أن الجدول رقم (1.3) يوضح ذلك:

جدول (1.3): توزيع أعداد الموظفين في المستويات الإدارية في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

المحافظة	الخليل	بيت لحم	رام الله	نابلس	جنين	طولكرم	قلقيلية	سلفيت	الإجمالي
عدد الموظفين في المستويات الإدارية	690	940	107	215	180	25	25	22	2204

(اتحاد الحجر والرخام في فلسطين، 2009).

5..3. عينة الدراسة:

قام الباحث باستخدام عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، بلغ عددها (200) مبحوث من مجتمع الدراسة بنسبة تقريبية 21% من المجتمع الأصلي وهي عينة ممثلة كون مجتمع الدراسة متجانس، حيث قام بتوزيع (200) استبانة على عينة الدراسة، وتم استرجاع (180) استبانة فقط، كما يوضح الجدول (2.3).

جدول رقم (2.3) : الأعداد والنسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة.

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	108	60.0
	انثى	72	40.0
	المجموع	180	100.0
العمر	من 18–28 سنة	54	30.0
	29–39 سنة	72	40.0
	40–50 سنة	36	20.0
	51 سنة فاكثر	18	10.0
	المجموع	180	100.0
الوظيفة	مدير	36	20.0
	موظف اداري	54	30.0
	موظف فني	18	10.0
	محاسب	72	40.0
	المجموع	180	100.0
المؤهل العلمي	توجيهي فأقل	18	10.0
	دبلوم	36	20.0
	بكالوريوس	108	60.0
	ماجستير فاعلى	18	10.0
	المجموع	180	100.0
الخبرة	اقل من 5 سنوات	54	30.0
	من 5–10 سنوات	54	30.0
	اكثر من 10	72	40.0
	المجموع	180	100.0
تأثيرات استخدام نظم المعلومات التي حصلت عليها	لا يوجد	36	20.0
	تأثيرة واحدة	36	20.0
	تأثيرتين	108	60.0
	المجموع	180	100.0

6..3. أداة الدراسة:

تكونت أداة الدراسة من الاستبانه، وقد تم بناء الاستبانه بصورتها الأولية، ثم تم عرضها على المشرف الذي قام بعمل التعديلات عليها، ثم عرضها على مجموعة من المحكمين، الذين أبدوا ملاحظات عليها، ثم جربت على مجموعة من أفراد المجتمع، ليسوا من عينة الدراسة للتأكد من صدقها، ثم خرجت بصورتها النهائية، وقد تكونت أداة الدراسة من قسمين، تكون القسم الأول من المعلومات العامة، وهي المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة، في حين تكون القسم الثاني من محاور الاستبانه، وقد تم تقسيمها إلى ست محاور، تطرق المحور الأول إلى واقع استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، ثم المحور الثاني والذي تناول تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، أما المحور الثالث تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، ثم المحور الرابع تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، والمحور الخامس تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، ثم المحور السادس الذي هو أهم معيقات استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

7..3. ثبات الأداة:

تم التحقق من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات كرونباخ ألفا حيث بلغ معامل الثبات الكلي 0.872 وبذلك تتمتع الاستبانة بدرجة عالية من الثبات كما يظهر في الجدول (3.3):

جدول (3.3) معامل الثبات كرونباخ ألفا.

المحور	معامل الثبات كرونباخ ألفا	عدد الفقرات	حجم العينة
واقع استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.	0.774	10	180
تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري.	0.678	10	180
تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الوظيفي.	0.745	11	180
تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي.	0.847	8	180
تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء التسويقي.	0.881	11	180
العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.	0.891	13	180
الدرجة الكلية	0.872	63	180

3..8. إجراءات الدراسة:

1. قام الباحث بجمع أدبيات الدراسة من المصادر والكتب والدراسات والأبحاث المنشورة وغير المنشورة من أجل تكوين الفكرة الرئيسية عن موضوع الدراسة، ثم بناء الأطار النظري للدراسة.

2. استخدم الباحث الدراسات السابقة، والأدب النظري في بناء أداة الدراسة، وهي الاستبانة ثم قسم الباحث الاستبانة الى ست محاور، عالج كل محور منها جانباً مهماً من جوانب الدراسة.

3. بعد بناء أداة الدراسة وهي الاستبانه، ثم عرضها على المشرف من أجل الأطلاع عليها، وبعد إجراء التعديلات اللازمة، تم عرض الاستبانه على مجموعة من المحكمين الذين ابدوا مجموعة من الملاحظات، وتم تعديلها.

4. قام الباحث بتوزيع عينة استطلاعية على مجموعة من الاشخاص من مجتمع الدراسة، غير الأفراد الذين تمت عليهم الدراسة في العينة، وتم التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة.

5. عمل الباحث على توزيع الاستبانة على عينة الدراسة، فقد قام الباحث بزيارة منشآت الحجر والرخام في محافظة بيت لحم، وتم توزيع الاستبانة على الموظفين في المنشآت بعد تعريفهم بأهداف الدراسة من أجل تعبئة الاستمارة، وقد واجه الباحث تعباً كثيراً في ذلك، حيث استمرت هذه العملية لأكثر من يوم ولكن كانت هناك أكثر من ميزة إيجابة سهلت على الباحث الأمر وذلك لأن منشآت الحجر والرخام تنحصر في مناطق صناعية محددة في محافظة بيت لحم، وثانياً سهولة إيجاد الباحثين في المنشآت بحكم عملها لأكثر من وردية أو فترة زمنية خلال اليوم، وبعد الأنتهاء من تعبئة الاستبانه، تم جمعها وتحليلها إحصائياً.

6. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (spss) وأدت المعالجة الإحصائية إلى الوصول إلى النتائج من خلال استخدام الاختبارات اللازمة.

3..9. مصادر البيانات:

سيتم الاعتماد على منهجية البحث العلمي كمصدر لجمع البيانات وفق المناهج الآتية:

1. المصادر الأولية: تم تصميم استبيان مناسب وزع على مجتمع الدراسة.

2. المصادر الثانوية: تم الإطلاع على الدراسات السابقة والأبحاث والكتب والمقالات والتأثيريات المتخصصة ذات العلاقة بهذا الموضوع.

10..3. المعالجة الإحصائية:

للمعالجة الإحصائية تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة، وكذلك استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي(One way analysis of variance) لقياس دلالة الفروق في المتوسطات حسب المتغيرات المستقلة في الدراسة، كما تم حساب معامل الثبات كرونباخ ألفا للتحقق من صدق الاستبانه الإحصائي وثباتها، كما تم استخدام معادلة خط الانحدار لفحص العلاقة بين المتغيرات وذلك ضمن برنامج الرزم الإحصائية (SPSS).

4. تحليل نتائج الدراسة

تضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، وفيما يلي عرضا لتلك النتائج التي اعتمدت المتوسطات الحسابية من أجل تفسيرها كما في الجدول (1.4):

جدول (1.4) مفتاح الدرجات.

درجة كبيرة	3.66 <
درجة متوسطة	2.33-3.66
درجة قليلة	2.33 >

للإجابة عن السؤال استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة وللدرجة الكلية، وقد اعتمد التدريج حسب مقياس ليكرت الخماسي، ضمن المفتاح في الجدول (1.4) .

وكان التدريج حسب مقياس ليكرت الخماسي على النحو الآتي: (موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، ارفض = 2، ارفض بشدة = 1).

4.1.1. النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الأول: ما تأثير استخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟

للإجابة عن السؤال تم تحويله الى الاسئلة الفرعية التالية حيث استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة وللدرجة الكلية.

- **السؤال الأول: ما واقع استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟**

للإجابة على هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية. في درجة واقع استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

جدول (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور واقع استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.1	تتوفر في المنشأة اجهزة تزويد الانترنت وشبكات الاتصال الداخلية والخارجية.	4.80	0.40
.2	تتوفر لدى المنشأة اجراءات وبرامج حاسوبية متطورة تتناسب مع طبيعة عمل المنشأة.	4.50	0.67
.3	تتوفر صفحة الكترونية للمنشأة تحتوي كافة ما يهم العملاء والزبائن.	4.30	1.01
.4	يتوفر في المنشأة اشخاص مؤهلين لاستخدام نظم المعلومات.	3.60	1.57
.5	يتوفر في المنشأة أجهزة مرتبطة بنظم المعلومات.	3.60	1.50
.6	يتوفر لدى العاملين في المنشأة بريد الكتروني وحساب شخصي على صفحة المنشاة.	3.60	1.28
.7	تعتمد المنشأة على الشبكات الالكترونية(الانترنت) في التعامل مع الزبائن.	3.00	1.10
.8	يوجد في المنشأة قواعد بيانات شاملة محفوظة بجودة عالية.	2.80	1.25
.9	يتمتع العاملون في المنشأة بسهولة الوصول الى قواعد البيانات الشاملة حسب نوع العمل.	2.60	1.02
.10	يرتبط عمل المنشاة في التعامل مع العملاء بالبرمجيات المتطورة.	2.50	1.12
الدرجة الكلية		3.53	0.78

نلاحظ من الجدول أن أهم الفقرات هي: تتوفر في المنشأة اجهزة تزويد الانترنت وشبكات الاتصال الداخلية والخارجية، يليها الفقرة: تتوفر لدى المنشأة اجراءات وبرامج حاسوبية متطورة تتناسب مع طبيعة عمل المنشأة، وقد كانت أقل الفقرات موافقة هي يرتبط عمل المنشاة في التعامل مع العملاء بالبرمجيات المتطورة، وبلغت الدرجة الكلية (3.53).

يتبين من خلال النتائج أن منشآت الحجر والرخام في فلسطين يتواجد لديها شبكات اتصال داخلية وخارجية وخدمة الانترنت، وكذلك فإن هذه المنشآت مزودة باجراءات وبرامج متطورة تتناسب مع طبيعة عملها، إلا أن ذلك لم يحسن من الضعف في ربط عمل المنشأة في التعامل مع العملاء بهذه البرمجيات المتطورة.

تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين

جدول (3.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.11	يساعد استخدام نظم المعلومات الإدارة على استغلال الموارد بشكل أفضل وأمثل.	4.50	0.92
.12	يضبط استخدام نظم المعلومات عملية التعامل مع الزبائن والموردين.	4.48	0.87
.13	يسهل التعامل مع العاملين باستخدام نظم المعلومات	4.30	0.90
.14	يسهم استخدام نظم المعلومات في مراجعة المعلومات بسهولة ويسر.	4.30	1.01
.15	يعمل استخدام نظم المعلومات على توفير المعلومات الصحيحة لإدارة المنشأة بشكل أدق.	4.30	1.01
.16	يساعد استخدام نظم المعلومات على متابعة العاملين بشكل أفضل.	4.20	0.87
.17	يعمل استخدام نظم المعلومات على تسلسل نقل المعلومة بين مستويات الادارة المختلفة بطريقة أفضل.	4.10	1.05
.18	يساهم استخدام نظم المعلومات في تنفيذ استراتيجية المنشأة وتحقيق اهدافها.	4.00	0.90
.19	يسهم استخدام المعلومات في مراقبة النشاطات الادارية بشكل متواصل.	3.62	211.
.20	يساهم استخدام نظم المعلومات في تطوير النظام الاداري للمنشأة.	3.60	1.20
الدرجة الكلية		4.14	0.62

نلاحظ من الجدول أن أهم الفقرات هي: يساعد استخدام نظم المعلومات الإدارة على استغلال الموارد بشكل أفضل وأمثل، يليها الفقرة: يضبط استخدام نظم المعلومات عملية التعامل مع الزبائن والموردين، وقد كانت أقل الفقرات موافقة هي الفقرة: يساهم استخدام نظم المعلومات في تطوير النظام الاداري للمنشأة ، وبلغت الدرجة الكلية (4.14).

يتبين من خلال ذلك أن هناك تأثير ملحوظ بشدة لاستخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين يتمثل في مساعدة الإدارة على استغلال موارد المنشأة على أضل وجه وبالطريقة المثلى، كون استخدام نظم المعلومات ينتج أرقام وإحصائيات دقيقة تتعلق بموارد المنشأة في االوقت المناسب، وكذلك يضبط التعامل مع كافة الزبائن الموردين بحكم أن نظم المعلومات هي القناة التي تضبط التعامل، كل هذا ينعكس إيجاباً على أداء المنشأة، إلا أنها لا تغير نظامها الإداري بناء على تطوير استخدامها لنظم المعلومات.

تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين

جدول (4.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الوظيفي منشآت الحجر والرخام في فلسطين .

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.21	يوفر نظم المعلومات الوقت والجهد الإداري في التعامل مع العاملين.	4.50	0.50
.22	ينظم استخدام نظم المعلومات اداء المهام وتخفيف الاعمال الروتينية و وترتيب تنفيذها.	4.49	0.67
.23	يؤدي نظم المعلومات الى سرعة تنفيذ المهام.	4.40	0.67
.24	يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى دقة في تنفيذ المهام.	4.30	0.78
.25	يقلص استخدام نظم المعلومات الأعمال الورقية بشكل كبير.	4.00	1.27
.26	يساعد استخدام نظم المعلومات في عدم الارتباك في بيئة العمل والنزاعات بين العاملين.	4.00	1.10
.27	يحدد استخدام نظم المعلومات الوصف الوظيفي للعاملين وعدم تداخل المهام.	3.90	1.14
.28	يدعم استخدام نظم المعلومات عمل الفريق في المنشأة.	3.80	1.33
.29	يسهم في تحقيق العدالة بين العاملين في النشاطات وتوزيع الحوافز.	3.60	1.12
.30	يرفع نظم المعلومات من الدافعية للموظفين للانتماء الى المؤسسة.	3.50	1.29
.31	يحسن استخدام نظم المعلومات الكفاءة الانتاجية لدى العاملين	3.40	1.36
الدرجة الكلية		3.99	0.42

نلاحظ من الجدول أن أهم الفقرات هي: يوفر نظم المعلومات الوقت والجهد الإداري في التعامل مع العاملين، يليها الفقرة: ينظم استخدام نظم المعلومات اداء المهام وتخفيف الاعمال الروتينية و وترتيب تنفيذها، وقد كانت أقل الفقرات موافقة هي: الفقرة: يحسن استخدام نظم المعلومات الكفاءة الانتاجية لدى العاملين، وبلغت الدرجة الكلية (3.99).

يظهر لدينا من خلال النتائج في مجال الأداء الوظيفي أن استخدام نظم المعلومات يوفر الوقت والجهد في التعامل مع العاملين، وكذلك يؤدي إلى تنظيم المهم وترتيب تنفيذها، وذلك بسب أتمتة وحوسبة الأوامر الوظيفية، وسهولة وصول المعلومة وحفظها. رغم كل ذلك فلم يحسن أو يرفع الكفاءة الإنتاجية لدى العاملين.

تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

جدول (5.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.32	يسهم استخدام نظم المعلومات في معرفة الوضع المالي للمنشأة.	4.50	0.67
.33	يؤدي استخدام نظم المعلومات الى زيادة الرضا المالي لأصحاب المنشأة.	4.40	0.49
.34	يزيد استخدام نظم المعلومات من القدرة على مواجهة الأزمات المالية بإعطاء تقارير اكثر دقة للوضع المالي.	4.40	0.80
.35	يؤدي استخدام نظم المعلومات الى زيادة شفافية الوضع المالي للمنشاة.	4.10	1.22
.36	يحقق استخدام نظم المعلومات إيرادات اكبر للمنشأة من خلال سهولة التعامل.	3.80	1.08
.37	يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى تنسيق التعامل المالي مع المؤسسات المالية.	3.80	0.75
.38	يعمل استخدام نظم المعلومات على تشغيل خطوط انتاج جديدة ومنتجات أخرى تزيد الربحية.	3.40	0.80
.39	يقلل استخدام نظم المعلومات النفقات لدى المنشأة	3.20	1.25
الدرجة الكلية		3.44	0.36

نلاحظ من الجدول أن أهم الفقرات هي: يسهم استخدام نظم المعلومات في معرفة الوضع المالي للمنشأة ، يليها الفقرة: يؤدي استخدام نظم المعلومات الى زيادة الرضا المالي لأصحاب المنشأة، وقد

كانت أقل الفقرات موافقة هي: يقلل استخدام نظم المعلومات النفقات لدى المنشأة، وبلغت الدرجة الكلية (3.44).

من خلال هذه النتائج يتبين لنا أن تأثير استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين هو تأثير محوري فيما يتعلق بالمحور المالي، فقد تبين أن ذلك يسهم بشكل كبير في معرفة الوضع المالي للمنشأة، وبالتالي زيادة رضا أصحاب المنشأة، وبعزى ذلك إلى أن التقارير الصادرة نتيجة استخدام البرامج الحاسوبية تكون أكثر دقة ، وأكثر ضبطاً للأمور المالية، غير هناك خلل في أن استخدام النظم المالية لا يقلل النفقات لدى المنشاة وبرى الباحث أن ذلك يمكن أ نيكون نتيجة عدم استغلال استخدام نظم المعلومات بشكل كامل، أو بشكل أمثل.

تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟

جدول (6.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.40	يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى زيادة القدرة التنافسية لدى المنشأة.	4.20	0.75
.41	يساعد استخدام نظم المعلومات المنشأة في الوصول الى الاسواق الدولية.	4.18	0.74
.42	يعطي استخدام نظم المعلومات فرصة اكبر للزبائن للاطلاع على منتجات المنشأة من خلال موقعها على شبكة الانترنت.	4.10	1.22
.43	يرفع استخدام نظم المعلومات من درجة رضا الزبائن والعملاء عن المنشأة.	4.00	1.00
.44	يسهم استخدام نظم المعلومات في المراقبة الدقيقة لوضع المنشأة السوقية.	4.00	0.78
.45	يسهم استخدام نظم المعلومات في عرض جميع منتجات المنشأة.	3.90	0.83
.46	يعمل استخدام نظم المعلومات على ايجاد حصة سوقية اكبر للمنشأة من خلال التقارير التحليلية الصادرة من النظام.	3.90	0.95
.47	يعمل استخدام نظم المعلومات على توفير المعلومات للزبائن في كل الاوقات.	3.70	1.42
.48	يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى زيادة كمية المبيعات لدى المنشأة.	3.70	1.35
.49	يساعد استخدام نظم المعلومات في تحسين وتطوير المنتج.	3.50	1.29
.50	يساعد استخدام نظم المعلومات في تسعير صحيح ومناسب للمنتج.	3.50	1.21
الدرجة الكلية		3.88	0.47

نلاحظ من الجدول أن أهم الفقرات هي: يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى زيادة القدرة التنافسية لدى المنشأة، يليها الفقرة: يساعد استخدام نظم المعلومات المنشأة في الوصول الى الاسواق الدولية، وقد كانت اقل الفقرات موافقة هي: يساعد استخدام نظم المعلومات في تسعير صحيح ومناسب للمنتج، وبلغت الدرجة الكلية (3.88).

تبرز لنا النتائج فوائد استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين حيث أنها تزيد من قدرتها التنافسية، ومن قدرتها في الوصول إلى أسواق عالمية، وذلك نتيجة استخدام نظم اتصال متطورة، وسهولة عرض المنتوجات، وتسهيل ايجادها من قبل الزبائن، وكذلك توفير المعلومات للزبائن في أي مكان وزمان. ولم يساعد ذلك في دقة التسعير الصحيح للمنتج لأن ذلك يحتاج للمعاينة وشروط أخرى.

أهم العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

جدول (7.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور أهم العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.51	عدم وجود خطط لدى المنشأة لاستخدام نظم المعلومات.	4.60	0.49
.52	عدم فهم ماهية نظم المعلومات.	4.20	0.75
.53	التكلفة العالية لاستخدام نظم المعلومات.	4.10	0.83
.54	ندرة التشجيع والتحفيز من الادارة على استخدام نظم المعلومات.	3.90	1.14
.55	ندرة توفير الكوادر البشرية القادرة على التعامل مع نظم المعلومات.	3.80	0.98
.56	عدم وجود امان حقيقي لقواعد البيانات.	3.80	0.98
.57	قلة الاهتمام باستخدام نظم المعلومات وعدم الرضا عن استخدامها.	3.70	0.90
.58	قلة وجودة نظم الاتصال التي يسهل استخدام نظم المعلومات.	3.70	0.90
.59	قلة وجود اجهزة وبرمجيات ذات كفاءة لاستخدام نظم المعلومات.	3.60	1.02
.60	عدم وجود نظام رقابي لاستخدام نظم المعلومات.	3.60	1.02
.61	قلة التأثيرات التدريبية للعاملين.	3.50	0.81
.62	عدم توفر شبكات داخلية وخارجية ذات كفاءة.	3.40	1.02
.63	كثرة الاعطال في الاجهزة المرتبطة بنظم المعلومات وضعفها.	3.10	1.14
الدرجة الكلية		3.77	0.44

نلاحظ من الجدول أن أهم الفقرات هي: عدم وجود خطط لدى المنشأة لاستخدام نظم المعلومات بدرجة كبيرة ، يليها الفقرة: عدم فهم ماهية نظم المعلومات بدرجة كبيرة ايضا ، وقد كانت أقل الفقرات موافقة هي الفقرة: كثرة الاعطال في الاجهزة المرتبطة بنظم المعلومات وضعفها بدرجة متوسطة، وبلغت الدرجة الكلية (3.20).

أما فيما يتعلق بأهم معيقات استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام، فقد تبين من خلال النتائج أن عدم وجود خطط لدى المنشأة لاستخدام نظم العلومات، وقلة معرفة ماهيتها، وفوائدها، ومردودها على المنشأة هي معيقات أساسية لتعميم وتمكين استخدام نظم المعلومات، وتأثير كثرة الأعطال في الأجهزة لا يعتبر عائق وذلك لسرعة وسهولة اصلاحها.

ترتيب المحاور والدرجة الكلية

الجدول (8.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة على الدرجة الكلية.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
واقع استخدام نظم المعلومات	3.53	0.78	متوسطة
الأداء الإداري	4.14	0.62	كبيرة
الأداء الوظيفي	3.99	0.42	كبيرة
الأداء المالي	3.44	0.36	متوسطة
الأداء التسويقي	3.88	0.47	كبيرة
عقبات تحول دون استخدام نظم المعلومات	3.77	0.44	كبيرة
(الدرجة الكلية)	3.81	0.47	كبيرة

كانت أهم المحاور هو تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وكان أقل المحاور هو تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسة الأولى:

وقد انبثقت عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

" لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين "

- **الفرضية الفرعية الأولى:** "لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين".

للتحقق من صحة الفرضية استخدمت معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

كما في الجدول (9.4).

جدول رقم (9.4): نتائج معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري منشآت الحجر والرخام في فلسطين			
	معامل الارتباط	ميل خط الانحدار	مستوى الدلالة
الأداء الإداري	-.015	0.012-	.421

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود ارتباط دال إحصائيا بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.421 وهي اكبر من 0.05 وبذلك قبلت الفرضية الصفرية بعدم وجود علاقة بين المتغيرات .

- **الفرضية الفرعية الثانية:** "لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين".

للتحقق من صحة الفرضية استخدمت معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

كما في الجدول (10.4).

جدول رقم (10.4): نتائج معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي منشآت الحجر والرخام في فلسطين			
	معامل الارتباط	ميل خط الانحدار	مستوى الدلالة
الأداء الوظيفي	.060	0.032	.211

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود ارتباط دال إحصائيا بين استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.211 وهي اكبر من 0.05 وبذلك قبلت الفرضية الصفرية بعدم وجود علاقة بين المتغيرات .

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** "لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين".

للتحقق من صحة الفرضية استخدمت معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

كما في الجدول (11.4).

جدول رقم (11.4): نتائج معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء المالي منشآت الحجر والرخام في فلسطين			
	معامل الارتباط	ميل خط الانحدار	مستوى الدلالة
الأداء المالي	.422	0.193	.000

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود ارتباط ايجابي دال إحصائيا بين استخدام نظم المعلومات والأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وكلما زاد استخدام نظم المعلومات زادت كفاءة الاداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين. حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.000وهي اقل من 0.05 وبذلك رفضت الفرضية الصفرية بعدم وجود علاقة بين المتغيرات .

- **الفرضية الفرعية الرابعة:** "لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين".

للتحقق من صحة الفرضية استخدمت معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

كما في الجدول (12.4).

جدول رقم (12.4): نتائج معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء التسويقي منشآت الحجر والرخام في فلسطين			
	معامل الارتباط	ميل خط الانحدار	مستوى الدلالة
الأداء التسويقي	-.143	0.087–	.028

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود ارتباط سلبي دال احصائيا بين استخدام نظم المعلومات والأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وكلما زاد استخدام نظم المعلومات قلت كفاءة الاداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.028وهي اقل من 0.05 وبذلك رفضت الفرضية الصفرية بعدم وجود علاقة بين المتغيرات.

.**نتيجة الفرضية الرئيسية الأولى:** "لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين "

للتحقق من صحة الفرضية استخدمت معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

كما في الجدول (13.4).

جدول رقم (13.4): نتائج معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين			
	معامل الارتباط	ميل خط الانحدار	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	.407	0.151	.000

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود ارتباط ايجابي بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وتأثيرها في تحسين الأداء الإجمالي حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.000 وهي اقل من 0.05 وبذلك رفضت الفرضية الصفرية بعدم وجود علاقة بين المتغيرات.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الثاني:

هل يختلف تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين باختلاف كل من (الجنس، العمر، الوظيفة، المؤهل العلمي، الخبرة، عدد التأثيرات التدريبية)؟

وقد انبثقت عن هذا السؤال الفرضيات التالية:

- **الفرضية الفرعية الاولى:** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الجنس"

للتحقق من صحة الفرضية الاولى استخدم اختبار ت لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (14.4) : نتائج اختبار ت لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الجنس.

	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
واقع استخدام نظم المعلومات	ذكر	108	3.67	0.76	2.958	178	.004
	انثى	72	3.33	0.76			
الأداء الإداري	ذكر	108	3.95	0.73	-5.386	178	.000
	انثى	72	4.43	0.19			
الأداء الوظيفي	ذكر	108	3.88	0.45	-4.672	178	.000
	انثى	72	4.16	0.28			
الأداء المالي	ذكر	108	3.31	0.41	-6.385	178	.000
	انثى	72	3.63	0.09			
الأداء التسويقي	ذكر	108	3.91	0.45	.953	178	.342
	انثى	72	3.84	0.50			
العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم	ذكر	108	3.64	0.40	-5.162	178	.000
	انثى	72	3.96	0.42			

المعلومات							
(الدرجة الكلية)	ذكر	108	3.74	0.34	-3.897	178	.000
	انثى	72	3.90	0.13			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الجنس لصالح الاناث في جميع المجالات .

- **الفرضية الفرعية الثانية:** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين" تعزى لمتغير العمر.

الجدول (15.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الأداة وللدرجة الكلية وفقاً لمتغير العمر.

	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع استخدام نظم المعلومات	من 18-28 سنة	54	3.47	0.83
	29-39 سنة	72	3.28	0.72
	40-50 سنة	36	4.15	0.66
	51 سنة فاكثر	18	3.50	0.00
الأداء الإداري	من 18-28 سنة	54	4.40	0.22
	29-39 سنة	72	3.90	0.76
	40-50 سنة	36	4.55	0.35
	51 سنة فاكثر	18	3.50	0.00
الأداء الوظيفي	من 18-28 سنة	54	4.24	0.28

	29–39 سنة	72	3.86	0.20
	40–50 سنة	36	4.27	0.37
	51 سنة فاكثر	18	3.18	0.00
الأداء المالي	من 18–28 سنة	54	3.58	0.06
	29–39 سنة	72	3.34	0.36
	40–50 سنة	36	3.69	0.32
	51 سنة فاكثر	18	2.88	0.00
الأداء التسويقي	من 18–28 سنة	54	3.70	0.50
	29–39 سنة	72	3.80	0.41
	40–50 سنة	36	4.41	0.23
	51 سنة فاكثر	18	3.73	0.00
العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات	من 18–28 سنة	54	4.10	0.39
	29–39 سنة	72	3.71	0.14
	40–50 سنة	36	3.31	0.55
	51 سنة فاكثر	18	3.92	0.00
الدرجة الكلية	من 18–28 سنة	54	3.94	0.14
	29–39 سنة	72	3.67	0.23
	40–50 سنة	36	4.05	0.34
	51 سنة فاكثر	18	3.49	0.00

للتحقق من صحة الفرضية الثانية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير العمر.

كما في الجدول (16.4).

الجدول (16.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير العمر.

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	ف	مستوى الدلالة
واقع استخدام نظم المعلومات	بين المجموعات	18.753	3	6.251	12.375	.000
	داخل المجموعات	88.905	176	.505		
	المجموع	107.658	179			
الأداء الإداري	بين المجموعات	21.222	3	7.074	25.761	.000
	داخل المجموعات	48.330	176	.275		
	المجموع	69.552	179			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	19.225	3	6.408	95.168	.000
	داخل المجموعات	11.851	176	.067		
	المجموع	31.076	179			
الأداء المالي	بين المجموعات	9.727	3	3.242	44.186	.000
	داخل المجموعات	12.914	176	.073		
	المجموع	22.641	179			
الأداء التسويقي	بين المجموعات	12.821	3	4.274	28.102	.000

	داخل المجموعات	26.764	176	.152		
	المجموع	39.585	179			
العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات	بين المجموعات	14.334	3	4.778	42.583	.000
	داخل المجموعات	19.749	176	.112		
	المجموع	34.083	179			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	6.193	3	2.064	42.299	.000
	داخل المجموعات	8.590	176	.049		
	المجموع	14.783	179			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير العمر.

ولمعرفة مصدر الفروق تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية كما يلي:

	من 18-28 سنة	29-39 سنة	29-39 سنة	40-50 سنة
من18-28سنة				
29-39 سنة	.26984**			
40-50 سنة	-.11111	-.38095**		
51 سنة فاكثر	.44444**	.17460	.55556**	

الفروق بين 29-39 سنة

و من 18–28 سنة لصالح من 18–28 سنة من جهة و 40–50 سنة و51 سنة فاكثر و29–39 سنة من جهة اخرى لصالح 40–50 سنة .

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الوظيفة.

الجدول (17.4) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الأداة وللدرجة الكلية وفقاً لمتغير الوظيفة.

	الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع استخدام نظم المعلومات	مدير	36	4.15	0.66
	موظف اداري	54	3.07	0.71
	موظف فني	18	3.50	0.00
	محاسب	72	3.58	0.75
الأداء الإداري	مدير	36	4.20	0.71
	موظف اداري	54	4.53	0.05
	موظف فني	18	4.20	0.00
	محاسب	72	3.80	0.70
الأداء الوظيفي	مدير	36	3.91	0.74
	موظف اداري	54	4.21	0.31
	موظف فني	18	3.91	0.00
	محاسب	72	3.89	0.21
الأداء المالي	مدير	36	3.44	0.57

	موظف اداري	54	3.63	0.10
	موظف فني	18	3.38	0.00
	محاسب	72	3.31	0.33
الأداء التسويقي	مدير	36	3.95	0.23
	موظف اداري	54	4.12	0.11
	مزظف فني	18	4.64	0.00
	محاسب	72	3.48	0.41
العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات	مدير	36	3.88	0.04
	موظف اداري	54	4.05	0.45
	موظف فني	18	2.77	0.00
	محاسب	72	3.75	0.10
الدرجة الكلية	مدير	36	3.94	0.45
	موظف اداري	54	3.96	0.11
	موظف فني	18	3.71	0.00
	محاسب	72	3.65	0.22

للتحقق من صحة الفرضية الثالثة استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الوظيفة.

كما في الجدول (18.4).

الجدول (18.4) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الوظيفة.

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	ف	مستوى الدلالة
واقع استخدام نظم المعلومات	بين المجموعات	25.593	3	8.531	18.296	.000
	داخل المجموعات	82.065	176	.466		
	المجموع	107.658	179			
الأداء الإداري	بين المجموعات	16.872	3	5.624	18.789	.000
	داخل المجموعات	52.680	176	.299		
	المجموع	69.552	179			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	3.791	3	1.264	8.151	.000
	داخل المجموعات	27.285	176	.155		
	المجموع	31.076	179			
الأداء المالي	بين المجموعات	3.094	3	1.031	9.285	.000
	داخل المجموعات	19.547	176	.111		
	المجموع	22.641	179			

الأداء التسويقي	بين المجموعات	25.317	3	8.439	104.091	.000
	داخل المجموعات	14.269	176	.081		
	المجموع	39.585	179			
العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات	بين المجموعات	22.802	3	7.601	118.580	.000
	داخل المجموعات	11.281	176	.064		
	المجموع	34.083	179			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	3.741	3	1.247	19.878	.000
	داخل المجموعات	11.042	176	.063		
	المجموع	14.783	179			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الوظيفة.

ولمعرفة مصدر الفروق تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية كما يلي:

	مدير	موظف اداري	موظف فني	محاسب
مدير				
موظف اداري	-.02116			
موظف فني	.22222**	.24339**		
محاسب	.28571**	.30688**	.06349	

الفروق بين موظف فني، وموظف اداري، و محاسب، و مدير، لصالح مدير اي ان المدراء اكثر اتجاها الى استخدام نظم المعلومات في المنشات من باقي الموظفين.

- **الفرضية الفرعية الرابعة:** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول (19.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الأداة وللدرجة الكلية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع استخدام نظم المعلومات	توجيهي فاقل	18	3.50	0.32
	دبلوم	36	2.60	0.30
	بكالوريوس	108	3.63	0.63
	ماجستير فاعلى	18	4.80	0.91
الأداء الإداري	توجيهي فاقل	18	4.20	0.24
	دبلوم	36	4.50	0.25
	بكالوريوس	108	3.88	0.66
	ماجستير فاعلى	18	4.90	0.54
الأداء الوظيفي	توجيهي فاقل	18	3.91	0.32
	دبلوم	36	4.27	0.37
	بكالوريوس	108	3.80	0.34
	ماجستير فاعلى	18	4.64	0.54

الأداء المالي	توجيهي فاقل	18	3.38	0.87
	دبلوم	36	3.69	0.06
	بكالوريوس	108	3.27	0.33
	ماجستير فأعلى	18	4.00	0.87
الأداء التسويقي	توجيهي فأقل	18	4.64	0.47
	دبلوم	36	4.18	0.09
	بكالوريوس	108	3.61	0.39
	ماجستير فأعلى	18	4.18	0.89
العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات	توجيهي فأقل	18	2.77	0.24
	دبلوم	36	4.08	0.55
	بكالوريوس	108	3.82	0.13
	ماجستير فاعلى	18	3.85	0.36
الدرجة الكلية	توجيهي فاقل	18	3.71	0.36
	دبلوم	36	3.91	0.10
	بكالوريوس	108	3.69	0.25
	ماجستير فاعلى	18	4.38	0.21

للتحقق من صحة الفرضية الرابعة استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

كما في الجدول (20.4).

الجدول (20.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	ف	مستوى الدلالة
واقع استخدام نظم المعلومات	بين المجموعات	61.338	3	20.446	77.688	.000
	داخل المجموعات	46.320	176	.263		
	المجموع	107.658	179			
الأداء الإداري	بين المجموعات	22.242	3	7.414	27.581	.000
	داخل المجموعات	47.310	176	.269		
	المجموع	69.552	179			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	14.291	3	4.764	49.949	.000
	داخل المجموعات	16.785	176	.095		
	المجموع	31.076	179			
الأداء المالي	بين المجموعات	11.016	3	3.672	55.591	.000
	داخل المجموعات	11.625	176	.066		
	المجموع	22.641	179			
الأداء التسويقي	بين المجموعات	23.321	3	7.774	84.119	.000
	داخل المجموعات	16.264	176	.092		
	المجموع	39.585	179			
العقبات التي تحول	بين المجموعات	21.799	3	7.266	104.108	.000

دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات	داخل المجموعات	12.284	176	.070		
	المجموع	34.083	179			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	7.953	3	2.651	68.312	.000
	داخل المجموعات	6.830	176	.039		
	المجموع	14.783	179			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ولمعرفة مصدر الفروق تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية كما يلي:

	توجيهي فاقل	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير فاعلى
توجيهي فاقل				
دبلوم	-.19841**			
بكالوريوس	.02381	.22222**		
ماجستير فاعلى	-.66667**	-.46825**	-.69048**	

الفروق لصالح ماجستير فاعلى.

- **الفرضية الفرعية الخامسة:** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية".

الجدول (21.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الأداة وللدرجة الكلية وفقاً لمتغير الخبرة الوظيفية.

	الخبرة الوظيفية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع استخدام نظم المعلومات	اقل من 5 سنوات	54	2.90	0.86
	من 5–10 سنوات	54	3.97	0.13
	اكثر من 10	72	3.68	0.70
الأداء الإداري	اقل من 5 سنوات	54	4.30	0.16
	من 5–10 سنوات	54	3.80	0.87
	اكثر من 10	72	4.28	0.52
الأداء الوظيفي	اقل من 5 سنوات	54	4.18	0.33
	من 5–10 سنوات	54	3.91	0.26
	اكثر من 10	72	3.91	0.52
الأداء المالي	اقل من 5 سنوات	54	3.38	0.36
	من 5–10 سنوات	54	3.42	0.21
	اكثر من 10	72	3.50	0.43
الأداء التسويقي	اقل من 5 سنوات	54	3.61	0.46
	من 5–10 سنوات	54	3.73	0.39
	اكثر من 10	72	4.20	0.33
العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات	اقل من 5 سنوات	54	4.00	0.44
	من 5–10 سنوات	54	3.87	0.13
	اكثر من 10	72	3.52	0.46

الدرجة الكلية	اقل من 5 سنوات	54	3.76	0.21
	من 5–10 سنوات	54	3.80	0.29
	اكثر من 10	72	3.85	0.33

للتحقق من صحة الفرضية الخامسة استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية.

كما في الجدول (22.4).

الجدول (22.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية.

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	ف	مستوى الدلالة
واقع استخدام نظم المعلومات	بين المجموعات	33.243	2	16.622	39.535	.000
	داخل المجموعات	74.415	177	.420		
	المجموع	107.658	179			
الأداء الإداري	بين المجموعات	8.937	2	4.469	13.048	.000
	داخل المجموعات	60.615	177	.342		
	المجموع	69.552	179			
	بين المجموعات	2.812	2	1.406	8.803	.000

الأداء الوظيفي	داخل المجموعات	28.264	177	.160		
	المجموع	31.076	179			
الأداء المالي	بين المجموعات	.516	2	.258	2.063	.130
	داخل المجموعات	22.125	177	.125		
	المجموع	22.641	179			
الأداء التسويقي	بين المجموعات	12.895	2	6.448	42.758	.000
	داخل المجموعات	26.690	177	.151		
	المجموع	39.585	179			
العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات	بين المجموعات	7.944	2	3.972	26.896	.000
	داخل المجموعات	26.139	177	.148		
	المجموع	34.083	179			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.269	2	.134	1.639	.197
	داخل المجموعات	14.514	177	.082		
	المجموع	14.783	179			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية.

- **الفرضية الفرعية السادسة:** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير عدد التأثيرات التدريبية.

الجدول (23.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الأداة وللدرجة الكلية وفقاً لمتغير عدد التأثيرات التدريبية.

	عدد التأثيرات التدريبية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع استخدام نظم المعلومات	لا يوجد	36	3.50	0.00
	تأثيرة واحدة	36	3.20	0.91
	تأثيرتين	108	3.65	0.83
الأداء الإداري	لا يوجد	36	3.85	0.35
	تأثيرة واحدة	36	4.20	0.10
	تأثيرتين	108	4.22	0.75
الأداء الوظيفي	لا يوجد	36	3.55	0.37
	تأثيرة واحدة	36	3.95	0.05
	تأثيرتين	108	4.15	0.39
الأداء المالي	لا يوجد	36	3.13	0.25
	تأثيرة واحدة	36	3.25	0.38
	تأثيرتين	108	3.60	0.27
الأداء التسويقي	لا يوجد	36	4.18	0.46

	تأثيرة واحدة	36	3.36	0.37
	تأثيرتين	108	3.95	0.36
العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات	لا يوجد	36	3.35	0.59
	تأثيرة واحدة	36	3.69	0.00
	تأثيرتين	108	3.94	0.34
الدرجة الكلية	لا يوجد	36	3.60	0.11
	تأثيرة واحدة	36	3.63	0.12
	تأثيرتين	108	3.93	0.30

للتحقق من صحة الفرضية السادسة استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير عدد التأثيرات التدريبية.

كما في الجدول (24.4).

الجدول (24.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير عدد التأثيرات التدريبية.

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	ف	مستوى الدلالة
واقع استخدام نظم المعلومات	بين المجموعات	5.508	2	2.754	4.772	.010
	داخل المجموعات	102.150	177	.577		
	المجموع	107.658	179			
الأداء الإداري	بين المجموعات	3.792	2	1.896	5.103	.007
	داخل المجموعات	65.760	177	.372		
	المجموع	69.552	179			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	9.977	2	4.988	41.848	.000
	داخل المجموعات	21.099	177	.119		
	المجموع	31.076	179			
الأداء المالي	بين المجموعات	7.781	2	3.891	46.344	.000
	داخل المجموعات	14.859	177	.084		
	المجموع	22.641	179			
الأداء التسويقي	بين المجموعات	13.478	2	6.739	45.687	.000
	داخل المجموعات	26.107	177	.147		
	المجموع	39.585	179			
العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل	بين المجموعات	9.657	2	4.828	34.988	.000
	داخل المجموعات	24.426	177	.138		

لنظم المعلومات	المجموع	34.083	179			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	4.400	2	2.200	37.508	.000
	داخل المجموعات	10.382	177	.059		
	المجموع	14.783	179			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير عدد التأثيرات التدريبية ولمعرفة مصدر الفروق تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية كما يلي:

	لا يوجد	تأثيرة واحدة	تأثيرتين
لا يوجد			
تأثيرة واحدة	-.02381		
تأثيرتين فأكثر	-.33069**	-.30688**	

الفروق لصالح تأثيرتين فاكثر.

الفصل الخامس

5. مناقشة النتائج والتوصيات

5.1 مناقشة النتائج والتوصيات

يتناول هذا الفصل مناقشة وتحليل نتائج الدراسة، من خلال مقارنتها بالدراسات السابقة والتعليق على النتائج، ثم تقديم التوصيات اللازمة.

5.1.1. مناقشة نتائج الدراسة

5.1.1.1. مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الأول:

ما هو تأثير استخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟

يؤثر استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟

لقد بينت النتائج أن المبحوثين يؤكدون توافر أجهزة تزويد الانترنت وشبكات الاتصال الداخليه والخارجية في منشأت الحجر والرخام، وتتوفر لديها أيضاً أجراءات وبرامج حاسوبيه متطورة تتناسب مع طبيعه عمل المنشأة، ويقللون من حقيقة ارتباط عمل المنشأة في التعامل مع العملاء بالمبرمجات المتطورة، ويرد الباحث ذلك إلى أن المنشآت في ضوء التغيرات والتحديات مجبرة على مواكبة التطور التكنولوجي والتقني بشكل جيد ومقبول، أما ركاكة عمليه التعامل مع العملاء من خلال نظم المعلومات فيفسر الباحث ذلك بأن الوصول إلى هذه المرحلة يتطلب أمورا أخرى بجانب نظم المعلومات مثل

الفهم الناضج لهذه العملية من طرفي التعامل أي المنشأة والعملاء، ونظرا لقلة معرفة جميع العملاء بنظم المعلومات حيث تتعامل المنشأة مع جميع الفئات سواء المتعلمة وغير المتعلمة.

بشكل عام فإن المتوسط الحسابي لمحور (واقع استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين) جاء (3.53) أي بدرجة متوسط، وهذا يعني أن أفراد العينة يرون واقع استخدام نظم المعلومات في منشآتهم ليس سيء بل جيد، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (عبيد ورابيعه، 2015) في توافر العناصر اللازمة لاستخدام نظم المعلومات، وكذلك توافقت مع دراسة (ابو اكرم، 2013) في نفس الموضوع، واختلفت مع نتائج دراسة (محمد وموساوي، 2012) التي اظهرت أن شركات التأمين في الجزائر تعاني من امتلاك اجهزة غير حديثة .

- ان لاستخدام نظم المعلومات تأثير مهم على الأداء الإداري.

اظهرت النتائج حسب ما أجاب المبحوثين أن استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين يساعد الادارة على الإرتقاء في أدائها الإداري من خلال استغلال الموارد بشكل افضل وأمثل، كما يضبط استخدام نظم المعلومات عمليه التعامل مع الزبائن والموردين، ويعلل الباحث ذلك بأن طبيعة عمل المنشأة المعتمد على مخازن الموارد (المواد الخام) ومخازن المنتجات، يحتاج أن تكون معلومات وقرارات الإدارة معتمدة على المخرجات الدقيقة من خلال نظم المعلومات، أما بالنسبة لعملية ضبط التعامل مع الموردين والزبائن فالإدارة تقوم بترتيب العمليات الادارية حاسوبياً وتوثق عمليات التعامل مع العملاء والزبائن والموردين.

وحيث أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات محور (تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين) بدرجة كبيرة، أي أن أفراد عينة الدراسة يرون أن الأداء الإداري يتطور ويتحسن باستخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر، وتوافقت هذه النتيجة مع دراسة

(هاشم،2013) الذي يشجع على استخدام نظم المعلومات للإرتقاء بأداء المنشأة، وكذلك دراسة (ابو اكرم، 2013)، ولم تتوافق مع دراسة (غنيم، 2004) التي بينت ضعف قدرة نظام المعلومات على تغطية جوانب العمل الإداري.

- يؤثر استخدام نظم المعلومات في الأداء الوظيفي في منشات الحجر والرخام.

بدى واضحاً من خلال تحليل اجابت أفراد العينة أن استخدام نظم المعلومات يوفر الوقت والجهد الاداري في التعامل مع العاملين وينظم استخدام نظم المعلومات اداء المهام وتخفيف المهام الروتينية وترتيب تنفيذها بينما لا يحسن من الكفاءة الانتاجية لدى العاملين بشكل أفضل وذلك لكون العاملين في قطاع الحجر والرخام لا يتعاملون مع البرمجات والحواسيب في عملية الانتاج. وبشكل عام فقد بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات محور تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين بدرجة كبيرة، وبهذا يرى أفراد العينة أن استخدام نظم المعلومات يطور الأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام وهذه النتيجة تتوافق ما توصل اليه (البشايشة، 2005) في دراسته بوجود أثر لجودة نظم المعلومات بابعادها على الأداء الوظيفي، وكذلك توافقت مع دراسة (عبيد وربايعة، 2015) التي خلصت إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر تطبيق نظم المعلومات والأداء الوظيفي.

- يؤثر استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي لمنشات الحجر والرخام.

بينت النتائج اسهام استخدام نظم المعلومات في معرفة الوضع المالي للمنشأة ويؤدي الي زيادة الرضي المالي لأصحاب المنشأة، ولا يقلل استخدام نظم المعلومات النفقات لدى المنشأة لدرجة كبيرة وذلك كون استخدام نظم المعلومات ينظم التعاملات الماليه للمنشاء من خلال الصادر والوارد والمصاريف التشغيلية والرباح والمديونية وفق تقارير ذات معايير عالمية، وبلغ المتوسط المعياري الكلي لفقرات

محور تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي في منشآت الحجر والرخام بدرجة متوسطة، أي أن استخدام نظم العلومات يحسن الأداء المالي، وقد توافقت أراء المبحوثين مع دراسة (محمد ومواساوي، 2012) فقد توصل الآخر إلى أنه يوجد أثر قوي لاستخدام نظم المعلومات على الأداء المالي، وأيضاً توافقت دراسة (Bhatt, 2000) التي تشير إلى مردود استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي، وكذلك دراسة (سليمان، 2007) التي توصلت إلى أن استخدام نظم المعلومات يزيد من انتاجية المنشأة وبالتالي تحسن الأداء المالية، واختلف مع ما هو مشار إليه حول الأداء المالي في دراسة (غنيم، 2004)، حيث لا يرى هناك تأثير واضح في تحسين أداء المالي.

- يؤثر استخدام نظم المعلومات على الأداء التسويقي.

من خلال النتائج المعتمدة على اجابات افراد عينة الدراسة فاستخدام نظم المعلومات يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية لدى المنشأة ويساعد المنشأة في الوصول الى الاسواق الدولية وذلك كون المنشأة تصبح قادره على الاطلاع على المنتج المعروض من المنشأت الاخرى وكون الدول المتقدمة اصبحت تتعامل في البيع والشراء من خلال نظم المعلومات بدل الطرق التقليدية .بينما استخدم نظم المعلومات في تسعير صحيح أو مناسب للمنتج كان بدرجة متوسطة كون المنتج في هذه المنشأت يحتاج الى المعاينة من ناحية الاتقان في العمل ونوعية المنتج. غير أن المتوسط الحسابي الكلي لجميع فقرات محور الأداء التسويقي جاء بدرجة كبيرة، أي أن استخدام نظم المعلومات يساعد في ايجاد الميزة التنافسية، التي تأهلها عبر القنوات التسويقية المتطورة من الوصول إلى الأسواق العالمية وهذا ما اتفقت معه دراسة (سليمان، 2007) وأكدت على توافق نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها مع استراتيجيات الأعمال التنافسية بمتغيراتها (التوافق الإستراتيجي) الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، المبيعات، والربحية في الشركات المبحوثة، وتعارضت دراسة (محمد ومواساوي، 2012) حيث توصل

لنتيجة أن المنشآت المبحوثة في الجزائر لم تصل بعد لعرض منتجاتها باستعمال نظم المعلومات، ولم تقم باستغلال القنوات التسويقية التي توفرها نظم المعلومات، لتطوير أدائها التسويقي.

- هناك معوقات تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

حسب نتائج الدراسة فقد تبين حسب أفراد العينة أن أهم معيقات استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين هو عدم وجود خطط لاستخدام نظم المعلومات من قبل ادارة هذه المنشآت, وعدم فهم ماهية نظم المعلومات، وذلك بسبب عدم اطلاع ادارة المنشأت على تطوير التكنولوجي والعلمي في البيع والشراء واعتمادها اكثر على العميل المحلي وكذلك اعتقادها الغير مبرر بان نظم المعلومات مكلفة. ولقد كانت أقل المعيقات هي كثرة الاخطاء بالاجهزة المرتبطة بنظم المعلومات وضعفها، وذلك كونها اجهزة حديثة وعملية صيانتها تتم بسهولة من الشركات المزودة. وقد كان المتوسط المعياري الكلي لفقرات محور معيقات استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، ويتوافق مع هذه النتائج ما توصل إليه (غنيم، 2004)، حيث وجد أنه لا يوجد بنية تحتية لأنظمة المعلومات ، وكذلك لا يوجد خطط إدارية لاستخدام نظم المعلومات ،وتعارض مع هذه النتيجة (الفزوان، 2004) في دراسته فقد وجد أن كثرة الأعطال للأجهزة وعيوب الأنظمة هي من أهم المعيقات. وأشارت دراسة (محمد والموساوي، 2012) إلى أن شركات التأمين لا يوجد لديها خطط واضحة ومشجعة لاستخدام نظم المعلومات.

5.1.2. مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

5.1.2.1.مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الأولى:

- **مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:** "لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين".

أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين حسب ما بين التحليل الإحصائي، أي أن استخدام نظم المعلومات لا يؤثر على الأداء الإداري للمنشأة من وجهة نظر العاملين، ويعزو الباحث ذلك الى قلة المعرفة التكنولوجية لدى العاملين في منشآت الحجر والرخام حيث يظهر مما تقدم أن استخدام نظم المعلومات لا يؤثر على الأداء الإداري للمنشأة رغم أنه يتم استغلال الموارد بشكل افضل وأمثل، وأيضاً يضبط استخدام نظم المعلومات عمليه التعامل مع الزبائن والموردين، ويوضح الباحث ذلك أن القرارات الإدارية المتخذة من قبل الإدارة معتمدة على المخرجات الدقيقة من خلال نظم المعلومات التي تتعلق بمخازن المواد الخام ومخازن المنتجات، أما بالنسبة لعملية ضبط التعامل مع الموردين والزبائن فالإدارة تقوم بترتيب العمليات الادارية حاسوبياً وتوثق عمليات التعامل مع العملاء والزبائن والموردين.

وحيث أن التحليل الإحصائي أظهر أن أفراد عينة الدراسة يرون أن الأداء الإداري لا يتأثر باستخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر وتعارضت هذه النتيجة مع دراسة (هاشم،2013) الذي يشجع على استخدام نظم المعلومات للارتقاء بالأداء الإداري المنشأة، وكذلك دراسة، واتفقت مع دراسة (غنيم، 2004) التي بينت ضعف قدرة نظام المعلومات على تغطية جوانب العمل الإداري.

وهنا يصار الى قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تقول بعدم وجود علاقة احصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وذلك لأنها أثبتت عدم وجود مثل هذه العلاقة.

- **مناقشة نتائج الفرضية الثانية:** "لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين".

حيث أظهرت النتائج عدم وجود علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين فحسب التحليل الإحصائي لمحور تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين ظهر عدم تأثر الأداء الوظيفي باستخدام نظم المعلومات، ويفسر الباحث ذلك إلى اعتماد العاملين على الطرق التقليدية في إدارة الأداء الوظيفي، وحيث أن استخدام نظم المعلومات يوفر الوقت والجهد الاداري في التعامل مع العاملين وينظم اداء المهام وتخفيف المهام الروتينية وترتيبها، وعبر أفراد العينة عن رأيهم أن استخدام نظم المعلومات لا يؤثر على الأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام، ولا يوجد علاقة تربط استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي، ويعزي الباحث ذلك إلى أن الطريقة التقليدية المعمول بها أو المتعارف عليها سابقاً في تنظيم الأعمال عبر الأوامر الشفوية التي تخلق تضارب في تأدية المهام وبذلك يكون الجهد والوقت أكبر، ويضيف الباحث أن هذه النتيجة تتعارض مع ما توصل اليه (البشابشة، 2005) في دراسته بوجود أثر لجودة نظم المعلومات بأبعادها على الأداء الوظيفي، وكذلك تعارضت مع دراسة (عبيد ورابيعة، 2015) التي خلصت إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر تطبيق نظم المعلومات والأداء الوظيفي.

وعليه فقد تم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تقول بعدم وجود علاقة احصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وذلك لأنها أثبتت عدم وجود هذه العلاقة.

- **مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:** "لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين".

لقد بينت النتائج وجود علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين". وبناء على التحليل الإحصائي الكلي لفقرات محور تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي في منشآت الحجر والرخام، أي كلما زاد استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر زادت كفاءة الأداء المالي حيث أن استخدام نظم المعلومات يسهم في معرفة الوضع المالي للمنشأة ويؤدي الي زيادة الرضي المالي لأصحاب المنشأة ، وهذا ليس مفاجأً حسب ما يرى الباحث كون استخدام نظم المعلومات ينظم التعاملات المالية للمنشاء من خلال الصادر والوارد والمصاريف التشغيلية والرباح والمديونية وفق تقارير ذات معايير عالمية، أي أن استخدام نظم المعلومات يحسن الأداء المالي، وقد توافقت أراء المبحوثين مع دراسة (محمد ومواساوي، 2012) فقد توصل الآخر إلى أنه يوجد أثر قوي لاستخدام نظم المعلومات على الأداء المالي، وأيضاً توافقت دراسة (Bhatt, 2000) التي تشير إلى مردود استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي، وكذلك دراسة (سليمان، 2007) التي توصلت إلى أن استخدام نظم المعلومات يزيد من انتاجية المنشأة وبالتالي تحسن الأداء المالية، واختلف مع ما هو مشار إليه حول الأداء المالي في دراسة (غنيم، 2004)، حيث لا يرى هناك تأثير واضح في تحسين أداء المالي.

وبناءً على ذلك فقد تم رفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تقول بعدم وجود علاقة احصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وذلك لأنها أثبتت وجود هذه العلاقة.

- **مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:** "لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين".

أشارت نتائج الدراسة بأنه يوجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين". فالتحليل الإحصائي أظهر أن هناك علاقة كلما زاد استخدام نظم المعلومات قلت كفاءة الأداء التسويقي، ويعزو الباحث ذلك إلى أن العاملين ليس ليهم معرفة بأهمية استخدام نظم المعلومات في زيادة القدرة التنافسية لدى المنشأة ويساعد المنشأة في الوصول الي الاسواق الدولية ، ولا يدركون الدول المتقدمة اصبحت تتعامل في البيع والشراء من خلال نظم المعلومات بدل الطرق التقليدية، أي أن استخدام نظم المعلومات يساعد في ايجاد الميزة التنافسية، التي تأهلها عبر القنوات التسويقية المتطورة من الوصول إلى الأسواق العالمية وهذا ما لم تتفق معه دراسة (سليمان، 2007)، وأكدت على توافق نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها مع استراتيجيات الأعمال التنافسية بمتغيراتها (التوافق الاستراتيجي) الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، المبيعات، والربحية في الشركات المبحوثة، وتوافقت دراسة (محمد ومواساوي، 2012) حيث توصل لنتيجة أن المنشآت المبحوثة في الجزائر لم تصل بعد لعرض منتجاتها باستعمال نظم المعلومات، ولم تقم باستغلال القنوات التسويقية التي توفرها نظم المعلومات، لتطوير أدائها التسويقي.

ومما سبق يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة التي تقول بعدم وجود علاقة احصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وذلك لأنها أثبتت وجود هذه العلاقة.

5.1.2.2. مناقشة نتائج الفرضية الرئسية الثانية:

- **مناقشة نتائج الفرضية الأولى:** " لا توجد فروق ذات دلالةٍ إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الجنس".

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الجنس لصالح الاناث كون الاناث قادرات على التعامل مع نظم المعلومات والعمل المكتبي أكثر من الذكور وحصول الاناث على تأثيرات تدريبية في هذا المجال اكثر من الذكور وطبيعة عمل الاناث في تلك المنشآت، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (السعودي، 2006) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظم المعلومات، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الخبرة، والمستوى الوظيفي ، والعمر، المؤهل العلمي)، واتفقت أيضاً مع دراسة (البشابشة، 2005) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين للمتغيرات الديمغرافية، وتعارضت مع دراسة (ابو اكرم، 2013) التي أوضح فيها عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين المدراء الذكور والمدراء الإناث بالنسبة لدرجات مقياس نظم المعلومات الإدارية وأبعاده في تحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

هنا يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى التي تقول لا وجود لعلاقة احصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الجنس، فقد كان هناك وجود لفروقات تعزى لمتغير الجنس لصالح الاناث .

- **مناقشة نتائج الفرضية الثانية:** "لا توجد فروق ذات دلالةٍ إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير العمر".

أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير العمر، وهذه الفروق لصالح الفئة العمرية من 18 _ 28 سنة مقابل 29_ 39 سنة , وذالك كون الفئة العمرية الأصغر تميل الى استخدام التكنولوجيا والتعامل مع الأجهزة والبرامج الحاسوبية أكثر من الفئة 29_39 والفئة من 40_50 ، والفئة 51 سنة فاكثر هي أكثر موافقة من الفئه 29_39 على تأثير استخدام نظم المعلومات في منشأة الحجر والرخام في فلسطين ويعزو الباحث ذلك كون الخبرة العملية لدى الفئات الاكثر سناً اكبر من الخبرة العملية للفئات الدنيا، وفي اعتقادهم أن تطوير المنشآت بتطوير استخدام التكنولوجيا المتطورة . وتتفق هذه النتيجة مع دارسة (البشابشة، 2005) والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصوارت المبحوثين تعزى (الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل الوظيفي)، واختلفت النتيجة مع دراسة (ابو اكرم، 2013) التي أشار فيها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء تبعاً لمتغير الفئة العمرية لمدراء المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

لقد تم رفض الفرضية الفرعية الثانية التي تقول لا وجود لعلاقة احصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير العمر، فقد كان هناك وجود لفروقات تعزى لمتغير العمر لصالح الفئة الأصغر سناً، والفئة العمرية 50 سنة فأكثر .

- **مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:** "لا توجد فروق ذات دلالةٍ إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الوظيفة ".

حيث أظهرت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الوظيفة لصالح المدراء مقابل الموظف الإداري، والموظف الفني، والمحاسب ويعزي الباحث ذلك لأن المدراء على اطلاع أكبر لتجارب المنشآت الأخرى حول تأثير استخدام نظم المعلومات وكذالك كونهم اكثر احتكاك في السوق واخبار تطوره. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السعودي، 2006) حيث أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصوارت المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظم المعلومات، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، المؤهل العلمي، الخبرة، والمستوى الوظيفي)، وجاءت مثلها دراسة (العمري، 2009)، ودراسة (البشابشة، 2005)، واختلفت النتيجة مع ما أظهرته نتائج دراسة (ابو اكرم، 2013) بعدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول علاقة نظم المعلومات الإدارية لمتغير المسمى الوظيفي.

بناءً على ما سبق فقد تم رفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تقول لا وجود لعلاقة احصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الوظيفة، فقد

كان هناك وجود لفروقات تعزى لمتغير الوظيفة لصالح المدراء مقابل الموظف الإداري، والموظف الفني، والمحاسب.

- **مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:** "لا توجد فروق ذات دلالةٍ إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي ".

أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الماجستير فأعلى مقابل حملة الدبلوم، والبكالوريوس، والتوجيهي فأقل، أي أنه كلما زادت الدرجة العلمية اتجه الموظفون لاستخدام نظم المعلومات بشكل أكبر ويفسر الباحث ذلك بأنه أمر طبيعي نظراً لزيادة المعرفة العملية فيكونوا قد حصلوا على فرصة أوسع لرؤية ودراسة تجارب غيرهم وتعليم اكثر، ويكونون مدعومين ومحفزين من المجتمع، وكذلك التحفيز لهم من قبل المنشآت وتشجيعهم على المشاركة والتفاعل بقوة. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (السعودي، 2006) التي اشارت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصوارت المبحوثين لمستلزمات تشغيل نتام المعلومات، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، المؤهل العلمي، الخبرة، والمستوى الوظيفي)، وكذلك اتفقت مع دراسة(العمري، 2009)، ودراسة (البشابشة، 2005)، واختلفت النتيجة مع النتيجة في دراسة (ابو اكرم، 2013)، حيث أشارت إلى عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، وارجع ذلك ذلك الى أن متغير المسمى الوظيفي ليس له أثر جوهري، على استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري.

وهنا يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة التي تقول لا وجود لعلاقة احصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي، فقد كان هناك وجود لفروقات تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الماجستير فأعلى مقابل حملة الدبلوم، والبكالوريوس، والتوجيهي فأقل .

- **مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الخامسة:** "لا توجد فروق ذات دلالةٍ إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية ".

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية ولكن توجد فروق في واقع استخدام نظم المعلومات بحيث يزداد هذا الواقع بزيادة سنوات الخبرة.وذلك كون الموظف يصبح اكثر انتماء للمنشأة ويبحث عن الطريقة الافضل لتحسين اداء المنشأة , وهناك فروق في تأثير استخدام نظم المعلومات في الاداء الاداري لسنوات الخبرة اقل من 5 سنوات واكثر من 10 سنوات مقابل سنوات الخبرة من 5–10 سنوات .وذلك لان الاقل من 5 سنوات خبرة من خريجون حديثون فهي ليست غريبة وحديثة عنهم ,اما لمن يملكون خبرة اكثر من 10 سنوات فتعزى الى تراكم الخبرة وكثرة الاطلاع على تجارب الغير في هذا المجال، أما تأثير استخدام نظم المعلومات على الاداء الوظيفي فكان لصالح أقل من 5 سنوات لكون الموظف الجديد اكثر انضباطا في الاداء من الموظف الاقدم , وفي الاداء المالي لم تكن هناك فروق في تأثير استخدام نظم المعلومات كون العمليات المالية من اختصاص الادارة العليا .اما في الاداء التسويقي فكانت الفئة أكثر من 10 سنوات ترى تأثيراً أكبر لاستخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام كونها ذات خبرة في السوق

وكيفية صيد التعاملات التجارية للمنشآت، بينما في مجال العقبات التي تحول دون الاستخدام الامثل لنظم المعلومات فكانت هذه العقبات تقل بزيادة الخبرة العلمية حيث ان الموظف يصبح قادراً على تذليل أي عقبة يمكن أن يواجهها خلال ادائه لاستخدام نظم المعلومات، اتفقت واختلفت وبطريقة مشابهة كثير من الدراسات السابقة، اهمها دراسة(السعودي، 2006)، ودراسة (العمري، 2009)،ودراسة (البشابشة،2005)، ودراسة (محمد وموساوي، 2012)، ودراسة (ابو اكرم، 2013).

هنا يصار الى قبول الفرضية الفرعية الخامسة والتي تتعلق بعدم وجود دلالة احصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية.

- **مناقشة نتائج الفرضية الفرعية السادسة:** "لا توجد فروق ذات دلالةٍ إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير عدد التأثيرات التدريبية".

أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير عدد التأثيرات التدريبية لصالح دورتين فأكثر، فكلما زاد عدد التأثيرات التدريبية في هذا المجال كان الاتجاه نحو استخدام نظم المعلومات اكثر، وزاد من كفاءة العاملين في استخدام نظم المعلومات وكذلك جعلها اكثر دراية بفوائد استخدام نظم المعلومات، ويقلل من مقاومتهم لتحول المنشأة الى الاعتماد على استخدام نظم المعلومات. لم تتطرق الدراسات السابقة لمتغير عدد التأثيرات من قبل، على حد علم الباحث.

تم رفض الفرضية الفرعية السادسة التي تقول لا وجود لعلاقة احصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير عدد التأثيرات التدريبية، فقد كان هناك وجود لفروقات تعزى لمتغير عدد التأثيرات لصالح تأثيرتين فأكثر.

5.1.3. استنتاجات الدراسة:

يمكن تلخيص أهم النتائج فيما يأتي:

1. يتبين من خلال النتائج أن منشآت الحجر والرخام في فلسطين يتواجد لديها شبكات اتصال داخلية وخارجية وخدمة الانترنت، وكذلك فإن هذه المنشآت مزودة باجراءات وبرامج متطورة تتناسب مع طبيعة عملها، إلا أن ذلك لم يحسن من الضعف في ربط عمل المنشأة في التعامل مع العملاء بهذه البرمجيات المتطورة.

2. اظهرت نتائج الدراسة أن هناك دور ملحوظ بشدة لاستخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين يتمثل في مساعدة الإدارة على استغلال موارد المنشأة على أضل وجه وبالطريقة المثلى، كون استخدام نظم المعلومات ينتج أرقام وإحصائيات دقيقة تتعلق بموارد المنشأة في الوقت المناسب، وكذلك يضبط التعامل مع كافة الزبائن الموردين بحكم أن نظم المعلومات هي القناة التي تضبط التعامل، كل هذا ينعكس إيجاباً على أداء المنشأة، إلا أنها لا تغير نظامها الإداري بناء على تطوير استخدامها لنظم المعلومات.

3. يظهر لدينا من خلال النتائج في مجال الأداء الوظيفي أن استخدام نظم المعلومات يوفر الوقت والجهد في التعامل مع العاملين، وكذلك يؤدي إلى تنظيم المهم وترتيب تنفيذها، وذلك بسب أتمتة وحوسبة الأوامر الوظيفية، وسهولة وصول المعلومة وحفظها. رغم كل ذلك فلم يحسن أو يرفع الكفاءة الإنتاجية لدى العاملين.

4. من خلال هذه النتائج يتبين لنا أن دور استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين هو دور محوري فيما يتعلق بالمحور المالي، فقد تبين أن ذلك يسهم بشكل كبير في معرفة الوضع المالي للمنشأة، وبالتالي زيادة رضا أصحاب المنشأة، ويعزى ذلك إلى أن التقارير

الصادرة نتيجة استخدام البرامج الحاسوبية تكون أكثر دقة، وأكثر ضبطاً للأمور المالية، غير هناك خلل في أن استخدام النظم المالية لا يقلل النفقات لدى المنشاة وبرى الباحث أن ذلك يمكن أن يكون نتيجة عدم استغلال استخدام نظم المعلومات بشكل كامل، أو بشكل أمثل.

5. تبرز لنا النتائج فوائد استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين حيث أنها تزيد من قدرتها التنافسية، ومن قدرتها في الوصول إلى أسواق عالمية، وذلك نتيجة استخدام نظم اتصال متطورة، وسهولة عرض المنتوجات، وتسهيل إيجادها من قبل الزبائن، وكذلك توفير المعلومات للزبائن في أي مكان وزمان. ولم يساعد ذلك في دقة التسعير الصحيح للمنتج لأن ذلك يحتاج للمعاينة وشروط أخرى.

6. بينت النتائج ما يتعلق بأهم معيقات استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام، بأن عدم وجود خطط لدى المنشأة لاستخدام نظم المعلومات، وقلة معرفة بماهيتها، وفوائدها، ومردودها على المنشأة هي معيقات أساسية لتعميم وتمكين استخدام نظم المعلومات، وتأثير كثرة الأعطال في الأجهزة لا يعتبر عائق وذلك لسرعة وسهولة إصلاحها.

7. اظهرت النتائج أن استخدام نظم المعلومات يؤثر بشكل ايجابي على الأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، بشكل أكبر من تأثيره على باقي محاور الدراسة.

8. اظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى عدم وجود ارتباط دال إحصائيا بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

9. قبلت نتائج الدراسة الفرضية الفرعية الثانية بعدم وجود عدم وجود ارتباط دال إحصائيا بين استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

10. رفضت النتائج الفرضية الفرعية الثالثة وأظهرت وجود ارتباط ايجابي دال إحصائيا بين استخدام نظم المعلومات والأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وكلما زاد استخدام نظم المعلومات زادت كفاءة الأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

11. تم رفض الفرضية الفرعية الرابعة من قبل نتائج الدراسة وأكدت وجود ارتباط سلبي دال إحصائيا بين استخدام نظم المعلومات والأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وكلما زاد استخدام نظم المعلومات قلت كفاءة الأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين

12. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.

13. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير العمر، وهذه الفروق لصالح الفئة العمرية من 18 _ 28 سنة مقايل 29_ 39 سنة، والفئة 51 سنة فأكثر .

14. رفضت النتائج الفرضية التي تقول لا وجود لفروق إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الوظيفة، فقد كان هناك وجود لفروقات تعزى لمتغير الوظيفة لصالح المدراء .

15. أشارت النتائج إلى وجود فروق إحصائية ذات دلالة بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الماجستير فأعلى.

16. قبلت النتائج الفرضية الفرعية التي تتعلق بعدم وجود دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية.

17. رفضت الفرضية الفرعية التي تقول لا وجود لعلاقة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير عدد التأثيرات التدريبية، فقد كان هناك وجود لفروقات تعزى لمتغير عدد التأثيرات لصالح دورتين فأكثر.

5.1.4. توصيات الدراسة :

1. توظيف الكوادر البشرية المؤهلة لاستخدام نظم المعلومات، القادرين على تعميم فكرة استخدام نظم العلومات في منشآت الحجر والرخام بشكل احترافي.

2. زيادة تدريب الكوادر البشرية على نظم المعلومات الملائمة لمنشآت الحجر والرخام في فلسطين، بالتعاقد مع مراكز متخصصة، أو إرسالهم للتدريب في دول متقدمة على نفقة المنشأة.

3. بناء قدرات تكنولوجية حقيقية في منشآت الحجر والرخام، وتضمين الخطط الإدارية لأولية استخدام نظم المعلومات.

4. يجب عمل الندوات وورش العمل واللقاءات الإعلامية لتوضيح وإظهار فوائد استخدام نظم المعلومات بالنسبة لمنشآت الحجر والرخام .

5. تشجيع التبادل التجاري والاقتصادي بين كافة المنشآت والعملاء والموردين باستخدام نظم المعلومات المتطورة، لما لذلك من مردود إيجابي على الأداء.

6. ضرورة تشجيع وتحفيز العاملين على تنمية قدراتهم في مجال استخدام نظم المعلومات، وكذلك ضرورة أن تعمل سياسات الإدارة في المنشأة على توجيه استخدام نظم المعلومات في تحسين الأداء.

7. ضرورة تنظيم مؤتمر وطني يختص باستخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام، تحت رعاية اتحاد الحجر والرخام في فلسطين وبمشاركة الجامعات، ووزارة الاقتصاد، وجميع الشركاء.

8. ضرورة تخصيص دائرة، أو قسم، أو وحدة تختص بتكنولوجيا المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

9. الدراسات المقترحة : يجب العمل على إجراء دراسات تتعلق بمعيقات استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وكذلك دراسات تتعلق بأثر استخدام نظم المعلومات على القدرة التنافسية والحصة السوقية لمنشآت الحجر في فلسطين.

المصادر والمراجع:

- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2015): **التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت.** رام الله، فلسطين .

- أبو أكرم، أيمن محمد أحمد. (2013): **علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري دارسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة،** جامعه الأزهر– غزة.

- أبو مغايض، يحيى بن محمد. (2004): الحكومة الإلكترونية: **ثورة على العمل الإداري التقليدي.** د.ن، الرياض، المملكة العربية السعودية.

- إدريس، ثابت عبد الرحمن. (2005): **نظم المعلومات الإدارية المعاصرة في المنظمات،** الدار الجامعية، الإسكندرية– مصر.

- بكري، رياض حمزة. (2000): **استخدامات نظام الكلف النوعية في المنشآت الصناعية (QCS).** مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة بغداد. بغداد–العراق.

- حسان، محمد أحمد. (2008): **نظم المعلومات الإدارية.** الدار الجامعية للنشر والطباعة. الابراهيمية–الاسكندرية.

- حسنية، سليم. (2002): **مبادئ نظم المعلومات الإدارية.** الطبعة الثانية. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان–الأردن.

- خشبة، محمد. (2001): **تكنولوجيا المعلومات لدعم الرعاية الصحية وإدارة المستشفيات، خبرات علمية وتطبيقات عملية،** المجلة المصرية للتنمية والتخطيط،

مجلد 9، عدد2.

- الخطيب، محمد محمود. (2010). **الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات. دار الحامد للنشر والتوزيع**. عمان.

- درة، عبد الباري. (2003): **تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات- الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة**. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة-مصر.

- دياب، مفتاح محمد. (2010): **معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. الدار الدولية والتوزيع**. المغرب.

- تأثيري، زكريا .(2005) الإدارة الإستراتيجية: مفاهيم وعمليات وحالات دراسية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن.

- سعودي، موسى. (2006): **أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي**. دراسة ميدانية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد33، العدد1الجامعة الأردنية، عمان- الأردن.

- سلطان، إبراهيم. (2005): **نظم المعلومات الإدارية**. الدار الجامعية، الإسكندرية- مصر.

- سلطان، تركي. (1985): **نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي**، دار المريخ للنشر، الرياض- السعودية.

- سلطان، سهيل سامي وشريعة، محمد. (2010): **أثر الإبداع والابتكار في خلق ميزة**

تنافسية لصناعة الحجر والرخام الفلسطيني، بحث غير منشور، جامعة بوليتكنك فلسطين–الخليل–فلسطين.

- شويخ، عاطف. (2007): **واقع التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية – غزة– فلسطين.
- صباغ، عماد. (2000): **نظم المعلومات: ماهيتها ومكوناتها**، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- صليحة، كاريش. (2000): **تأثير أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة**. رسالة ماجستير. معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر– الجزائر–الجزائر.
- عبد، جلال إبراهيم والكردي، منال محمد. (2009): "**مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية–الأدوات–التطبيقات**"، مطابع الدار الجامعية، الإسكندرية.
- عبيد، شاهر ورايعة، نهاد. (2015): **أثر نظم المعلومات الإدارية الصحية المحوسبة في أداء موظفي القطاع الحكومي الصحي في فلسطين**. دراسة غير منشورة، جامعة النجاح.
- عجلوني، عبد الفتاح. (1998): **تقييم تطبيقات نظم المعلومات في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص في الأردن**. دراسة غير منشورة، جامعة اليرموك. اربد– الاردن.

- عزام، زياد فيصل. (2004): **تأثير شبكات نظم المعلومات ودعم الإدارة العليا في تحسين وتطوير الأداء في وزارة المالية في الأردن.** دراسة غير منشورة، قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك.اربد– الأردن.

- علي، المير عبد الرحيم. (1995): **العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والوصف الوظيفي والصفات الشخصي**ة. مجلة معهد الإدارة العامة، العدد2، الرياض.

- عمري، أيمن. (2009): **أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية،** رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة– فلسطين.

- فوازن، راشد. (2004): **نظم المعلومات الحديثة وأثرها على أداء العاملين،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

- فواغرة، عيسى. (2010): **محددات تسويق منتجات الحجر والرخام الفلسطيني في الأسواق الدولية،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

- قطامين، أحمد .(1996) : **التخطيط الاستراتيجي والإدارة الإستراتيجية** .دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان– الأردن.

- قندلجي، عامر إبراهيم. (2009): **نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات.** دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان– الأردن.

- قندلجي، عامر، الجنابي، علاء الدين. (2009): **نظم المعلومات الإدارية.** الطبعة

التاسعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان–الأردن.

- مانع، محمد. (2006): **تقنيات الاتصال وتأثيرها في تحسين الأداء**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

- مخوخ، سميرة وربيع، ياسمينة. (2002): **تأثير نظم المعلومات الجديدة في المؤسسة**. رسالة ماجستير . معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر– الجزائر–الجزائر.

- مرسي، نبيل محمد. (2005) : **التقنيات الحديثة للمعلومات**. دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية–مصر.

- محمد، هدى، موساوي، عبد النور. (2012): **القضايا المُلِحّة للاقتصاديات الناشئة في بيئة الأعمال الحديثة**، دراسة غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

- هاشم، غسان علي محمد. (2013): **أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات**، دراسة غير منشورة، جامعة سانت كليمنتس العالمية، المكلا–اليمن.

- هوانة، وليد عبد اللطيف. (1998): **تقويم الأداء بين الذاتية والموضوعية**، المجلة العامة، العدد 64.

المراجع الأجنبية :

- Chang Jerry,King William .(2005) . **Measuring the performance of information system**, Functional Scorecard,Vol.22,No.1.
- Mohotra, N.K .(2004). **Marketing Research**. 4th ed. Upper Saddle River NJ: Person Prentice Hall.
- Supattra, Boonmak (2007). **The Influence of Management Information System and Information Technology on Management Performance and** Satisfaction, 7th Global conference on business and Economics.
- Bhatt Ganesh D. (2000). **An Empirical Examination of the Effects of Information Systems Integration on Business Process Improvement**, International Journal of operations & production Management, Vol. 20, No11, PP1331-1359.
- James Y.L Thong. (2001). **Resource Constraints and Information System** Implementation in Singaporean Small Businesses, Omega, Vol. 29, No2, PP 143-156.
- Forza Cipriano.(1995). **The Impact of Information Systems on Quality Performance: An Empirical Study,** International Journal of Operations & Production Management, Vol. 15, No 6 1995, PP 63 – 83.
- Euripidis Loukis, Loakim Sapounas. (2005). "**The Impact of Information System Investment and Mangemention Business Performance in Greece**", University of Aegean.
- Neal Pollock. (2000). **"Knowledge management and information Technology**" know It Encyclopedia.

ملحق رقم (1) الاستبانة

الدراسة بعنوان :

" تأثير استخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين"

الأخت / الأخ .... المجيب المحترم.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد...

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان

(تأثير استخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين)

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية الريفية المستدامة مسار بناء المؤسسات من جامعة القدس، وعليه فقد طور الباحث استبانه مكونة من قسمين، القسم الأول خاص بالبيانات العامة، والثاني خاص بمحاور الدراسة والتي تشمل مجموعة فقرات تقيس مدى تأثير استخدام نظم المعلومات، الرجاء الإجابة على فقرات الاستبانه بصدق وموضوعية.

ملاحظة مهمة: الاستبانة مخصصة لأغراض البحث العلمي. وسيتم التعامل مع هذه البيانات بسرية تامة، واطلاعكم على أهم نتائجها بعد استكمالها وإقرارها بشكل نهائي من لجنة المناقشة وإدارة المعهد.

شاكرً لكم حسن تعاونكم

المشرف	الباحث
د. ناصر جرادات	محمد عبد الفتاح ديرية

❖ **القسم الأول: البيانات العامة**

يحتوي هذا القسم على المعلومات الخاصة بك، من فضلك ضع إشارة (X) في الخانة التي تلاؤمك:

.1	الجنس	1. □ ذكر 2. □أنثى
.2	العمر	1.□من 18- 28 سنة 2. □29- 39 سنة 3. □ 40-50 سنة 4. □51 سنة فأكثر
.3	الوظيفة	1. □ مدير 2.□موظف إداري 3.□موظف فني 4.□محاسب
.4	المؤهل العلمي	1. □ توجيهي أو أقل 2. □ دبلوم 3. □بكالوريوس 4. □ ماجستير فأعلى
.5	الخبرة الوظيفية	1. □اقل من5سنوات 2. □من5-10سنوات 3. □أكثر من10سنوات
.6	تأثيرات استخدام نظم المعلومات التي حصلت عليها	1. □لا يوجد 2. □تأثيرة واحدة 3. □تأثيرتين فأكثر

❖ **القسم الثاني: محاور الدراسة**

الرجاء قراءة العبارات التالية والتي تشكل فقرات الاستبيان، والتي تحدد حسب رأيك تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشآت الحجر والرخام، وذلك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب:

الرقم	الفقرة	درجات التقييم				
		موافق بشدة	موافق	محايد	أرفض	أرفض بشدة
اولاً : واقع استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين						
1.	يتوفر في المنشأة أشخاص مؤهلين لاستخدام نظم المعلومات					
2.	يتوفر في المنشأة أجهزة مرتبطة بنظم المعلومات					
3.	تتوفر لدى المنشأة إجراءات وبرامج حاسوبية متطورة تتناسب مع طبيعة عمل المنشأة					
4.	تتوفر في المنشأة أجهزة تزويد الانترنت وشبكات الاتصال الداخلية والخارجية					
5.	تتوفر صفحة الكترونية للمنشأة تحتوي كافة ما يهم العملاء والزبائن					
6.	يوجد في المنشأة قواعد بيانات شاملة محفوظة بجودة عالية					
7.	يرتبط عمل المنشاة في التعامل مع العملاء بالأجهزة المتطورة					
8.	يتوفر لدى العاملين في المنشأة بريد الكتروني وحساب شخصي على صفحة المنشاة					
9.	يتمتع العاملون في المنشأة بسهولة الوصول إلى قواعد البيانات الشاملة					
10.	تعتمد المنشأة على الشبكات الالكترونية في التعامل مع الزبائن					
ثانياً : تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين						

1.	يسهل التعامل مع العاملين باستخدام نظم المعلومات					
2.	يسهم استخدام نظم المعلومات في مراجعة المعلومات بسهولة					
3.	يعمل استخدام نظم المعلومات على توفير المعلومات الصحيحة لإدارة المنشأة					
4.	يساعد استخدام نظم المعلومات الإدارة على استغلال الموارد بشكل أفضل وامثل					
5.	يساعد استخدام نظم المعلومات على متابعة العاملين بشكل أفضل					
6.	يسهم استخدام المعلومات في مراقبة النشاطات الإدارية بشكل متواصل					
7.	يعمل استخدام نظام المعلومات على تسلسل نقل المعلومة بين مستويات الإدارة المختلفة بطريقة أفضل					
8.	يساهم استخدام نظام المعلومات في تنفيذ إستراتيجية المنشأة وتحقيق أهدافها					
9.	يساهم استخدام نظم المعلومات في تطوير النظام الإداري للمنشأة					
10.	يضبط استخدام نظم المعلومات عملية التعامل مع الزبائن والموردين					
ثالثاً : تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين						

.1	يعطي نظم المعلومات الدافعية للموظفين للانتماء إلى المؤسسة					
.2	يوفر نظم المعلومات الوقت والجهد الإداري في التعامل مع العاملين					
.3	يؤدي نظم المعلومات إلى سرعة تنفيذ المهام					
.4	يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى دقة في تنفيذ المهام					
.5	ينظم استخدام نظم المعلومات أداء المهام وتخفيف الأعمال الروتينية و وترتيب تنفيذها					
.6	يدعم استخدام نظم المعلومات عمل الفريق في المنشأة					
.7	يسهم في تحقيق العدالة بين العاملين في النشاطات وتوزيع الحوافز					
.8	يحسن استخدام نظم المعلومات الكفاءة والإنتاجية لدى العاملين					
.9	يقلص استخدام نظم المعلومات الأعمال الورقية بشكل كبير					
.10	يحدد استخدام نظم المعلومات الوصف الوظيفي للعاملين وعدم تداخل المهام					
.11	يساعد استخدام نظم المعلومات في عدم الارتباك في بيئة العمل والنزاعات بين العاملين					
رابعاً : تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين						
.1	يقلل استخدام نظم المعلومات النفقات لدى المنشأة					
.2	يحقق استخدام نظم المعلومات إيرادات اكبر للمنشأة من خلال					

	سهولة التعامل					
.3	يؤدي استخدام نظم المعلومات الى زيادة الرضا المالي لأصحاب المنشأة					
.4	يسهم استخدام نظم المعلومات في معرفة الوضع المالي للمنشأة					
.5	يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى تنسيق التعامل المالي مع المؤسسات المالية					
.6	يعمل استخدام نظم المعلومات فتح الباب أمام المنشأة لإنتاج منتجات أخرى تزيد الربحية					
.7	يزيد استخدام نظم المعلومات من القدرة على مواجهة الأزمات المالية					
.8	يؤدي استخدام نظم المعلومات الى زيادة شفافية الوضع المالي للمنشاة					
خامساً: تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين						
.1	يعطي استخدام نظم المعلومات فرصة اكبر للزبائن للاطلاع على منتجات المنشأة					
.2	يعمل استخدام نظم المعلومات على توفير المعلومات للزبائن في كل الأوقات					
.3	يساعد استخدام نظم المعلومات في رفع جودة المنتج					
.4	يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى زيادة كمية المبيعات لدى					

	المنشأة					
.5	يساعد استخدام نظم المعلومات في تسعير صحيح ومناسب للمنتج					
.6	يسهم استخدام نظم المعلومات في عرض جميع منتجات المنشأة					
.7	يرفع استخدام نظم المعلومات من درجة رضا الزبائن والعملاء عن المنشأة					
.8	يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى زيادة القدرة التنافسية لدى المنشأة					
.9	يعمل استخدام نظم المعلومات على إيجاد حصة سوقية اكبر للمنشأة					
.10	يساعد استخدام نظم المعلومات المنشأة في الوصول إلى الأسواق الدولية					
.11	يسهم استخدام نظم المعلومات في المراقبة الدقيقة لوضع المنشأة السوقية					
سادساً: العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين						
.1	ندرة توفير الكوادر البشرية القادرة على التعامل مع نظم المعلومات					
.2	ندرة التشجيع والتحفيز من الإدارة على استخدام نظم المعلومات					

.3	التكلفة العالية لاستخدام نظم المعلومات					
.4	عدم وجود خطط لدى المنشأة لاستخدام نظم المعلومات					
.5	قلة الاهتمام باستخدام نظم المعلومات وعدم الرضا عن استخدامها					
.6	قلة وجود أجهزة وبرمجيات ذات كفاءة لاستخدام نظم المعلومات					
.7	كثرة الأعطال في الأجهزة المرتبطة بنظم المعلومات وضعفها					
.8	عدم وجود أمان حقيقي لقواعد البيانات					
.9	قلة التأثيرات التدريبية للعاملين					
.10	عدم وجود نظام رقابي لاستخدام نظم المعلومات					
.11	عدم توفر شبكات داخلية وخارجية ذات كفاءة					
.12	قلة وجودة نظم الاتصال التي يسهل استخدام نظم المعلومات					

انتهت الاستبانة – شكراً لتعاونكم

ملحق 2.1: رسالة تحكيم الاستبانة

جامـعـة الـقـدس

عمادة الدراسات الـعليـا

معهد التنمية المستدامة

تخصص بناء مؤسسات وتنمية بشرية

رسالة تحكيم إستبانة

الأخ/ت الدكتور/ة ..... المحترم/ ة

تحية طيبة وبعد،

الموضوع: تحكيم إستبانة بحثية

أرجو التكرم بالعمل على تحكيم الإستبانة البحثية المتعلقة بموضوع دراستي "تأثير استخدام نظم المعلومات على الاداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين " وذلك من أجل الحصول على درجة الماجستير من جامعة القدس/ معهد التنمية المستدامة/ تخصص بناء مؤسسات وتنمية بشرية.

وتقبلوا فائق الاحترام

الباحث

محمد عبد الفتاح ديرية

ملحق 3.1: قائمة أسماء محكمي استمارة الاستبانة:

الرقم	الاسم	مكان العمل
1	د. أحمد حساسنة	كلية فلسطين الأهلية الجامعية
2	أ.د. سلمان تلاحمة	جامعة الخليل
3	د. ضرار عليان	جامعة خضوري
4	د. فايز أبو عمرية	كلية فلسطين الأهلية الجامعية
5	د. محمد الديك	كلية فلسطين الأهلية الجامعية
6	د. محمد بيوض	جامعة القدس
7	د.هاشم ابو سنينة	كلية فلسطين الأهلية الجامعية
8	د.ياسر شاهين	كلية فلسطين الأهلية الجامعية

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	استمارة الاستبانة (أداة الدراسة)	117
2	رسالة تحكيم الاستبانة	120
3	قائمة أسماء محكمي استمارة الاستبانة	121

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.3	توزيع أعداد منشآت الحجر والرخام في فلسطين، والعاملين فيها	42
2.3	الأعداد والنسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة	43
3.3	معامل الثبات كرونباخ ألفا	45
1.4	مفتاح الدرجات	48
2.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور واقع استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين	49
3.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري منشآت الحجر والرخام في فلسطين.	51
4.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء الوظيفي منشآت الحجر والرخام في فلسطين	53
5.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين	55
6.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين	57
7.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور أهم العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين	59
8.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة على الدرجة الكلية.	60
9.4	نتائج معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري	61

	في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.	
10.4	نتائج معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.	62
11.4	نتائج معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.	63
12.4	نتائج معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.	64
13.4	نتائج معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.	65
14.4	نتائج اختبار ت لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الجنس	66
15.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الأداة وللدرجة الكلية وفقاً لمتغير العمر	67
16.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير العمر	69
17.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الأداة وللدرجة الكلية وفقاً لمتغير الوظيفة	71
18.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الوظيفة	73
19.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الأداة وللدرجة الكلية وفقاً لمتغير المؤهل	75

	العلمي	
20.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي	77
21.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الأداة وللدرجة الكلية وفقاً لمتغير الخبرة الوظيفية	79
22.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية	80
23.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الأداة وللدرجة الكلية وفقاً لمتغير عدد التأثيرات التدريبية	82
24.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى لمتغير عدد التأثيرات التدريبية	84

فهرس المحتويات

إقرار .....أ

الشكر والتقدير .....ب

التعريفات الإجرائية: ..... ج

الملخص بالعربية .....و

الملخص بالانجليزية ..... ح

الفصل الأول 1

1.1.مقدمة: 1

1.2.مشكلة الدراسة:..... 3

1.3.مبررات الدراسة: 3

1.4.أهمية الدراسة:... 4

1.5.أهداف الدراسة:... 4

1.6.أسئلة الدراسة:.. 5

1.7.فرضيات الدراسة:... 5

1.8.نموذج الدراسة:... 8

1.9.حدود الدراسة:..... 9

1.10.محددات الدراسة : 9

الفصل الثاني 10

2.الإطار النظري والدراسات السابقة..... 10

2.1. الإطار النظري: 10

2.1.1.المقدمة: 10

2.1.2.مفهوم نظم المعلومات: 11

2.1.3.تطور نظم المعلومات: 12

2.1.4.**مبادئ نظم المعلومات:** 13

2.1.5.أنواع نظم المعلومات: 14

2.1.6.تأثير نظم المعلومات في المنشآت: 17

2.1.7.أداء المنشآت: 18

2.1.7.1.مفهوم الأداء: 18

2.1.7.2.معايير الأداء: 18

2.1.7.3.قياس الأداء: 20

2.1.7.4.**خطوات قياس الأداء:** 20

2.1.7.5.مؤشرات قياس الأداء: 22

2.1.8.علاقة نظم المعلومات بأداء المنشأة : 23

2.1.9.منشآت الحجر والرخام في فلسطين: 24

2.1.10.مميزات صناعة الحجر والرخام في فلسطين: 25

2.1.11.العقبات التي تواجه صناعة الحجر والرخام في فلسطين: 26

2.1.12.دور منشآت الحجر والرخام في فلسطين في الاقتصاد الفلسطيني: 27

2.2. الدراسات السابقة: 27

2.2.1.الدراسات العربية: 27

2.2.2.الدراسات الأجنبية:..... 35

2.2.3.التعليق على الدراسات السابقة:..... 38

3.طريقة الدراسة ومنهجيتها..... 41

3..1.مقدمة:. 41

3..2.اجراءات الدراسة: 41

3..3.منهج الدراسة:..... 41

3..4.مجتمع الدراسة: 42

3..5.عينة الدراسة:..... 42

3..6.أداة الدراسة: 44

3..7.**ثبات الأداة:**..... 44

3..8.إجراءات الدراسة:..... 45

3..9.مصادر البيانات: 46

3..10.المعالجة الإحصائية:..... 47

الفصل الرابع..... 48

4.1.تحليل نتائج الدراسة 48

4.1.1.النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الأول: ما تأثير استخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟..... .. 48

تأثير استخدام نظم المعلومات على الأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟ 57

أهم العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين. 59

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسة الأولى: 61

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الثاني: 65

مناقشة النتائج والتوصيات 86

5.1.1.مناقشة نتائج الدراسة 86

5.1.1.1.مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الأول: 86

5.1.2.مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة 91

5.1.2.1.مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الأولى: 91

.5.1.2.2 مناقشة نتائج الفرضية الرئسية الثانية: 95

.5.1.3استنتاجات الدراسة: 101

5.1.4.توصيات الدراسة : 104

المصادر والمراجع: 106

فهرس الملاحق 122

فهرس الجداول 123

فهرس المحتويات 126