



كلية الدراسات العليا
برنامج إدارة الأعمال

نظم المعلومات الإدارية المتبعة في شركة كهرباء الجنوب وسبل تطويرها

Management information systems in Southern Electricity

Company and the ways to develop them

إعداد

رغدة سلامة السويطي

إشراف

د. بلال عمرو

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسات العليا في جامعة الخليل.

2020م

إجازة الرسالة

نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب وسبل تطويرها

اعداد

رغدة سلامه السويطي

اشراف

د. بلال عمرو

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب وسبل تطويرها، من حيث دراسة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حاليا ومدى الاستفادة من تلك النظم ومدى رضا مستخدمي نظم المعلومات الإدارية في الشركة، كما تهدف الى التعرف على سبل تطوير نظم المعلومات الادارية في شركة كهرباء الجنوب من خلال المستلزمات المطلوبة، وتقديم التصورات والمقترحات لتطويرها.

وفي سبيل الوصول لهذه الأهداف، تبنت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات من جميع الموظفين في الشركة والبالغ عددهم (160)، وبعد توزيع الاستبانة عليهم، تم استرداد (138)، أي بنسبة (86%) خضعت جميعها للتحليل باستخدام برنامج SPSS.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، أهمها:

الدرجة الكلية لواقع نظم المعلومات الإدارية المتبعة في شركة كهرباء الجنوب كانت مرتفعة بشكل عام وكانت أكثر أبعاد نظم المعلومات الإدارية تطبيقا هي جودة نظم المعلومات الإدارية وبدرجة مرتفعة وتعود الأسباب الى سهولة تعلم واستخدام نظم المعلومات الإدارية الحالية، كما انها تتمتع بالسرية والأمان وقدرتها على استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها، ويمكن الاعتماد عليها في استخراج التقارير اللازمة واتخاذ القرارات الإدارية السليمة.

أكثر المتطلبات التي تساعد الشركة على تطوير أنظمتها هي المتطلبات المادية والبرمجية وذلك بشكل متوسط ويليهما المتطلبات البشرية والشبكات، وأخيرا توفر المستلزمات الإدارية.

وبناء على النتائج السابقة قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات والمقترحات بهدف تطوير واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب.

Abstract:

This study aims at understanding the management information systems (hereinafter referred to as MIS) currently in use at Southern Electricity Company (SELCO) and methods to develop them in terms of the quality of these systems, the extent to which it actually serves its purpose and the level of satisfaction of the users of the MISs at SELCO. The other purpose of the study was to propose possible solutions and recommendations to developing the current MIS or establishing a new one.

In order to achieve these goals, the researcher adopted the descriptive analytical method, and relied on the questionnaire as a tool to collect data from all the company's 160 employees of which (138) responded to the questionnaire, with a percentage of (86%).

Measuring the degree of effectiveness of MISs used in SELCO was high in general, and the most applied dimensions of MIS were its quality; with a high degree due to the ease of use and learning of the MIS, its level of safety and security, its ability to retrieve any lost data as well as its ability to extract reports for managerial decision making. The hardware and software aspects of developing the MIS were the most demanding to the development of the systems followed by the

human and networks aspects and lastly the availability of administrative tools.

Based on the previous results, the researcher presented a set of recommendations and suggestion for the purpose of developing the MIS already in use and some ideas for future new systems.

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين.

اشكر الله العلي التقدير على منه وفضله ان يسر لي انهاء هذه الدراسة، راجيا منه ان تكون علما نافعا.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى استاذي الفاضل الدكتور بلال عمرو، على تفضله بالأشراف على هذه الدراسة، وعلى توجيهاته ونصائحه القيمة التي كان لها الأثر الكبير في انجاز هذه الرسالة.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى جميع أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التمويل والإدارة في جامعة الخليل، فلکم مني عظیم الشکر وجزیل الامتنان.

الشكر والتقدير: إلى جميع موظفي شركة كهرباء الجنوب الذين قدموا لي العون والمساعدة لإنجاز هذه الدراسة.

وأخيرا الشكر والتقدير إلى كل من ساهم في إتمام هذا الجهد بشكل مباشر أو غير مباشر، إليهم جميعا عظیم الشکر والعرفان

الاهلء

يا من اءمل اسمك بكل فء

يا من يرءش قلبي للءكرك

يا من اوءعني لله اءءيك هءا البءء . . . اءي مرءمه الله

الى الءي اعءزت كل الكلمات وارهءت كل الافكار في وءنها

الى ٱنبوع الصبر والثاؤل والامل

الى كل من في الوءوء بعء الله ورسوله . . . امي الءالءة

الى سئءي وقوءي وملاءي بعء الله

الى الءزن كانوا لي السسر العلل والءواء البءل . . . اءوءي وزوءاءهم

الى مرء الءاة وءاة الرء وقءعة السكن الوءءة . . . اءءي

الى من قءاسء معهم الءاة ءلؤها ومرها

الى من سسر ءهمر في عرءق وءفوء عسرهمر في ءءاء . . . صءءقائى

الى كل من ساءءنى وءعمنى لإءامر هءا العمل . . . زملاءى

إلهم ءمعا اءءى ءمرة ءعبى وءهءى لما صبروا وءملوا وقءموا العون والمساءءة .

الباءءة

الفهرس

الصفحة	الموضوع	الرقم
أ	إجازة الرسالة	
ب	الملخص باللغة العربية	
ت	الملخص باللغة الإنجليزية	
ج	شكر وتقدير	
ح	اهداء	
خ	الفهرس	
ز	قائمة الجداول	
الفصل الأول : الاطار العام للدراسة		
2	مقدمة الرسالة	1.1
4	مشكلة الدراسة	2.1
6	أسئلة الدراسة	3.1
7	اهداف الدراسة	4.1
7	أهمية الدراسة	5.1
8	حدود الدراسة	6.1
9	المصطلحات والتعريفات الإجرائية	7.1
الفصل الثاني: الإطار النظري والدارسات السابقة		
المبحث الأول: الإطار النظري للبحث		
12	الفرع الأول : نظم المعلومات	1-2
13	تمهيد	1-1-2
14	النظام	2-1-2
16	مكونات النظام	3-1-2
17	البيانات و المعلومات	4-1-2
18	صفات المعلومات	5-1-2
19	أنواع نظم المعلومات	6-1-2
22	الفرع الثاني: نظم المعلومات الإدارية	2-2
23	تمهيد	1-2-2

23	مفهوم نظم المعلومات الإدارية	2-2-2
25	خصائص نظم المعلومات الإدارية	3-2-2
26	فوائد نظم المعلومات الإدارية	4-2-2
27	وظائف نظم المعلومات الإدارية	5-2-2
28	مكونات نظم المعلومات الإدارية	6-2-2
32	انواع نظم المعلومات الإدارية	7-2-2
38	مقومات نجاح نظم المعلومات الإدارية في المنظمات	8-2-2
38	تطوير نظم المعلومات الإدارية	9-2-2
44	قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية	10-2-2
47	الفرع الثالث : شركة كهرباء الجنوب	3-2
49	تعريف عن الشركة	1-3-2
49	هيكله شركة كهرباء الجنوب	6-3-2
53	الواقع التنظيمي الحالي في شركة كهرباء الجنوب	7-3-2
54	الانظمة المستخدمة في شركة كهرباء الجنوب	8-3-2
المبحث الثاني: الدراسات السابقة		
61	الدراسات السابقة العربية	1-4-2
65	الدراسات السابقة الأجنبية	2-4-2
69	التعقيب على الدراسات السابقة	3-4-2
الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها		
72	تمهيد	1-3
72	منهجية الدراسة	2-3
72	مصادر جمع البيانات	3-3
73	مجتمع الدراسة	4-3
73	عينة الدراسة	5-3
74	خصائص عينة الدراسة	1-5-3
76	أدوات الدراسة	6-3
76	الملاحظة	1-6-3
76	الاستبانة	2-6-3
83	المعالجة الإحصائية	7-3

83	مقياس الدراسة	8-3
الفصل الرابع: نتائج تحليل الدراسة		
86	تمهيد	1-4
86	نتائج تحليل أسئلة الدراسة	2-4
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات		
102	تمهيد	1-5
102	النتائج والاستنتاجات	2-5
116	توصيات الدراسة	3-5
119	المراجع	
127	الملاحق	

الجدول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
74	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة	1.3
79	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لكل مجال	2.3
82	قيم معامل الثبات كرو نباخ ألفا لمحاور الدراسة	3.3
83	تصنيف الإجابات ودرجاتها	4.3
84	مقياس الدراسة	5.3
86	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن لواقع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حاليًا في شركة كهرباء الجنوب.	1.4
87	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي ودرجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حاليًا في شركة كهرباء الجنوب	2.4
88	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي ودرجة قياس جودة المعلومات في شركة كهرباء الجنوب	3.4
89	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي ودرجة الاستفادة من استخدام نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب.	4.4
90	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي ودرجة رضا مستخدمين نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب	5.4
92	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة حول المستلزمات المطلوبة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب	6.4
92	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة حول المتطلبات المادية والبرمجية اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب	7.4
94	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة حول المتطلبات البشرية الشبكات اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب	8.4

95	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة حول المستلزمات الإدارية اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب	9.4
97	نتائج تحليل اختبار (Mann Whitney U) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب تعزى لمتغير المؤهل العلمي	10.4
97	نتائج تحليل اختبار (Mann Whitney U) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب لمتغير سنوات الخبرة	11.4
98	نتائج اختبار (Kruskal-Wallis) للفروقات في متوسطات إجابات المبحوثين حول واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب تعزى للمتغيرات الديموغرافية.	12.4
99	نتائج تحليل اختبار (Mann Whitney U) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب تعزى لمتغير موقع العمل.	13.4

جدول الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
18	مكونات النظم	1
30	المكونات المادية للحاسوب	2
31	المكونات البرمجية للحاسوب	3
33	مكونات نظم المعلومات الإدارية	4
46	نموذج ديلون ومكليين (Delone & Mclean)	6
53	هيكلية شركة كهرباء الجنوب، المصدر دائرة الشؤون الإدارية في الشركة	5
59	علاقة وتكامل أنظمة المعلومات في شركة كهرباء الجنوب: المصدر وحدة تكنولوجيا المعلومات في الشركة	7

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- مقدمة الرسالة
- مشكلة الدراسة
- أسئلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- حدود الدراسة
- تعريف المصطلحات والتعريفات الإجرائية

1.1 المقدمة:

إن ما نشهده اليوم في عالمنا المعاصر من تطورات هائلة وسريعة، وتغييرات في جميع مجالات الحياة يتطلب من جميع المنظمات المختلفة مواكبة هذا التطور لتتمكن من التأقلم والتكيف مع نوعية التغيير وسرعته. ومن أبرز هذه التغييرات هي ثورة المعلومات، التي أدت إلى زيادة الاهتمام بالمعلومات وكيفية الحصول عليها؛ لما لها دور مهم في استمرارية وتطور المنظمات خصوصا مع اتساع حجمها والتنوع في نشاطاتها، لذا تعتبر المعلومات اليوم هي الشريان الحيوي لكافة المنظمات. ومع ظهور ثورة المعلومات وتوافرها بشكل هائل وضخم أصبحت الحاجة الملحة لإيجاد نظم خاصة تمكن المنظمات من الحصول على معلومات دقيقة، ومتكاملة ويمكن الاعتماد عليها، كما تساهم النظم في سهولة الوصول إلى المعلومات بالوقت المناسب والقدر الملائم (Stair & Reynolds 2017).

لذلك كان لنشأة نظم المعلومات دورا حاسما في الاستجابة لتحديات العصر الحديث والمتمثلة في التغيير والنمو السريعين والعميقين لكل مناحي الحياة والتي تواجه المنظمات، وذلك خلال تمكين الإدارة في الحصول على المعلومات وأساليب حفظها، واسترجاعها، وانسياب المعلومات فيها بالشكل الصحيح وبأعلى مستوى من المهارة والدقة (خلف، 2015).

ولأن المعلومات أصبحت موردا هاما و رئيسيا من موارد أي منظمة معاصرة تبحث عن التميز والتفرد والفاعلية والكفاءة (Albashabsheh, 2005)، ظهر ما يسمى بنظم المعلومات الإدارية الذي يقوم على تطبيق مفاهيم ومبادئ نظرية النظم، والذي يجمع ما بين تقنية المعلومات والوظائف الإدارية باعتباره أحد الأنظمة و الأساليب التي تساعد المنظمة في تقييم وتحليل ومعالجة البيانات للوصول إلى معلومات تتصف بالموثوقية والحدثة وتدعم جميع الوظائف الإدارية وعملياتها من ناحية التخطيط

، والتنظيم، والرقابة والإشراف، والتنسيق، واتخاذ القرارات الإدارية، وتعمل على توفير المعلومات النوعية عن البيئة الداخلية والخارجية من أجل مساعدة الإدارة في صياغة وتطوير الخطط المستقبلية (عمرو، 2019).

وإضافة الى ذلك فإن أهم المقومات الأساسية التي أدت إلى نجاح نظم المعلومات الإدارية هو اعتمادها على تكنولوجيا متطورة، مما جعل تقنيات الحاسوب وتطبيقاته أحد المكونات الأساسية لنظم المعلومات، وبالتالي ساعدت المنظمة بالاستفادة من معالجة وتخزين واسترجاع المعلومات التي تتزايد مع ازدياد حجم المنظمة، واستغلالها في تحسين وتطوير أداء المنظمة من خلال الوصول إلى المعلومات بشكل أسرع وبأقل التكاليف (الطراونة وآخرون، 2011).

وأشار جويسم (2018) بأن المنظمات بحاجة لتقديم تقييم مستمر للوضع الحالي لها ومتابعة التغيرات التي تحدث وإعطاء الطرق السليمة لمعالجتها بهدف المساعدة في التنبؤ بالأحداث المستقبلية وربط علاقتها بالبيئة المحيطة بها، الأمر الذي برز من خلاله الأهمية المتزايدة لنظم المعلومات الإدارية وقدرتها على إشباع المنظمات من المعلومات، كما يعد تطوير نظم المعلومات الإدارية وزيادة كفاءتها وفعاليتها إحدى ضرورات العصر الحديث.

وبهذا أصبحت نظم المعلومات الإدارية جزءاً لا يتجزأ من أي منظمة أعمال، كما أنها تعتبر من أساسيات مقومات النجاح المتمثل في تحسن أداء جميع أنشطة المنظمات بمختلف أحجامها، وهذا يوجب على المنظمات الأخذ بعين الاعتبار أي تطوير جديد في هذه النظم لزيادة كفاءة الأعمال. ولتحقيق ذلك، لا بد من تقييم انظمة المعلومات الموجودة داخل المؤسسات وتطويرها إذا لزم الأمر للأخذ بعين الاعتبار أثر هذه الانظمة على تعزيز جودة القرارات ودورها في تحسين مستوى الأداء وفعاليتها داخل المؤسسات والتي تؤثر على إنتاج المؤسسات ودقة الخدمات التي تقدمها للجمهور (Neely & Kennerely, 2012).

ونظرا لأهمية نظم المعلومات في تطوير منظمات الأعمال وتحسين مستوى الأداء بها وزيادة إنتاجيتها فإن هذه الدراسة تسعى الى تقييم ومعرفة واقع نظم المعلومات الادارية المستخدمة في شركة كهرباء الجنوب وسبل تطويرها بما يلبي احتياجات المستخدمين لها.

2-1 مشكلة الدراسة:

تعتبر شركة كهرباء الجنوب في جنوب محافظة الخليل من أهم المؤسسات الخدمائية، والتي تعمل على توزيع التيار الكهربائي في جنوب الخليل وتتطلع الى العمل بشكل مستمر على تحسين ورفع كفاءة أدائها وتقديم أفضل الخدمات بشكل سلس ومنظم للمواطنين، يتطلب ذلك منها أداء الكثير من المهام والإحصائيات التي تخدم اتخاذ القرارات السليمة والسريعة، والتخطيط والرقابة وغيرها، ولهذا يستعين موظفو شركة كهرباء الجنوب بأنظمة المعلومات الإدارية التي قد تساعد في انجاز المهام والوظائف بسهولة ودقة ويسر واتخاذ القرارات الإدارية الصحيحة.

لم يعد مجرد امتلاك نظم معلومات إدارية فقط هو العامل الحاسم في تحقيق الميزة التنافسية ونجاح المنظمات بقدر الحصول عليها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة حيث أن تطوير نظم المعلومات الإدارية هو أساس استمرار كفاءة وفاعلية النظام في مواجهة التطورات والتغيرات المتعددة لتحسين طرق المعالجة وزيادة سرعة توصيل المعلومات (عبد الهادي، 2014).

بالإضافة الى ذلك فإن التطورات الكبيرة التي حدثت في نواحي الحياة المختلفة زادت من أهمية تطوير أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمات لتتمكن من مواجهة تلك التطورات، حيث تتعاظم التحديات التي تواجه المؤسسات والأجهزة الإدارية المختلفة نتيجة هذه التطورات التي تواجه بيئة العمل، والتي تثقل كاهل إدارة المؤسسات في سبيل المواءمة بين استمرار المؤسسات ومراعاة متطلبات التطوير والتغيير المستمر (Karim,2011).

ركزت الدراسات السابقة على أهمية نظم المعلومات الإدارية وتأثيرها على المنظمات وضرورة مواكبة تطوير هذه النظم أهمها ما أكدته دراسة (الوحيدى، 2018) إلى ضرورة التعمق في استخدام نظم المعلومات الإدارية المتطورة لدى كافة المنظمات العامة الخدمائية وضرورة توفير مستلزمات ومتطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية الحديثة في جميع الجهات ذات العلاقة بإدارة المعلومات. وقد أشار أبو ناصر والشوبكي الى ضرورة الاستثمار في تقنيات المعلومات المتوفرة في بناء قدرات التكامل بهدف تمكين المنظمات من الاستمرار (Abu Nasser and AL Shobaki, 2016).

ولإيجاد نظام إداري مختص بمعالجة الأزمات وتمكين المنظمة من تطوير أنظمة متخصصة وقادرة على التعرف على المشكلات وتحليلها، وإيجاد الحلول لها؛ فإن استخدام نظم المعلومات الإدارية يعد أحد الاتجاهات التي فرضت نفسها وبقوة كاتجاه إداري متطور. ويعزى ذلك الى ما تحققه نظم المعلومات من فوائد إدارية وتنظيمية وربحية وتنافسية تعود على المنظمات بالمنفعة من خلال: (1) تحسين العمليات الإدارية (2) تحسين الأداء لمواجهة الأزمات (3) إحداث تغيير جذري وسريع في منظمات الأعمال (ابودرويش، 2017).

ومن واقع عمل الباحثة لدى شركة كهرباء الجنوب وبالرجوع إلى العديد من الموظفين في مختلف المستويات الإدارية في الشركة، لاحظت الباحثة وجود بعض الاشكاليات في نظم المعلومات الادارية المستخدمة. ولتتمكن الشركة من تحسين ادائها وجدت الباحثة ان هناك حاجة لدراسة وتحليل مدى فاعلية هذه النظم في الشركة ومدى حاجتها الى نظم معلومات متطورة من خلال معاينة واقع نظم المعلومات المتبعة في الشركة وسبل تطويرها.

1-3 أسئلة الدراسة:

1. ما هو واقع نظم المعلومات الادارية الحالية في شركة كهرباء الجنوب؟ وتفرع عنه الأسئلة

الفرعية الآتية:

- ما مدى جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حاليا في الشركة؟
- ما مدى جودة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية الحالية؟
- ما مدى الاستفادة من استخدام نظم المعلومات الإدارية الحالية؟
- ما مدى رضا مستخدمي نظم المعلومات الإدارية الحالية؟

2. ماهي المستلزمات المطلوبة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب؟ ويتفرع

عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- ماهي المتطلبات المادية والبرمجية اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب؟
- ماهي المتطلبات البشرية والشبكات اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب؟
- ماهي المستلزمات الإدارية اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب؟

3. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة حول واقع نظم المعلومات

الإدارية المستخدمة حاليًا في شركة كهرباء الجنوب تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، وطبيعة استخدام نظم المعلومات، تدريب الموظف على استخدام أنظمة المعلومات المطبقة، موقع العمل، سنوات الخدمة)؟

4-1 أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب.
2. التعرف على سبل تطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب من خلال المستلزمات المطلوبة.
3. التعرف فيما إذا كان هناك فروق في فاعلية نظم المعلومات الإدارية وتطويرها تعزى إلى متغيرات العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة والتدريب على الأنظمة الموجودة وطبيعة الاستخدام لنظم المعلومات.

4-5 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

4-5-1 الأهمية العلمية:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله ألا وهو أنظمة المعلومات الإدارية مع الأهمية لمواكبة التطور المتسارع في مجال أنظمة المعلومات والاتصالات وتأمل الباحثة أن تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدب النظري المتعلق بموضوعها ومتغيراته. ومن المتوقع أن تساهم هذه الدراسة في تقييم أنظمة المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب والعمل على تطوير أنظمتها بالشكل الذي يلائم العاملين فيها ورفع نسبة كفاءة الخدمات المقدمة للمجتمع.

4-5-2 الأهمية العملية:

تتبع الأهمية التطبيقية للدراسة في التعرف على مواطن الضعف والقوة في توافر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية للعمل على تطويرها وتحسينها ومساعدة متخذي القرار في شركة كهرباء الجنوب

من خلال توفير المعلومات التي تساعد الإدارة على اختيار البديل الأفضل من بين البدائل المتاحة
؛ لاتخاذ القرارات الرشيدة وتنبيه الإدارة للحد من الأخطاء واتخاذ الإجراءات التصحيحية؛ لمنع تكرارها
والوقاية منها، كما تساهم في آلية تحديد البيانات الخاصة بنشاط كل وحدة إدارية أو فرد سواء كانت
هذه البيانات فعلية أو تقديرية.

1-6 حدود الدراسة:

1-6-1 الحدود البشرية

تناولت هذه الدراسة جميع موظفي شركة كهرباء الجنوب في كافة فروع الشركة (الإدارة العامة، دورا،
يطا، الظاهرية).

1-6-2 الحدود الزمنية

اقتصرت الدراسة على الفترة الزمنية (2020/3).

1-6-3 الحدود الجغرافية

اقتصرت الدراسة على شركة كهرباء الجنوب بفروعها المتواجدة في كل من منطقة دورا، ويطا،
والظاهرية.

7-1 التعريفات والمصطلحات الإجرائية:

1-7-1 تعريفات الدراسة:

نظم المعلومات الإدارية: يعرف على أنه مجموعة من الأنشطة المنتظمة والعمليات التي تمد المدراء بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في عملية صنع القرار داخل المنظمة، على أن تتميز هذه المعلومات بالدقة والشمولية، وأن تكون مناسبة من ناحية الجودة والتوقيت (Stripling,2017). ويعرفها الموسوي بأنها: (مجموعة من الأجهزة والمعدات والنشاطات المترابطة التي تعمل على جمع البيانات ومعالجتها وتحويلها الى معلومات تساعد الإدارة في تنفيذ أعمالها) (الموسوي، 2016).

وعرف عباس نظم المعلومات الادارية انها: (مجموعة من العناصر المتداخلة والتي تتفاعل مع بعضها البعض وتعمل على جمع مختلف انواع البيانات ومعالجتها وتوفير المعلومات و تخزينها وتوزيعها على المستفيدين بهدف دعم اتخاذ القرار وتأمين التنسيق بين الاقسام داخل المنظمة) (عباس،2018).

ويرى lahue بأن نظم المعلومات الإدارية: (مجموعة من العناصر المتداخلة مع بعضها البعض والمتمثلة بالمكونات المادية والبرمجيات والافراد وقواعد البيانات والاجراءات التي تعمل على جمع البيانات ومعالجتها وتوفير المعلومات لإدارة المنظمة؛ لدعم عملية صنع القرارات) (lahue,2014).

2-7-1 المصطلحات الاجرائية:

عرفت الباحثة نظم المعلومات الادارية إجرائيا في هذه الدراسة كالتالي:

نظم المعلومات الإدارية: هي أحد الانظمة المهمة في شركة كهرباء الجنوب المستخدمة في تسيير الاعمال فهي عبارة عن مجموعة من الإجراءات والتعليمات والبرمجيات المترابطة مع بعضها البعض

بشكل محوسب والتي تهدف الى جمع البيانات ومعالجتها للحصول على معلومات شاملة ودقيقة؛
لخدمة كافة عمليات الشركة وأنشطتها، مثل: تحديد الاهداف، ورسم السياسات، ووضع الخطط
والاستراتيجيات الخاصة بمستقبل التيار الكهربائي، واتخاذ القرارات المناسبة التي تمكن الشركة من
مواجهة التحديات التي تتعرض لها وتحسين الاستجابة لمستفيدي خدمة الكهرباء.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري للمبحث

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول

الإطار النظري للبحث

- نظم المعلومات
- نظم المعلومات الإدارية
- شركة كهرباء الجنوب (SELCO)

1-2 نظم المعلومات

1-1-2 تمهيد

2-1-2 النظام

3-1-2 مكونات النظام

4-1-2 المعلومات والبيانات

5-1-2 صفات المعلومات

6-1-2 أنواع نظم المعلومات

2-1-1 تمهيد

أصبحت نظم المعلومات جزءاً مهماً يصعب الاستغناء عنه في أي مؤسسة وشركة؛ ولكي نتمكن من فهم طبيعة نظم المعلومات لابد لنا من التطرق إلى مفهوم النظام ومكوناته وخصائصه ومعرفة ما هي المعلومات التي تعد من أهم مدخلات النظام للوصول إلى المعرفة التي تساعد المنظمة في تحقيق غاياتها.

2-1-2 النظام:

مصطلح النظام هو مصطلح مطلق وشائع يتوجب علينا استخدامه بالشكل الصحيح؛ لأنه يتشابه في العديد من الأنظمة مثل النظام الاقتصادي، النظام الاجتماعي ونظام المعلومات لذا يجب علينا تحديد وتعريف مفهوم النظام وعلاقته بما يسمى نظرية النظم العامة. ولإلقاء الضوء على مفهوم النظام، لا بد لنا بداية من الحديث عن مدخل النظم، بعدها يتم تعريف النظام ومكوناته.

● مدخل النظم:

مدخل النظم ينظر إلى المنظمة كوحدة واحدة بدلاً من ان يركز على بعض أجزائها، حيث تعتبر المؤسسة بمثابة مجموعة أجزاء ديناميكية ومتراصة مع بعضها البعض، كل جزء أيضاً له نظامه الفرعي ويساعد التفاعل المستمر والفعال للأنظمة الفرعية في تحقيق أهداف النظام الأكبر. وبالتالي، فإن كل نظام فرعي هو نظام ولديه أنظمة فرعية تجعل من المنظمة مجموعة من الأجزاء التي تعتمد على بعضها البعض، فالمقصود أن ينظر إلى النظام كله نظرة شاملة (الشمري، 2008).

مدخل النظم يقودنا إلى ما يسمى بنظرية النظم العامة والتي هي نظرية متعددة التخصصات حول كل نظام في الطبيعة والمجتمع والعديد من المجالات العلمية، وكذلك إطار يمكننا من خلاله استكشاف الظواهر من خلال نهج كلي. ظهرت نظرية النظم العامة سنة 1937 وتعود إلى العالم Ludwig von Bertalanffy حيث تعمل هذه النظرية على تفسير أحداث كافة الظواهر في الحياة والطبيعة

من خلال تفكيك أي عنصر من عناصرها ومكوناتها الأساسية وتوضيح علاقة هذه العناصر والمكونات ضمن افتراض وجود قوانين ومبادئ موحدة تدير عليها متضمنة كل أبعاد وأوجه الظاهرة (Bertalanffy, 1968).

من ثم قام علماء الإدارة بتطبيق هذه النظرية في مجال الإدارة وأصبحت نظرية النظم من أبرز النظريات في الإدارة خصوصاً في حقل نظم المعلومات والتي تستخدم لتوضيح أهم المصطلحات العلمية والتقنية ذات العلاقة، النظرية ليست جديدة وإنما الجديد فيها أنها تعطي معنى مختلفاً من خلال التطبيق ضمن العلم الحديث وتطبيقاته.

● مفهوم النظام:

يمكن تعريف النظام وفقاً لـ O'Brien و Marakas أنه: عبارة عن مجموعة من المكونات المترابطة، ذات حدود محددة بوضوح، تعمل معاً لتحقيق مجموعة مشتركة من الأهداف من خلال قبول المدخلات وإنتاج المخرجات في عملية تحول منظمة (O'Brien & Marakas, 2010).

كما يعرف النظام على أنه الكل المكون من أجزاء، عناصر أو مكونات مترابطة ومتكاملة تعمل ضمن إطار وتنسيق معين بهدف تحقيق الغايات المنشود لها والأهداف المشتركة (ياسين، 2017). كما عرف Rosnay النظام بأنه مجموعة من العناصر تتفاعل بشكل ديناميكي، نظمت لتحقيق هدف معين (الطيب، 2016).

تعددت تعريفات النظام من قبل العلماء والباحثين من حيث المصطلحات المستخدمة ولكنهم جميعاً اتفقوا على نفس المعنى للنظام، حيث يمكن تعريف النظام بأنه مجموعة من العناصر المتشابهة والمتفاعلة والمتكاملة التي تهدف إلى تحقيق هدف مشترك.

2-1-3 مكونات النظام:

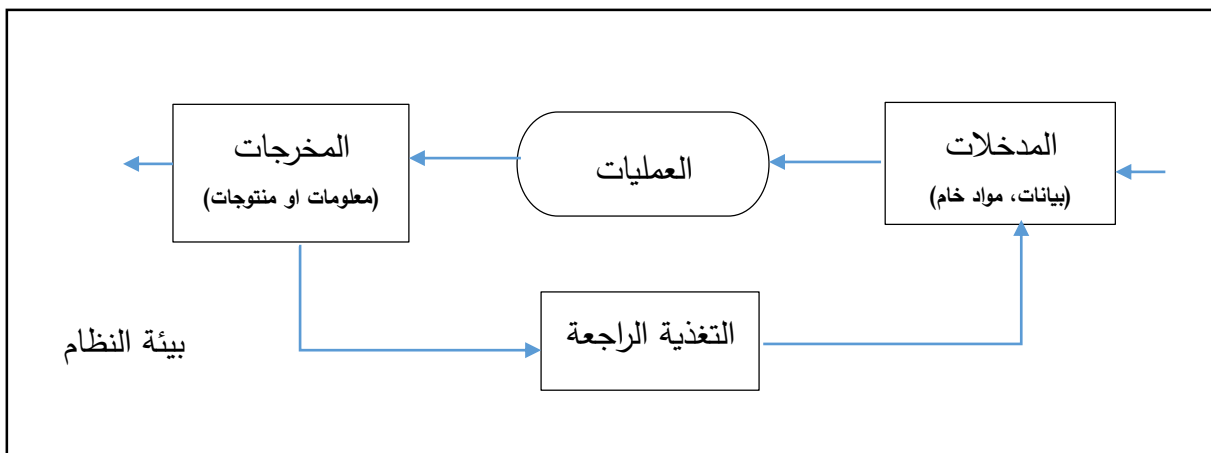
على الرغم من اختلاف طبيعة وخصائص الأنظمة المختلفة إلا أن أي نموذج نظام يتكون من مدخلات وعمليات معالجة ومخرجات وتغذية راجعة ورقابة (input, processing, output, feedback,) فيما يلي مكونات النظام بحسب الكاتب عبد ربه (عبد ربه، 2013):

- 1. المدخلات:** هي كل عنصر يدخل الى النظام سواء كان من البيئة الداخلية أو البيئة الخارجية والتي تشكل نقطة البداية لتشغيل النظام، وتختلف باختلاف هدف النظام فيمكن أن تتمثل المدخلات كبيانات في حال كان نظام معلومات، أو مواد خام في حال كان النظام إنتاجي، أو أي مصدر يمكن أن يحصل عليه النظام من البيئة المحيطة به.
- 2. العمليات:** هي جميع الأنشطة والوظائف التي تعمل على تحويل المدخلات إلى المخرجات ليتم استخدامها، مثال العمليات المنطقية والحسابية في نظم المعلومات لتحويل البيانات إلى معلومات.
- 3. المخرجات:** هي نتاج تفاعل ما بين عناصر المدخلات ويتم تحويلها من عمليات المعالجة إلى الجهات التي تحتاجها وتختلف بحسب الهدف من وجود النظام.
- 4. حدود النظام وبيئته:** حدود النظام هي الخطوط التي تفصل النظام عن بيئته الخارجية أو الخطوط التي تفصل الوحدات الفرعية للنظام. والعناصر المكونة للنظام تعمل على رسم هذه الحدود (البرزنجي، 2013)، حيث يوجد لكل نظام حدود تفصل البيئة الداخلية عن الخارجية ويمكن أن تكون حدود مادية وغير مادية، وتكمن أهمية حدود النظام بقدرتها على التمييز بين العناصر والمكونات التي تتبع للنظام وتلك التي لا تتبع، فالبيئة تمثل المجموع الإجمالي للأنظمة الأخرى وموارد المدخلات والمخرجات التي يتفاعل معها النظام أثناء تشغيله. وهكذا، فإن البيئة تتكون من مجموع الموارد والأنظمة التي تقع خارج حدود نظام الاهتمام وتتفاعل معه، وتعمل على توفير المدخلات للنظام واستهلاك مخرجاتها. من هنا، يجب أن نلاحظ أن بيئة النظام تتعلق في

المقام الأول بعمله. لذا فإن النظام البيولوجي الذي يتطلب إدخال وإخراج الموارد الطبيعية يعمل داخل البيئة الطبيعية. ويعمل نظام الأعمال أو المؤسسة الذي يتطلب إدخال الموارد الاقتصادية في بيئة سوق معينة. والنظام السياسي للأمم يعمل ضمن البيئة السياسية الدولية.

5. **التغذية الراجعة:** هي عملية قياس وتصحيح لأي انحراف في عمل النظام ليتم التأكد من فاعلية وكفاءة النظام في تحقيق الأهداف المنشود لها.

ويوضح الشكل (1.2) مكونات النظم.



الشكل رقم (1.2): مكونات النظم، المصدر (عبد ربه، 2013)

4-1-2 البيانات والمعلومات:

البيانات هي حقائق وأرقام أولية غير مُجهزة ولا يوجد لها سياق أو معنى هادف، وتتم معالجة البيانات لتتحول الى معلومات ذات معنى ويتم تقديمها في سياق معين وهادف. وفقا لـ Hardcastle تعد البيانات حقائق أولية ويمكن أن تتخذ شكل رقم أو عبارة مثل التاريخ أو القياس، ويتم إنشاء المعلومات من خلال تحويل تلك البيانات. وفقا لـ OBrien & Marakas المعلومات كبيانات تم معالجتها في سياق هادف ومفيد للمستخدمين النهائيين (Al-Mamary & Aziati, 2014).

كلمة المعلومات ليست كلمة عادية وإنما هي مصطلح يحمل في اعماقه العديد من المعاني ولها عدة استخدامات في كثير من المجالات حيث تعد المعلومات المورد الاساسي للإنسان إذ لا يمكن الاستثمار في أي مورد دون اللجوء إلى المعلومات.

يعتبر توافر المعلومات في المؤسسات عنصر في غاية الأهمية؛ حيث يسهم توافر المعلومات في المؤسسة بمواكبتها لأي تغيير بسبب اعتمادها على معلومات ادارية حديثة ودقيقة في عمليات صنع القرار وغيرها من الوظائف الإدارية؛ لزيادة فعالية المؤسسات وضمان بقائها في ظل المنافسة السوقية.

2-1-4 صفات المعلومات:

للمعلومات ميزات يجب أن تتصف بها؛ لكي يتم الاعتماد عليها كمبرجات، كما يجب أن تكون هذه المعلومات عالية الجودة لأن المعلومات هي مورد تنظيمي بالمنظمات للمساعدة في اتخاذ القرارات الادارية ومن هذه الصفات (Goyal,2014):

1. دقة المعلومات: أن تكون المعلومات دقيقة يعني أن تكون خالية من الأخطاء وغير متحيزه لأن الخطأ يؤدي بالمدرء لاتخاذ قرارات خاطئة، وتعتمد دقة المعلومات على صدق جمع البيانات سواء من المصادر الأولية والثانوية، فيجب أن تكون انعكاساً حقيقياً للوضع.
2. حداثة المعلومات: يجب أن تكون المعلومات المراد الاعتماد عليها حديثة في التاريخ ووقت الصدور.

3. الملاءمة: يجب أن تكون المعلومات ملائمة للهدف التي وجدت من أجله، أي أن تكون مناسبة لطبيعة وحجم الاستخدام دون زيادة أو نقص أو خروج عن هدف الموضوع.

4. دلالة المعلومات: يجب أن تكون المعلومات ذات صلة بالمشكلة التي تم جمعها من أجلها، ويجب أن تحتوي على تفاصيل كاملة فيما يتعلق بمسألة معينة، وتكون المعلومات ذات فائدة للمدراء لاتخاذ القرارات المهمة وتساعد في فهم أفضل للقضايا وحلول أسهل للمشكلات.

5. توقيت المعلومات: ينبغي أن تكون المعلومات متاحة عند الحاجة لها في الوقت المناسب، وأي تأخير في الحصول على المعلومات المطلوبة يقلل من قيمتها.

6. وضوح المعلومات: أن تكون المعلومات خالية من الغموض ولا تعمل على تضليل من يستخدمها ويجب تقديم المعلومات بطريقة سهلة ومفهومة للجميع، بساطة وسهولة المعلومات هي واحدة من أهم ميزات المعلومات.

كما ذكر الهواسي والبرزنجي الخصائص التالية للمعلومات (الهواسي والبرزنجي، 2013):

7. الشمول: أن تغطي المعلومات جميع احتياجات المستفيدين منها دون زيادة أو نقص؛ لتكون القرارات سليمة غير منقوصة.

8. قابلية القياس: وهي مدى إمكانية قياس المعلومات الرسمية الناتجة عن نظم معالجة المعلومات من خلال تطابقها مع المقاييس الكمية.

9. اقتصادية المعلومات: أن تكون طريقة الحصول على المعلومات بتكلفة أقل من المردود الفعلي للنتائج المستفادة من المعلومات.

2-1-6 أنواع وأشكال نظم المعلومات:

فيما يخص نظم المعلومات فقد تنوعت التصنيفات والأشكال حسب وضع المنظمة التي ينظر إليها وعليه فيمكن تصنيف نظم المعلومات من هذا المنظور حسب التالي (حسنية، 2018):

- حسب مستوى التكنولوجيا السائدة في المنظمة تصنف إلى: أنظمة معلومات يدوية وأنظمة معلومات آلية محوسبة.

• حسب مستوى التطور التاريخي تصنف الى: نظم تشغيل البيانات، نظم المعلومات الإدارية، نظم معلومات المكاتب، نظم دعم القرار، نظم الذكاء الاصطناعي والنظم المعرفية.

• حسب المستوى الإداري تصنف الى: نظم دعم الإدارة العليا، نظم المعلومات الاستراتيجية، نظم معلومات الإدارة الوسطى.

أما حسب تصنيف مجال استخدام نظم المعلومات (الزعيبي، 2005) فيمكن تصنيف الأنظمة إلى:

1. نظم المعلومات الإدارية: هي التي تختص بمعالجة وتشغيل الامور الادارية في المنظمات للمساعدة في التخطيط والتنظيم والتوجيه وعلى اتخاذ القرارات الصحية.

2. نظم المعلومات الجغرافية: وهي النظم التي تخدم الجغرافيين، حيث تستخدم نظم المعلومات الجغرافية في مجال النقل. ومن أهم تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية: تخطيط وتصميم وإدارة البنى الارتكازية لحركات النقل، تخطيط حركة المرور على الطرق وكذلك التأثيرات البيئية عليها، إضافة الى تصميم شبكات وخطوط وتقاطعات الشوارع في المدن الكبيرة.

3. نظم استرجاع المعلومات: يهتم هذا النوع من نظم المعلومات في البحث والتحري عن مجموعة من البيانات والمعلومات ضمن وثائق مخزنة في البيانات الوصفية (Meta Data) التي تربطها بمجموعة من الوثائق علاقة وثيقة، كما تسعى إلى البحث عما يحتاجه الموضوع أو عملية دعم القرار إلى بيانات في شبكة الإنترنت وقواعد البيانات. ويمكن تعريف البيانات الوصفية (Meta Data) بأنها بيانات هيكلية مبنية وفق نظام معين تعمل على وصف وإيضاح وتسهيل استرجاع المعلومات بشكل يسهل استخدامها وتنظيمها (Baca,2008) .

4. نظم المعلومات الطبية: وهي التي تخدم العاملين في المجال الصحي، حيث يستخدم بشكل كبير في المستشفيات، ويعد من الخدمات الإدارية التخصصية في المستشفيات. كما أنها تساهم

في دعم الإداريين في المجال الصحي من أجل اتخاذ القرارات الطبية، حيث أنها تسهم في توفير نظم معلومات حول المريض والتقنيات والبحوث الطبية (شعيب، 2014).

2-2 نظم المعلومات الإدارية

1-2-2 تمهيد

2-2-2 مفهوم نظم المعلومات الإدارية

3-2-2 خصائص نظم المعلومات الإدارية

4-2-2 فوائد نظم المعلومات الإدارية

5-2-2 أنواع نظم المعلومات الإدارية

6-2-2 مكونات نظم المعلومات الإدارية

7-2-2 وظائف نظم المعلومات الإدارية

8-2-2 مقومات نجاح نظم المعلومات الإدارية في المنظمات

9-2-2 تطوير نظم المعلومات الإدارية

10-2-2 قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية.

2-2-1 تمهيد:

بحسب النظرية العامة للنظم تعتبر منظمة الأعمال كنظام ضمن النظم القائمة في المجتمع، حيث تعتبر أجزاء المنظمة عبارة عن نظم داخلية فرعية يضمها النظام الكلي للمنظمة. ومن النظم الإدارية الفرعية نظم المعلومات الإدارية Management Information System (الجعفري، 2014).

ظهرت نظم المعلومات الإدارية في بداية الستينات والتي تعد مزيج من مبادئ ونظريات وممارسات الإدارة، والتي تلعب دوراً مهماً في تنظيم الأعمال، وبدأ توسيع مجال نشاط هذه النظم في بداية السبعينات وساعد على هذا التقدم تطور أجهزة الحاسبات الإلكترونية وبرمجياتها، فضلاً عن ظهور البرمجيات المتقدمة التي ساهمت في التقليل من وقت الإنجاز وإمكانية ربط ماضي وحاضر ومستقبل عمليات المنظمات الداخلية والخارجية.

تحاول الباحثة من خلال هذا الفصل أن يتعرج الى العديد من الأمور التي تتعلق بنظم المعلومات الادارية منها مفهوم نظم المعلومات الادارية وأهمية نظم المعلومات، وأنواعها، ومكوناتها وأهم مواردها وفوائدها، والتحديات التي تعيق دور نظم المعلومات الادارية وغيرها من المواضيع.

2-2-2 مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

نظم المعلومات الادارية Management information systems والتي غالباً ما يشار إليها باسم MIS: هي نظم محوسبة تم تطويرها لخدمة المنظمات، وهي احدى المجالات العلمية التي تجمع بين أساليب الادارة وتكنولوجيا المعلومات من خلال قواعد بيانات محوسبة للمعلومات الإدارية بشكل منظم ومبرمج وتساعد على إنتاج تقارير منتظمة عن العمليات لكل مستوى من مستويات الإدارة.

(2017,Such).

وفقا ل Heidarkrhani وآخرون فإن نظم المعلومات الإدارية هي نوع من الأنظمة المعلوماتية التنظيمية المحوسبة، والتي تأخذ المعلومات الداخلية من نظام معالجة التشغيل وتلخصها في أشكال ذات معنى ومفيدة مثل تقارير الإدارة لاستخدامها في أداء واجبات الإدارة (Heidarkrhani, 2013). تعددت التعاريف الخاصة بنظم المعلومات الإدارية حسب عدة جهات نظر تعتمد على الهدف من استخدام هذه النظم ومنها:

● تعريف Asemi وآخرون: يعد نظام المعلومات الإدارية أحد نظم المعلومات الرئيسية المعتمدة على الحاسوب، والغرض منه هو تلبية احتياجات المعلومات العامة لجميع المديرين في المنظمة أو في بعض الوحدات التنظيمية للمنظمة (Asemi et al, 2011).

● تعريف Babu and Sekhar: نظم المعلومات الإدارية عبارة عن مجموعة من الأشخاص والأدوات والإجراءات والبرامج لأداء مهام العمل المختلفة على مختلف المستويات في المنظمة (Babu &sekar ,2012).

● تعريف Nowduri & Al Dossary: نظام معلومات الإدارة هو نظام معلومات قائم على الحاسوب ويوفر تقارير موجهة للإدارة تعتمد على معالجة معلومات وعمليات المؤسسة (Nowduri & AL Dossary,2012).

● تعريف Nath & Badgujar : نظم المعلومات الإدارية هي عملية جمع المعلومات ذات الصلة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وعرضها لغرض عمليات الإدارة الفعالة وتخطيط الأعمال لأي منظمة (Nath & Badgujar ,2013).

● عرف فكري نظم المعلومات الإدارية أنها: نظام إداري متكامل لكل من العناصر البشرية والآلات الإلكترونية والوثائق الإلكترونية والإجراءات الإلكترونية والذي يهدف إلى حل المشكلات

الإلكترونية للمنظمة عن طريق تزويد صانع القرار بالمعلومات لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب (فكري,2014).

تلاحظ الباحثة من خلال التعريفات السابقة لنظم المعلومات الإدارية أن منها ما يركز على المكونات والعناصر لهذه النظم ومنهم ما يركز على الوظيفة والمهام لنظم المعلومات، ولكن الباحثة ترى أنه مهما اختلفت وتعددت تعريفات نظم المعلومات الإدارية فإن جميع التعريفات تعتبر نظم المعلومات الإدارية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً ما بين تكنولوجيا المعلومات وبرامجها وتطبيقاتها في معالجة البيانات، وبين العمليات والانشطة الادارية على كافة مستوياتها؛ لأداء وظائف المؤسسات على أفضل وجه.

2-2-3 خصائص نظم المعلومات الإدارية

تتسم نظم المعلومات الإدارية بميزات وخصائص عديدة يجب مراعاتها؛ لكي يصبح النظام ناجح ويعتمد عليه في المنظمات ومن هذه الخصائص:

1. **إدارية التوجه:** نظراً لأن المقصود من نظام المعلومات الإدارية هو تلبية احتياجات الإدارة بشكل أساسي، فإن الإدارة تلعب أيضاً دوراً قوياً في إنشاء نظم المعلومات الإدارية والتحكم فيها؛ لما لها دور في التطوير المستمر لنظم المعلومات الإدارية؛ لذا يجب أن تتطور نظم المعلومات الإدارية مع الاحتياجات المتوقعة والمتطورة للإدارة والأعمال والتكنولوجيا المتطورة (Pratap,2019).

2. **المرونة:** خاصية مهمة أيضاً لنظم المعلومات الإدارية، يجب أن يكون النظام قادراً على تبني التغييرات كما يجب أن يكون ديناميكياً. وأن يكون تصميمه بطريقة يمكن تعديلها حسب الظروف المتغيرة وقادرة على التوسع، والاستيعاب، والنمو وإدخال أنواع جديدة من أنشطة الإدارة (Das, 2018).

3. **التكاملية:** يمكن وصف نظم المعلومات الإدارية بأنها نظام متكامل مرتبط بجميع الأنشطة التشغيلية والوظيفية للإدارة؛ لكي تتمكن من إنتاج معلومات أكثر وضوحاً ليتمكن المدراء من صنع القرار وتخطي العقبات أو تطوير مشاريع مستقبلية؛ فلا يمكن أن تعمل نظم المعلومات الإدارية بمعزل؛ لأنها تفقد معناها وأهميتها الحقيقية (Okunade, 2016).

4. **سهولة الاستخدام والتعلم:** يجب ألا يحتاج العاملون على نظم المعلومات الإدارية إلى معرفة متقدمة في أنظمة الكمبيوتر أو شهادات خاصة من أجل الحصول على ما يحتاجون إليه. وأن تكون المعلومات واضحة ومفهومة وسهل الوصول إليها (ادمون , 2010).

5. **التوقيت:** يجب الحصول على المعلومات من النظام عند الحاجة إليها في الوقت المناسب والمكان المناسب للشخص المناسب، لأن تأخير الحصول عليها أو توفيرها في الوقت الخطأ يجعل المعلومات قديمة ويفقدها قيمتها وأهميتها (الصرن، 2013).

2-2-4 فوائد نظم المعلومات الإدارية:

توفر نظم المعلومات الإدارية العديد من الفوائد للمنظمة منها (Gupta,2011):

1. **المساعدة في صنع القرار:** أصبح توزيع المعلومات على جميع مستويات مديري الشركات والمهنيين والمديرين التنفيذيين الرئيسيين سلساً تماماً بفضل نظم المعلومات الإدارية المبسط. المديرين قادرين على اتخاذ قرارات سريعة وفي الوقت المناسب. ويمكن للإدارة العليا وأعضاء مجلس الإدارة اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتخطيط أنشطة النمو وتوسيع الأعمال في المستقبل بناءً على البيانات والمعلومات التي يتم إنشاؤها بواسطة نظم المعلومات.
2. **تخطيط وتحكم أفضل:** تم تصميم وإدارة نظم المعلومات الإدارية بطريقة تجمع المعلومات، وتراقب أنشطة الشركة وعملياتها، وتعزز التواصل والتعاون بين الموظفين، وهذا يضمن تخطيطاً أفضل لجميع الأنشطة وطرقاً أفضل لقياس الأداء وإدارة الموارد.

3. ردود الفعل السريعة: كنتيجة طبيعية لتحسين الاستجابة للتغيرات في السوق، يُمكن نظام معلومات الإدارة المؤسسة من الاستجابة بسرعة أكبر لبيئتها، مما يمكنها من المضي قدماً في المنافسة وتقديم خدمة أفضل.

كما أضاف الباحث James فوائد نظم المعلومات الإدارية التالية (James,2017):

4. تزويد المستويات الإدارية بمعلومات متنوعة، حيث يمكن استخدام نفس البيانات؛ لإنشاء أشكال مختلفة من التقارير حسب الحاجة، وإلقاء نظرة على البيانات من عدة زوايا؛ لمعرفة الجوانب المختلفة للمشكلة المطروحة واتخاذ قرارات فعالة.

5. تساهم نظم المعلومات الإدارية بإنشاء قنوات اتصالات أفضل، فهي تزيل عوائق الاتصال من خلال توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب مما يتيح تدفق المعلومات بشكل أسهل عبر مختلف المستويات.

6. تقوم نظم المعلومات بحفظ المعلومات في المنظمة.

2-2-5 وظائف نظم المعلومات الإدارية:

هناك العديد من وظائف نظم المعلومات اعتماداً على المهام التي تؤديها المنظمة. المهام الرئيسية لنظام المعلومات الإدارية كما ذكرها الشلبي والمموني هي (الشلبي والمموني، 2013):

1. جمع وتخزين البيانات التي تتعلق بأنشطة وعمليات المؤسسة وذلك بكفاءة وفعالية والتي تتضمن إدخال البيانات ومعالجتها وحفظها وتخزينها في المستندات والتحقق من شمولية البيانات في المستندات.

2. توفير المعلومات الإدارية والمحاسبية اللازمة لعمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات وتقييم الأداء.

كما أضاف Bagch على وظائف نظم المعلومات الإدارية ما يلي (Bagch & others,2018):

4. معالجة البيانات: تشمل جمع البيانات ونقلها وتخزينها ومعالجتها؛ لتوفير المخرجات اللازمة.
5. التنبؤ: يساعد تحليل البيانات للتنبؤ بالوضع المستقبلي من خلال تطبيق أساليب الرياضيات الحديثة، والإحصاء أو عن طريق المحاكاة.
6. التخطيط: قد يعطي تحليل طبيعة البيانات المنتظمة العديد من المؤشرات على الأحداث أو المواقف المحتملة في المستقبل ويمكن استخدام ذلك في تخطيط أو مراجعة الخطة التي سبق تقديمها.
7. التحكم: من خلال سجل الأنشطة اليومية، والأنشطة الشهرية، والأنشطة الفصلية أو السنوية، يمكن ملاحظة بعض العوامل التي تحتاج إلى التحكم. حيث يمكن السيطرة على هذه العوامل دون صعوبة كبيرة، فنظم المعلومات الإدارية تساعد على الملاحظة في الوقت المحدد، قد تكون هناك بعض العوامل التي تحتاج إلى اهتمام الإدارة العليا للبقاء تحت السيطرة. حيث أن هناك العديد من العوامل الصغيرة التي إذا تم تجاهلها في البداية، قد تؤثر على عوامل أخرى.
8. المساعدة: يعد تقديم المساعدة للإدارة العليا عن طريق تحليل واستنتاج سجلات منتظمة حول العوامل المختلفة المتعلقة بأداء عمليات المنظمة والتي قد تتعلق بالموارد البشرية والموارد المالية والموارد المادية، إلخ.

2-2-6 مكونات نظم المعلومات الإدارية:

تتكون نظم المعلومات من خمس مكونات أساسية وتترابط مع بعضها البعض لضمان عمل نظم المعلومات الإدارية بالشكل الصحيح، وهذه المكونات هي (النجار، 2010):

1. الأفراد:

تعد موارد الأفراد من المكونات أساسية لنظام المعلومات لأن الأشخاص هم المستخدم الرئيسي لنظام المعلومات بالإضافة إلى كونهم منشئي نظام المعلومات، حيث انه دون أشخاص لا يمكن إنشاء وتطوير نظام معلومات، وتندرج الموارد البشرية في نظام المعلومات ضمن فئتين:

- المستخدمون النهائيون: (يُطلق عليهم أيضًا المستخدمين أو العملاء) هم الأشخاص الذين يستخدمون نظام المعلومات أو المعلومات التي ينتجها النظام. ويمكن أن يكونوا محاسبين أو مندوبي مبيعات أو مهندسين أو عملاء أو مدراء.
- متخصصو نظم المعلومات: هم الأشخاص الذين يقومون بإدارة وتطوير أنظمة المعلومات وتشغيلها. وتشمل: محللو الأنظمة، والمبرمجون، ومشغلو الكمبيوتر، وغيرهم من موظفي النظم. باختصار، يقوم محلل الأنظمة بتصميم أنظمة المعلومات استنادًا إلى متطلبات المعلومات الخاصة بالاستخدامات النهائية، ويقوم المبرمجون بإعداد برامج الحاسوب بناءً على مواصفات محلي الأنظمة، ويقوم مشغلو الكمبيوتر بتشغيل أنظمة الكمبيوتر الكبيرة.

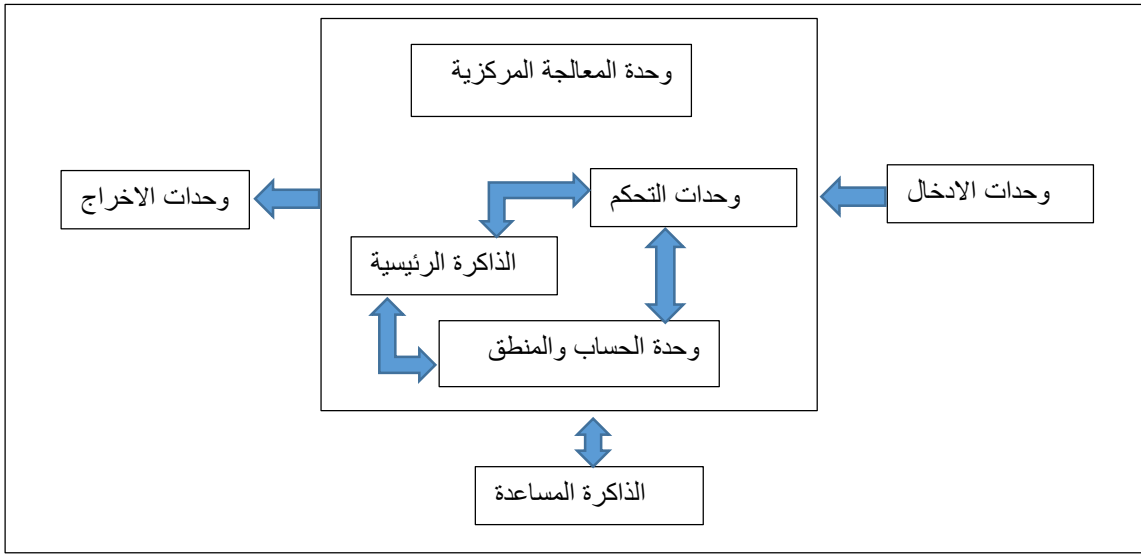
2. المكونات المادية:

تتضمن المكونات المادية جميع الأجهزة والأدوات المستخدمة في مهمة معالجة المعلومات حيث يمكن توضيحها في الشكل (2.2) وتشمل تلك المكونات آلات مثل: أجهزة الحاسوب والمكونات الأخرى ووسائط البيانات والتي يمكن تفصيلها كالآتي:

- الخوادم: تمتاز الخوادم بتخزين كم هائل وضخم من البيانات والسماح للمستخدم بالوصول الى هذه البيانات عن بعد. وكل المنظمات والشركات الكبيرة تحتاج إلى هذا النوع من الحواسيب من أجل بناء نظم معلومات شاملة ومتكاملة.
- أجهزة الكمبيوتر المكتبية او المحمولة: يشتمل نظام الكمبيوتر على وحدات معالجة مركزية ويعرف أيضًا باسم المعالج، والذي يقوم بمعالجة البيانات وفقًا للتعليمات.

- الأجهزة الملحقة بالحاسوب وتشمل:

1. أجهزة الإدخال مثل لوحة المفاتيح كالفأرة لإدخال البيانات إلى الحاسوب.
2. أجهزة الإخراج مثل الشاشة كالتابعة لإخراج المعلومات الناتجة عن معالجة البيانات.
3. أجهزة التخزين مثل الأقراص الممغنطة أو الليزرية أو البصرية المستخدمة في تخزين البيانات أو المعلومات.



الشكل (2.2): المكونات المادية للحاسوب، المصدر (البرزنجي والهواسي، 2013).

3. البرمجيات: تشتمل على جميع التعليمات الخاصة بالتحكم في تشغيل الأجزاء المادية للجهاز.

هذا المفهوم العام لا يشمل فقط البرامج التي توجه أجهزة الكمبيوتر وتتحكم فيها ولكن يشمل أيضًا

مجموعات معالجة المعلومات (الإجراءات)، حيث تشتمل موارد البرمجيات على ثلاث مجموعات

أساسية كما هو موضح في الشكل (3.2)، وهي:

- أنظمة التشغيل: يوفر برنامج أنظمة التشغيل الواجهة بين الجهاز وبرنامج التطبيق. من

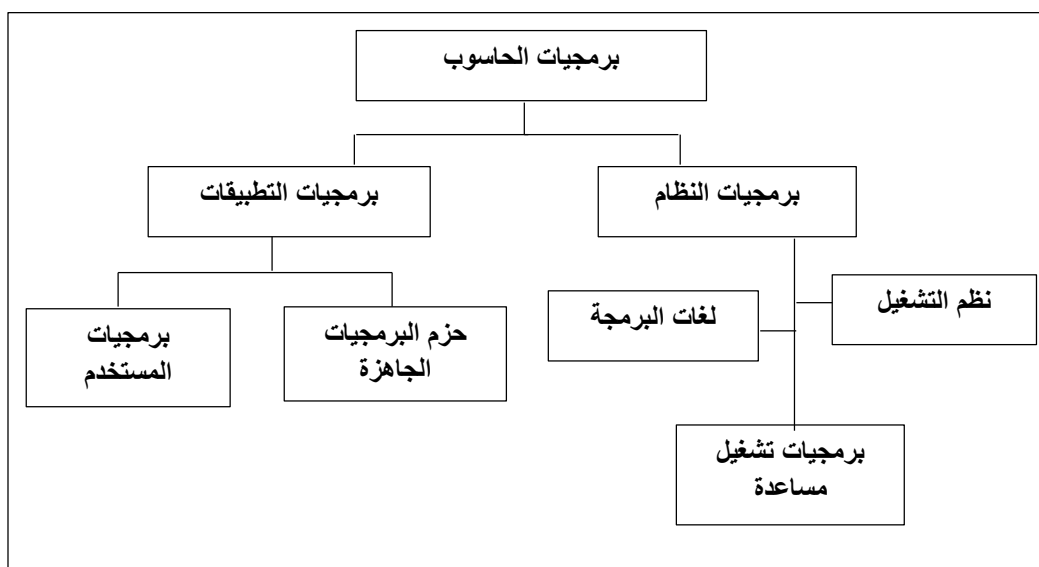
أمثلة أنظمة التشغيل لأجهزة الكمبيوتر: (Linux وUbuntu وMicrosoft Windows).

- برامج التطبيقات: يتيح برنامج التطبيق للمستخدم القيام بمهام مثل إنشاء مستندات أو تسجيل

البيانات في جدول قواعد البيانات، فهي مجموعة من تعليمات التشغيل للأشخاص الذين

يستخدمون نظام المعلومات؛ لتنفيذ مهمة معينة في التخصصات المطلوبة، مثل الإدارة أو علوم أخرى. وبرامج التطبيقات نوعين:

1. تطبيقات عامة: وهي برمجيات جاهزة يمكن شراءها والتعديل عليها والاستفادة منها وتلبي احتياجات مختلف المنظمات لكن لا تكن مرنة وآمنة مثل البرمجيات الخاصة.
2. تطبيقات خاصة: هي برمجيات يتم إنشاءها لتلبي احتياجات المنظمة ومخصصة لهذه المنظمة أي يمكن تطويرها وتعديلها حسب الحاجة ويمكن أن تتكامل مع أي أنظمة أخرى تابعة للمنظمة، ولا يمكن أن تباع لمنظمة أخرى.



الشكل رقم (3.2): المكونات البرمجية للحاسوب: المصدر (البرزنجي والهواسي، 2013).

4. موارد الشبكة: أصبحت شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية مثل الإنترنت والإنترنت والشبكات الخارجية ضرورية لنجاح جميع أنواع المؤسسات وأنظمة المعلومات القائمة على الحاسوب. تتكون شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية من أجهزة كمبيوتر ومعالجات اتصالات، وأجهزة أخرى متصلة بوسائط الاتصال ويتم التحكم فيها من خلال برامج خاصة في الاتصالات. تتضمن موارد الشبكة ما يلي:

• وسائط الاتصالات: مثل الأسلاك المتلوية، والكابلات المحورية، والألياف البصرية،

والميكروويف وأنظمة الفايبر.

• دعم الشبكة: تشمل هذه الفئة العامة جميع الأشخاص، والأجهزة والبرامج وموارد البيانات

التي تدعم مباشرة تشغيل واستخدام شبكة الاتصالات. ومن الأمثلة على ذلك برامج

التحكم في الاتصالات مثل أنظمة تشغيل الشبكة وحزم الإنترنت.

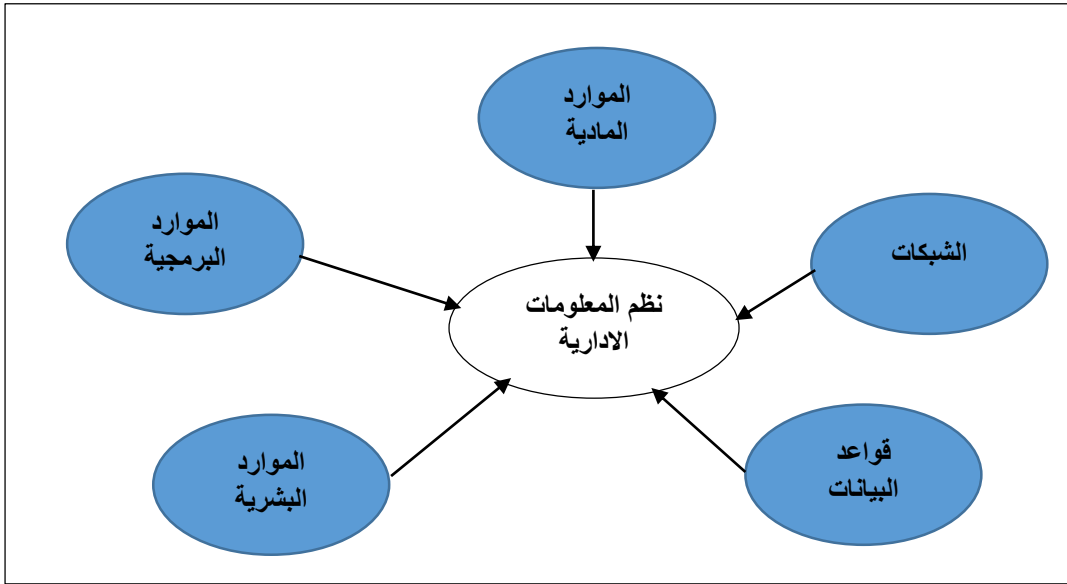
5. قواعد البيانات: قاعدة البيانات عبارة عن مجموعة من المعلومات التي يتم تنظيمها بحيث يمكن

الوصول إليها وإدارتها وتحديثها بسهولة ويسر. تحتوي قواعد بيانات الكمبيوتر عادةً على

مجموعات من سجلات البيانات أو الملفات، والتي تحتوي على معلومات حول معاملات المبيعات

أو التفاعلات مع عملاء محددين لتسهيل عملية تحقيق الأهداف.

ويمكن توضيح مكونات نظم المعلومات الإدارية في الشكل (4.2):



الشكل رقم (4.2): مكونات نظم المعلومات الإدارية

2-2-7 أنواع نظم المعلومات الادارية:

مع التطورات الهائلة في العصر الجديد ومع التدفق الضخم من المعلومات في بيئة الأعمال أصبح

هناك حاجة الى نظم معلومات تمكن المعنيين من معالجة وتخزين والتحكم بالمعلومات بما يناسب

احتياجاتهم. ونظرًا لوجود اهتمامات وتخصصات ومستويات مختلفة في المؤسسات، فهناك أنواع مختلفة من الأنظمة. ولا يوجد نظام واحد يمكنه توفير جميع المعلومات التي تحتاجها المنظمة. لذلك ظهر العديد من أنواع نظم المعلومات ومنها (Kenneth Laudon, 2014):

1. نظم معالجة الحركات **(Transaction Processing Systems (TPS)**: يحتاج المديرون

التشغيلين إلى أنظمة لتتبع الأنشطة والمعاملات الأولية للمؤسسة، مثل: المبيعات والإيصالات والودائع النقدية، وكشوف الرواتب، وقرارات الائتمان وحالة المواد في المستودعات. ويمكن تعريف نظام معالجة الحركات بأنه نظام محوسب يقوم بتنفيذ وتسجيل المعاملات الروتينية اليومية اللازمة لممارسة أعمال المنظمة، والغرض الرئيسي من هذه الأنظمة هو خدمة المستوى التشغيلي في المنظمة حيث تساعد في الإجابة على الأسئلة الروتينية، ويجب أن تكون المعلومات التي يقدمها النظام حديثة ودقيقة وواضحة .

2. نظم دعم القرار **(Decision-support systems (DSS)**: وهو نظام مرتبط بالحاسوب

ويتميز بالتفاعل المتبادل ويقدم للإدارة طريقة مبسطة وسهلة لتبادل المعلومات ونماذج اتخاذ القرار في سبيل دعم عملية اتخاذ القرارات الروتينية، وتعرف نظم دعم القرار أيضًا على أنها نظام تفاعلي مبني على الحاسوب يساهم في تسيير وحل المشكلات

3. نظم الدعم التنفيذي **(Executive support systems (ESS)**: تساعد أنظمة الدعم

التنفيذي في اتخاذ القرارات الاستراتيجية غير الروتينية التي تتطلب الحكمة والتقييم نظرًا لعدم وجود إجراء متفق عليه للتوصل إلى حل. يقدم ESS الرسوم البيانية والبيانات من العديد من المصادر من خلال واجهة يسهل على كبار المديرين استخدامها. غالبًا ما يتم عرض هذه المعلومات لكبار المسؤولين التنفيذيين عبر بوابة إلكترونية، والتي تستخدم الصفحات الإلكترونية لتقديم محتوى الأعمال المتكامل. تم تصميم ESS لدمج البيانات المتعلقة بالأحداث الخارجية،

مثل القوانين الضريبية الجديدة أو المنافسين، بالإضافة إلى الاعتماد على استخلاص معلومات داخلية ملخصة من MIS وDSS. يعمل نظام دعم التنفيذ على تصفية البيانات الهامة وضغطها وتعقبها، مع عرض البيانات ذات الأهمية الكبرى لكبار المديرين. تتضمن هذه الأنظمة بشكل متزايد تحليلات ذكاء الأعمال؛ لتحليل الاتجاهات والتنبؤ المستقبلي.

كما أضاف JHA (2013, JHA) واتفق معه O'Brien (O'Brien & Markas, 2010)

أن من أنواع نظم المعلومات الإدارية ما يلي:

4. نظم إدارة المعرفة (**Knowledge management systems**): هي نظم معلومات قائمة

على المعرفة تدعم إنشاء وتنظيم ونشر المعرفة للموظفين والمدراء في جميع أنحاء الشركة.

5. النظم الخبيرة (**Experts systems**): هي أنظمة تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي لمحاكاة

حكم وسلوك الإنسان أو المؤسسة في مجال معين ويمكن لأنظمة الخبراء تقديم مشورة الخبراء

لأعمال التشغيل مثل تشخيص المعدات أو القرارات الإدارية مثل إدارة محفظة القروض.

كما يمكن تصنيف نظم المعلومات الإدارية حسب الوظائف الرئيسية في المنظمة (مسلم،

:2015)

1. نظم المعلومات المالية (**Financial information systems FIS**): يقوم نظم المعلومات

المالية بتجميع وتحليل البيانات المالية المستخدمة في اتخاذ القرارات والنتائج والتخطيط المالي

الأمثل. يتم استخدام FIS بالاقتران مع نظم دعم القرار، ويساعد الشركة على تحقيق أهدافها

المالية؛ لأنها تستخدم الحد الأدنى من الموارد المتعلقة بهامش الأمان المحدد مسبقاً. نظم

المعلومات المالية يمكنها أيضاً إنتاج كميات كبيرة من بيانات السوق والبيانات المالية مرة واحدة

حيث يتم الحصول عليها من قواعد البيانات المالية في جميع أنحاء العالم.

2. نظم معلومات إدارة التصنيع (manufacturing management information systems)

(systems): يوفر نظام معلومات الإنتاج أو التصنيع معلومات عن أنشطة الإنتاج / التشغيل الخاصة بمنظمة ما، وبالتالي يسهل عملية صنع القرار لمديري الإنتاج في المنظمة. من الواضح أن التصنيع ليس نشاطاً لكل مؤسسة تتبع البضائع. بعض هذه المنظمات قد تكون فقط في مجال التجارة. يمكن أيضاً توسيع مفهوم الإنتاج ليشمل منظمات الخدمة، حيث يُفهم الإنتاج على أنه تصريف لبعض الوظائف التي لها بعض المنفعة، مثل إصلاح السيارات أو توجيه نصيحة قانونية للعميل، وما إلى ذلك. حيث تتم معالجة المدخلات وتحويلها إلى مخرجات. يمكن فهم إدارة الإنتاج على أنها مجال يتعامل مع اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية الإنتاج، بحيث يتم إنتاج السلع والخدمات الناتجة وفقاً للمواصفات الكمية وجدول الطلب بأقل تكلفة.

3. نظم معلومات إدارة التسويق (marketing management information systems) :

تدعم هذه النظم النشاط الإداري في تطوير المنتج والية توزيعه واستراتيجيات التسعير وفعالية الترويج والتنبؤ بالمبيعات. تعتمد نظم التسويق على المصادر الخارجية للبيانات أكثر من أي نظام آخر وهذه المصادر تشمل المنافسة والعملاء.

4. نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (Human resources management information systems)

(information systems): هذا النوع من الأنظمة يدعم وظائف إدارة الموارد البشرية للمؤسسة، وتُعرف أيضاً باسم إدارة شؤون الموظفين، ومن الوظائف التي تتضمنها: تخطيط القوى العاملة، تدريب الموظفين، وتطوير الأداء. وهي تهتم أيضاً بتعويضات التوظيف وإدارة الأجور والمرتبات، وخدمات الموظفين ومزاياهم.

يرى الباحث أن نظم المعلومات الإدارية يمكن تصنيفها حسب أنظمة المؤسسة (GOYAL, 2014):

1. نظم تخطيط موارد المؤسسة (Enterprise resource planning (ERP) :

يشير نظام ERP إلى نظام معلومات متكامل قائم على الحاسوب، وهو مصمم لمعالجة معاملات المؤسسة ودمج مختلف الوظائف والإدارات والأقسام داخل المنظمة. وبالتالي، فإن نظام ERP هو مجموعة من البرامج والحزم التطبيقية التي تدمج التصنيع والتمويل والمبيعات والتوزيع والموارد البشرية وغيرها من وظائف الأعمال.

يعد ERP بمثابة العمود الفقري للمؤسسات متعددة الوظائف والذي يدمج جميع عمليات الأعمال ويساعد في إدارة موارد المؤسسة. تساعد هذه الأنظمة في التركيز على سعة الإنتاج، وإدارة الخدمات اللوجستية، ومعالجة الآثار المالية لكل قرار بدلاً من الاقتصار على حساب التكاليف. تتمثل الفلسفة الأساسية لنظام ERP في أن عمليات الأعمال يجب أن تكون متكاملة على جميع المستويات، وأن جميع موارد المنظمة يجب أن تعامل على أنها موارد مشتركة يتم استخدامها بكفاءة أكبر لإرضاء عملائها

2. نظم إدارة سلسلة التوريد: (SCM) Supply Chain Management systems

يمكن تعريف نظام إدارة سلسلة التوريد (SCM) على أنه نظام متعدد الوظائف بين المؤسسات يستخدم تكنولوجيا المعلومات للمساعدة في دعم وإدارة الروابط بين عمليات الشركة المستخدم في سلسلة التوريد للمؤسسة، أي الشراء أو التصنيع أو نقل المنتج. إنه يدمج العمليات اللوجستية للموردين والشركة المصنعة والموزعين والعملاء؛ لتحسين كفاءة التصنيع وفعالية التوزيع. نظام SCM هو شبكة ديناميكية كبيرة ذات اتجاه خارجي من العلاقات المعقدة المحددة بشكل جيد مع قنوات متعددة في العمل، والتي توفر المعلومات الصحيحة للجميع في الشبكة. يمكن اعتبار SCM كوسيلة منهجية لتطوير استراتيجية المنظمة ومراقبة وتحفيز الموارد المرتبطة بتدفق الخدمات والمواد داخل سلسلة التوريد. يتجاوز نظام SCM حدود المؤسسة، وبالتالي فهو نطاق أوسع من نظام ERP النموذجي.

3. نظم إدارة علاقات العملاء Customer relationship management systems

(CRM): يمكن تعريف نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) على أنه نظام معلومات متعدد الوظائف متكامل يتضمن مجموعة من الأدوات لدمج وأتمتة العمليات المتعلقة بالعملاء في المبيعات والتسويق وخدمات العملاء لتوفير خدمات سريعة ومريحة وموثوقة لعملائها. تتوفر تطبيقات CRM بشكل عام في شكل برامج مغلقة تم تطويرها بواسطة العديد من الموردين مثل: أنظمة Sicbel و Oracle و PeopleSoft و SAP AG، إلخ.

يتم دمج نظام CRM جميع المعلومات ويوفر رؤية موحدة للعميل عبر المؤسسة، لم يكن هذا الرأي الموحد للمعلومات متوفراً في الماضي، حيث كانت المنظمات تتبع نهجا وظيفيا مجزأ للغاية في العمليات الادارية ولم تشارك الكثير من المعلومات المتعلقة بالعملاء.

يستخدم CRM أساليب ذكية في استخراج البيانات للحصول على رؤى أفضل لاحتياجات العملاء، كما يتم دمج أنظمة CRM بشكل كبير مع نظام ERP شامل لزيادة المعلومات الداخلية والخارجية مثل نظم تخطيط موارد المؤسسات. يتم توفير أنظمة CRM مع العديد من الميزات والوحدات النمطية ويطلب من المؤسسة تحديد تطبيق CRM بعناية، مع مراعاة المتطلبات الفريدة لأعمالها الخاصة بها.

4. أنظمة ذكاء الأعمال: Business intelligence systems (BI)

يمكن تعريف ذكاء الأعمال (BI) على أنه معرفة العملاء والمنافسين وشركاء الأعمال والبيئة التنافسية والعمليات الداخلية للمؤسسة. هذه المعرفة، بدورها، تمكن المنظمة من اتخاذ القرارات التي لها آثار استراتيجية على المنظمة. تعتبر أنظمة ذكاء الأعمال من الأنظمة المحوسبة التي تمكن المنظمة من تجميع وتخزين ومعالجة البيانات لاستخراج المعنى الصحيح للمعلومات لاتخاذ خطوات مهمة ومبتكرة للحصول على ميزة تنافسية. بشكل عام، تساعد أدوات ذكاء الأعمال في

الإبلاغ عن هذه المعرفة وفقاً لمتطلبات المستخدم. يشمل هذا النوع من الانظمة على مجموعة برامج مختلفة مثل: تخزين البيانات (OLAP). (data warehousing) ، التنقيب عن البيانات (data mining).

2-2-9 تطوير نظم المعلومات الإدارية

يمكن توضيح أهم العوامل المؤثرة في تطوير النظم والتي تعمل على تحديد المراحل المستخدمة في التطوير بما يلي:

1. حجم المنظمة: حيث ان مراحل التطوير في الشركات والمنظمات الكبيرة تكون على فترات زمنية طويلة ومتباعدة، بينما تكون مراحل التطوير محدودة وعلى فترات زمنية قصيرة في المؤسسات الصغيرة مثل المدارس والشركات الصغرى.
2. طبيعة نشاط المنظمة: إن المنظمات غير المقيدة بنظم ولوائح جامدة وتدار على أسس إدارية متطورة وتتصف بالديناميكية والحركة، مثل: المدارس والبنوك الخاصة يكون التطوير بها بشكل أفضل وبمراحل متعاقبة دون حدوث أية اشكاليات، في حين ان المنظمات الأخرى التي تتصف بالبيروقراطية والجمود يكون التطوير فيها بطيئاً.
3. التطوير المتسارع في تكنولوجيا المعلومات: إن التطوير والتقدم المتلاحق والسريع في تكنولوجيا المعلومات كالتطوير الذي حصل في شبكات الكمبيوتر والنظم والبرمجيات الحديثة والتي تتصف بجمع خصائص متعددة ومتطورة، والأجهزة ذات السعات والسرعات العالية تؤثر على مراحل دورة تطوير النظم في حالة توافرها.
4. فهم الإدارة لطبيعة عملية التطوير: إن الإدارة المدركة لدورة حياة نظم المعلومات والواعية لعملية التطوير، تستجيب للمتطلبات التي يحتاج إليها النظام من حيث الوقت والتسهيلات والموارد وتقوم باتخاذ القرارات السريعة بخصوص عملية التطوير.

5. توافر القوى العاملة المؤهلة: توافر الموارد البشرية والقوى العاملة المختصة والمؤهلة مهنيًا في تكنولوجيا المعلومات، يساعد في الإسراع بتطوير المراحل المختلفة لدورة حياة النظم .

2-2-9-1 أساليب تطوير نظم المعلومات الإدارية:

يوجد العديد من الأساليب المستخدمة في تطوير نظم المعلومات الإدارية منها (Gupta,2011):

1. نهج من أعلى إلى أسفل: هذا النهج يطور خطة مشتركة كدليل لتصميم نظام المعلومات. هنا

تأخذ الإدارة العليا زمام المبادرة في صياغة الأهداف والسياسات والخطط وتوصيلها إلى الإدارة الوسطى والإشرافية لترجمتها إلى واقع ملموس.

2. نهج من أسفل إلى أعلى: يعتمد هذا النهج على تحديد أنشطة الأعمال اليومية مثل أوامر

المبيعات، وأوامر الشراء، مراقبة المخزون وما إلى ذلك وبناء نظم فرعية منفصلة لكل نشاط. ويتم

معالجة ودمج وظائف تلك الأنظمة الفرعية بنظام أكبر وأشمل تضاف إليه نماذج ووظائف على

مستوى الرقابة الإدارية ومن ثم تدمج تلك النماذج بمجموعة أوسع تشتمل على نماذج للتحليل

والقرار والتخطيط من ثم يتكون نظام معلومات كامل.

3. النهج التكاملي: يسمح هذا النهج للمديرين على جميع المستويات بالتأثير على تصميم نظم

المعلومات. هنا يستمر التقييم والتعديل والموافقة من قبل الإدارة العليا، حتى يكون التصميم النهائي

مقبولاً على جميع المستويات الإدارية.

3. النهج التقليدي: هنا يتم تنفيذ الأنشطة بشكل تسلسلي. يتم تنفيذ كل نشاط فقط عند اكتمال النشاط

السابق، ويتابع المديرون والمستخدمون العمل المنجز من قبل متخصصي نظم المعلومات أثناء

كل مرحلة من مراحل المعالجة، ويراجعون ذلك؛ لضمان الدقة والكمال.

4. نهج النماذج الأولية: من أجل تجنب أي تأخير محتمل، يتم استخدام نهج النماذج الأولية، الهدف هو تطوير إصدار صغير أو تجريبي، يسمى النموذج الأولي، والذي يتم بناؤه بسرعة وبتكلفة أقل بقصد تعديله عند الحاجة أي يتم ترقيته بشكل متدرج من خلال ملاحظات الاستخدام مع الاختبار بعد كل خطوة.

5. نهج تطوير المستخدم النهائي: مع تزايد توافر التكنولوجيا منخفضة التكلفة، أصبح تطوير المستخدم النهائي شائعاً في العديد من المؤسسات. هنا المستخدم النهائي هو المسؤول عن تطوير النظام.

ترى الباحثة بأن كل أسلوب له مراحله الخاصة، ويمكن اختيار أحد الأساليب لتطوير نظم المعلومات الإدارية بما يتناسب مع طبيعة حجم المعلومات وإمكانية النظام في المؤسسة.

2-2-9-2 مراحل تطوير نظم المعلومات الإدارية:

تتمثل مراحل تطوير نظم المعلومات الإدارية بما يسمى دورة حياة النظام (System Development life cycle) كما يلي (السالمي وآخرون، 2014):

المرحلة الأولى: مرحلة تحليل النظم

هي مرحلة تحليل مفصل للنظام حيث يتم من خلالها:

- التعرف على جميع البدائل، واختيار البديل الأفضل بحسب الموارد المتاحة للمنظمة.
- تحديد جميع ظروف المنظمة الداخلية والظروف الخارجية ذات العلاقة بعمل المنظمة.
- معرفة جميع العلاقات الوظيفية المترابطة بين النظم الفرعية.

أسباب تحليل النظام:

هناك عدة أسباب يتوجب على محلل النظم معرفتها ويتم ذلك من خلال المقابلات مع الأشخاص المستفيدين من النظام وهي كالآتي:

1- النظام غير الفعال.

2- ظهور متطلبات جديدة.

3- ظهور التكنولوجيا الحديثة.

4- إجراء التحسينات الشاملة للنظم.

المرحلة الثانية: مرحلة التصميم

تعتبر مرحلة التصميم بانها مرحلة إعادة ترتيب عناصر كثيرة متباعدة، وربطها مع بعضها البعض في علاقات متداخلة يجعل منها كياناً موحداً ليتم من خلاله تجاوز أي سلبيات من النظام القديم وتحقيق الأهداف بجودة عالية.

وتعتبر مرحلة التصميم مكملة لمرحلة تحليل النظام، اذ لا يمكن تصميم أي نظام جديد دون أن يكون تحليل واضح ومفصل للنظام الحالي. فمن خلال مرحلة تصميم النظام الجديد يتم مواجهة المتطلبات عن طريق إيجاد حلول للمشاكل التي تواجه النظام القديم وبالتالي يتم الخروج بنظام جديد يحقق أهداف الإدارة في إنجاز أعمالها بشكل أدق وأسهل.

الهدف من تصميم النظام:

1. استخدام الطاقة البشرية بأعلى درجاتها.
2. استخدام المعدات والآلات بأعلى طاقتها.
3. استخدام أساليب حديثة في إنجاز الأعمال.
4. الاستفادة من المخصصات المالية والموارد بشكل فعال وأفضل استفادة.

خطوات تصميم النظام:

1. تصميم المخرجات: في أي تصميم للنظام يجب تحديد ماهي المخرجات المطلوبة وتحديد فيما إذا كانت المخرجات المطلوبة مطبوعة أو ظاهرة على شاشة أو على أقراص التخزين، ويتم ذلك

من خلال توجيه مثل هذه الاسئلة للإدارة ليتمكن محلل النظم من ترتيبها وإخراجها بالموصفات المطلوبة.

2. تصميم المدخلات: تعتمد المدخلات في تصميمها على المخرجات المطلوبة ويتطلب من محلل النظم إعداد قائمة بالمحتويات المطلوبة والنماذج والشاشات وتحديد تسلسل البيانات المراد إدخالها.
3. تصميم الملفات: يعتبر الملف مجموعة من السجلات ومجموعة من الحقول، ويتكون كل حقل من مجموعة من الرموز، لذا من خلال تصميم الملفات يتم تحديد مواقع الحقول ضمن الملف وتحديد نوع كل حقل والية حماية الملف.
4. تحديد المعالجة المطلوبة: يتم تحديد آلية المعالجة بحسب النظام والبيانات المدخلة له فيتطلب من محلل النظام أن يحدد الطرق والوسائل الأفضل للوصول الى النتائج المطلوبة وتحديد خريطة سير النظام.

أسس تصميم نظام المعلومات الإدارية:

يوجد أسس يتطلب من نظام المعلومات الإداري أن يحققها وهي:

1. أن يحقق نظام المعلومات الإداري أهداف الإدارة التي حددت عند تصميم النظام.
2. وجود الاعتبارات الإنسانية في النظام.
3. التشغيل الكفء للنظام.
4. التنفيذ المحكم.
5. التقدير الدقيق للتكاليف.

المرحلة الثالثة: مرحلة التطبيق

تمر مرحلة التطبيق بالتسلسل الآتي:

● البدء بالتنفيذ: بعد الانتهاء من مرحلة تحليل وتصميم النظام يبدأ التطبيق الفعلي للنظام بعد ان يتم اخذ الموافقة الرسمية من الادارة العليا للمنظمة ويقصد بعملية التنفيذ هي تحويل الأفكار النظرية الى حقيقة.

● تجريب النظام: وهي عملية التأكد من اتفاق إمكانيات النظام الجديد مع ما هو محدد له من مدخلات ومخرجات وعمليات ويفضل أن يكون بحضور المستفيد من النظام لإعطاء اي ملاحظات او تعديلات.

● التدريب: بعد الانتهاء من فترة التجريب يتم تدريب المستفيدين من النظام بحسب صلاحية كل مستفيد فالتدريب الجيد يحقق نجاحاً لعملية التنفيذ.

المرحلة الرابعة: مرحلة الصيانة او ما بعد التطبيق

في هذه المرحلة يتم تصحيح أي نواقص في النظام لم تكن متوقعة وتهدف هذه المرحلة أيضا إلى تقييم وتحديد المردود الفعلي للنظام عن طريق فحص مدى تحقيق النظام للأهداف المنشودة والتي تم انشاء النظام على أساسها.

المرحلة الخامسة: التقييم والادامة

تعتبر مرحلة التقييم هي المرحلة الأخيرة في دورة حياة النظم، فمن المهم ان يأخذ التقييم مكانه بعد تطبيق النظام كاملا. لذا تجري صيانة النظام وادامته لثلاث عوامل رئيسية:

1. تغيير في متطلبات المستفيد وحاجاته.
2. تغييرات في بيئة العمل نحو ادخال تقانات وخدمات جديدة.
3. عوامل خطيئة، تظهر عند الممارسة الفعلية للنظام.

2-2-8 مقومات نجاح نظم المعلومات الإدارية:

تستخدم العديد من المؤسسات نظم المعلومات الإدارية بنجاح أكبر من المنظمات الأخرى وذلك يعتمد على مدى توفير مقومات نجاح نظم المعلومات فكما كانت متوفرة بنسبة عالية زادت فرصة نجاح نظم المعلومات الإدارية في المنظمات ومن هذه المقومات (محمد، 2015):

1- مشاركة المستفيدين في تصميم النظام.

2- التخطيط الصحيح، وتحديد نوعية الاحتياجات المتعلقة بالمعلومات وكميتها.

3- المساندة والمساعدة من قبل الإدارة العليا في المؤسسة، وأيضا دعم الإدارة التنفيذية بشكل خاص.

4- تحديد البرمجيات ومعرفة خصائصها قبل تحديد نوع النظم.

5- تحليل المخرجات المعلوماتية، وتحديد نوع المستفيدين للتمكن من تحديد المدخلات بشكل جيد، ثم تحصيل مصادر الحصول على البيانات، وتحديد طرق المعالجة للبيانات.

2-2-10 قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية:

ان قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية ليس من السهل ويعد من الموضوعات الشائكة والمعقدة نتيجة للتغيير والتطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات فالذي يعد ملائما اليوم قد يصبح نظاما غير مناسب بالمستقبل وفق المعايير والمقاييس الجديدة (Bani-hani,et al, 2009) بالإضافة الى تعقيد الخصائص والمتداخلة التي يتم اعتمادها كمؤشرات لقياس الفاعلية ومن ثم سنواجه صعوبة في تحديد مستوى أداء كل خاصية.

ان عملية قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية لا تتم من خلال نمط معين او شيء ثابت وانما يتم من خلال دراسة ظروف المنظمة والاعتماد على التكنولوجيا المتطورة وقدرات المستفيدين وثقافتهم وتأهيلهم وغيرها ومن ثم يتم اشتقاق المعايير وأساليب القياس، فعملية القياس قد تتم باستخدام أكثر من أسلوب وذلك حسب الهدف منه وخصائص النظام والمستفيدين.

2-10-2-1 نماذج نظم المعلومات الإدارية:

من خلال الاطلاع على ادبيات نظم المعلومات الإدارية نجد بأن هناك العديد من النماذج والنظريات التي تعمل على قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية ومن أهمها هي؛ نظرية التصرفات المسببة، النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا، نظرية السلوك المخطط، بالإضافة الى نموذج سيدون، ونموذج ديلون ومكلين (D&M).

2-10-2-2 نموذج ديلون ومكلين (D&M):

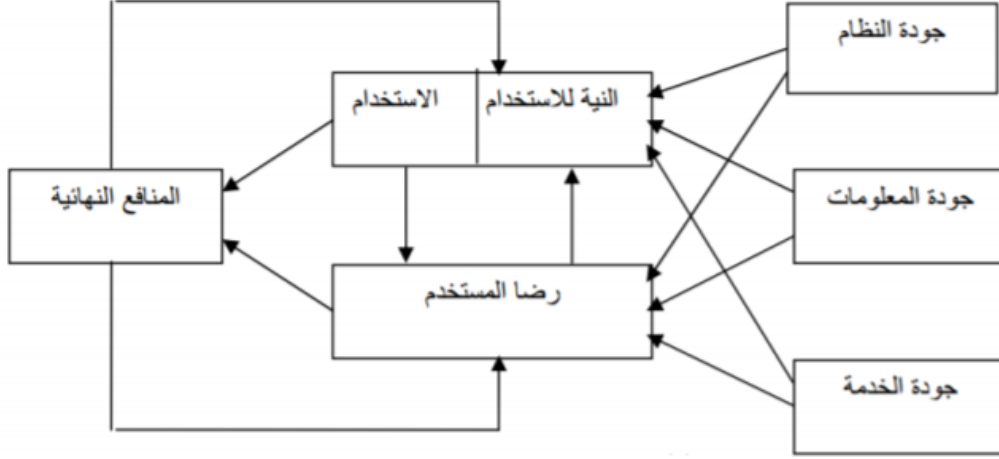
يعتبر نموذج ديلون وماكلين من أشهر النماذج تطبيقا لقياس نجاح نظم المعلومات الإدارية والذي ظهر في سنة 1993 ومن ثم تم تطويره واستخدامه من قبل العديد من الباحثين (Yakubu & dasuki,2018).

حيث أجرى (Delone & Mclean,2002) دراسة هدفت الى اختبار وإعادة صياغة النموذج المقدم سنة 1992 بحيث يستند على عمليات نظم المعلومات، وان الابعاد الستة في النموذج مترابطة، وتؤدي الى نموذج يبين التسلسل السببي بنفس اتجاه تسلسل العمليات واعتبر الاستخدام النظم كسلوك مقابل الاستخدام كفاءة، مما جعله يرفض الاستخدام كمتغير من متغيرات النجاح واستبدال ذلك بالفوائد المتوقعة.

ويضيف (Delone and Mclean,2002) زيادة تركيز الاهتمام على المنتج النهائي لنظم المعلومات، مما أدى الى ضرورة قياس جودة الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات لذلك اضاف بعدا اخر للنموذج وهو جودة الخدمة الى نموذج فعالية نظم المعلومات.

حيث توصل (Delone & Mclean ,2003) الى تحديث النموذج بالشكل رقم (5.2) وتبين ان للجودة ثلاثة ابعاد تتمثل في جودة المعلومات، وجودة النظام، وجودة الخدمات، ويتم قياس كل نوع

جودة بشكل منفصل لما لها تأثيرا كبيرا على الاستخدام ورضا المستخدم ومن ثم التوصل الى المنفعة النهائية وتأثيرها على المستوى الجماعي والمستوى الفردي.



الشكل (5.2): نموذج ديون ومكلين، (Delone & Mclean, 2008).

فيمايلي توضيح لتقسيمات النموذج الستة وهي (Delone & Maclean, 2008) :

1. جودة النظام System Quality:

خصائص النظام المتمثلة بالثقة بنظام المعلومات، وسهولة التعلم، وسهولة الاستخدام، وقابلية التحكم بواجهة المستخدم، والمرونة، والتكامل مع الأنظمة الأخرى.

2. جودة المعلومات Information Quality:

هي خصائص جودة المعلومات، من حيث الحداثة، والدقة، والكفاية، والقابلية للفهم، وأن تكون بالشكل المناسب وذات علاقة بالموضوع وتفي باحتياجات المستخدمين.

3. جودة الخدمة Service Quality:

في تقديم الخدمات المطلوبة، ومدى الثقة بالخدمات التي يقدمها النظام، ومدى قبول النظام من المستخدمين ورضائهم عنه، وحدائته

4. النية للاستخدام Behavioral Intention:

تشير الى مدى استخدام النتائج التي يقدمها نظام المعلومات للمستخدم النهائي.

5. **رضا المستخدم User Satisfaction**: يشير الى مدى استجابة المستخدم للاستخدام الفعال لنظام المعلومات.

6. **المنافع النهائية Actual Usage** : تشير الى ان نظم المعلومات الإدارية تساعد على تقليل التكلفة، زيادة الخدمات، توفير الوقت والجهد.

3-2 شركة كهرباء الجنوب

1-3-2 تعريف بالشركة

2-3-2 هيكله شركة كهرباء الجنوب

3-3-2 الواقع التنظيمي الحالي في شركة كهرباء الجنوب

4-3-2 الانظمة المستخدمة في شركة كهرباء الجنوب

2-3 شركة كهرباء الجنوب

2-3-1 تعريف بالشركة:

تأسست شركة كهرباء الجنوب سنة 2004م وهي شركة مساهمة خصوصية محدودة، وأهم مساهميتها هم بلدية دورا، وبلدية يطا، وبلدية الظاهرية والمجالس القروية الواقعة ضمن منطقة عملها في جنوب الضفة الغربية.

وتتولى شركة كهرباء الجنوب صلاحيات تقديم جميع الخدمات المتعلقة بقطاع الطاقة الكهربائية من توزيع التيار الكهربائي وتطوير الشبكات القائمة وبناء شبكات جديدة وتركيب اشتراكات جديدة وغيرها من الأعمال ذات العلاقة بالتيار الكهربائي على الصعيد المحلي والرسمي.

وقد حققت الشركة العديد من الإنجازات بإقامة الكثير من المشاريع المتعددة والنشاطات والبرامج ذات العلاقة، ومن القطاعات الرئيسية التي تستفيد من أنشطة الشركة هي القطاع المنزلي، والقطاع التجاري، والقطاع الزراعي، والقطاع الصناعي، وجميع مؤسسات المجتمع المحلي (البلديات، المدارس والجامعات).

وعليه فإن رؤية الشركة تركز "بالوصول إلى التميز في تقديم خدمة الكهرباء لمختلف المشتركين بأعلى درجات الكفاءة والجودة وبتكلفة معقولة" (selco,2020).

كما تستند شركة كهرباء الجنوب إلى العديد من المبادئ في عملها من ضمنها النزاهة، والثقة، والالتزام في تكريس المهام والمسؤوليات والقدرات لمجابهة التحديات في ضوء الأهداف التنظيمية، كما تعتمد الشركة على العمل ضمن الفريق للوصول إلى الهدف المنشود إليه.

2-3-2 هيكلية شركة كهرباء الجنوب:

عند تأسيس الشركة سنة 2004م تم اعتماد الإدارة العامة كمركزية للقرارات الإدارية والمالية وكانت الهيكلية المعتمدة عبارة عن:

1. مجلس الإدارة المكون من رؤساء البلديات الثلاثة (دورا، يطا، الظاهرية) وعضو من الحكم المحلي وعضو من سلطة الطاقة.

2. المدير العام ويندرج تحته الدائرة الإدارية والمالية كدائرة واحدة ودائرة خدمات المشتركين والدائرة الفنية والمستودعات والفروع كمكاتب للشحن وتقديم الخدمات فقط.

وفي سنة 2014م تم إعادة الهيكلة بناء على قرار من الشركاء وبحيث تتوافق مع الوضع الإداري والمالي مع إدارة البلديات لمناطق الامتياز (يطا ودورا والظاهرية) وإعطاء صلاحيات إدارية إضافية واعتماد مراكز التكلفة لكل فرع.

مما أصبحت هيكلية الشركة تتكون من عدة وحدات تنظيمية ما بين فروع ووحدات ودوائر، ويندرج تحت رئيس مجلس الادارة العامة للشركة المدير العام، في حين أن المدير العام يندرج تحته بشكل مباشر دائرة التدقيق الداخلي وستة إدارات رئيسية وهي: دائرة العطاءات والمشتريات، ودائرة الشؤون الإدارية والموارد البشرية، والدائرة المالية، والدائرة الفنية، والفروع (دورا، يطا، الظاهرية) وكل فرع يشمل على مدير فرع ويندرج تحته ثلاث وحدات (الوحدة المساندة والوحدة الفنية ووحدة الخدمات) وفيما يلي شرح لعمل كل دائرة حسب الشكل رقم (5.2) الموضح أدناه:

3. **دائرة العطاءات والمشتريات:** تشمل على مدير الدائرة وموظف عطاءات ومشتريات، وطبيعة عمل الدائرة يركز على استقبال طلبات الشراء من كافة الفروع والدوائر في الشركة والاحتياجات اللازمة، وبناء علاقة مع المؤسسات الخارجية والمراسلات والدعوات، كما تعمل دائرة العطاءات على عمليات التفاوض مع المؤسسات الخارجية للحصول على أفضل خدمة واقل سعر مثل (شركات التأمين _جوال ... الخ)، وتشارك الدائرة المالية والمخازن في عمليات الجرد والتدقيق على المخزون، وتعمل على تجهيز استدرج العروض ومتابعة عملية الشراء.

4. دائرة الشؤون الإدارية والموارد البشرية: تشمل على (موارد بشرية ورواتب قسم شؤون إدارية، وحدة تكنولوجيا المعلومات، تدريب وتطوير). تعمل الدائرة على إرساء المقاييس واصدار التوجيهات الخاصة بالدائرة الإدارية، وتطوير الموظفين وتدريبهم وإتاحة كل السبل لتقدمهم الوظيفي والمهني، والعمل على تحفيز وتشجيع جميع العاملين لدى ادارته من أجل أداء أفضل. ومن مسؤوليتها ايضا تطبيق الأنظمة والقوانين وإجراءات الشركة، وتقديم الدعم اللوجستي في كل ما يتبع لتكنولوجيا المعلومات وكل ما يخص انظمة المعلومات، ومتابعة الأمور الإدارية والإشراف على المقرات إداريا، وبناء العلاقات مع المؤسسات الخارجية وتبادل الأعمال والخبرات، كما تعمل على توفير الاحتياجات الوظيفية والمعدات والموارد اللازمة لتشغيلها، ومتابعة الموظفين ورواتبهم وجميع ما يتعلق بهم من امتيازات، والعمل على متابعة السيارات وتوفير الاحتياجات اللازمة.

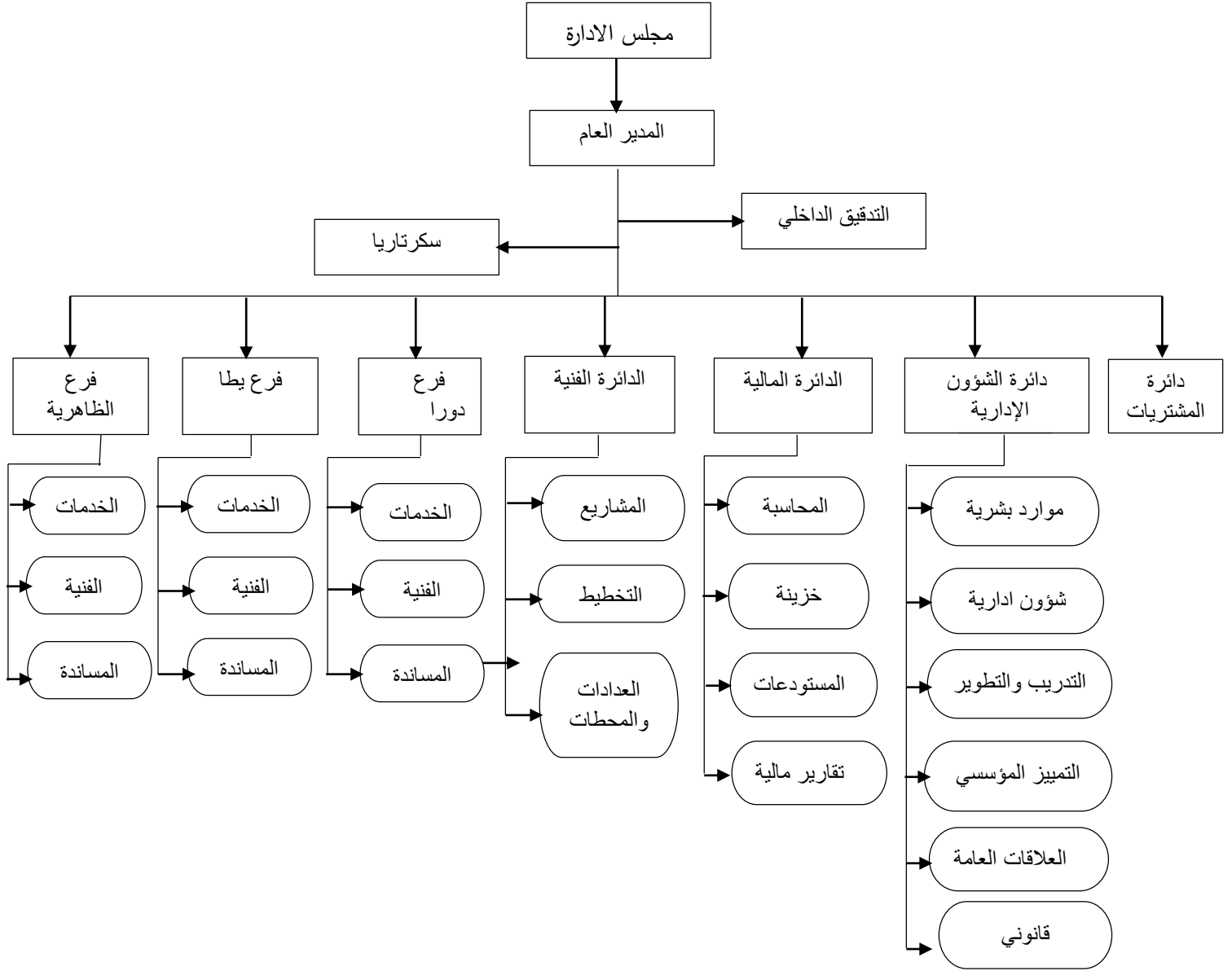
5. الدائرة المالية: تشمل على (قسم المحاسبة، المستودعات المركزية، خزينة وموازنة وتقارير). تهتم الدائرة المالية بتنفيذ الخطط والبرامج والسياسات المالية، وإعداد الميزانية العمومية، ومتابعة الإجراءات المالية والتحصيلات، ومتابعة عمليات الجرد الدوري والسنوي، متابعة عمليات الصرف والتأكد من سلامتها وإجراءات صرفها، وتعمل على التسويات المالية مع المؤسسات، وتقديم التقارير المالية بشكل دوري للقائمين على الشركة ومجلس الإدارة.

6. الدائرة الفنية: وتشمل على (قسم المشاريع، قسم التخطيط، قسم العدادات والمحطات، المراجعة الفنية وضبط الجودة). تهتم الدائرة الفنية بعمليات التشغيل والفحص للمحطات القائمة والشبكات، وتحضير العدد والمواد اللازمة وتزويد الفروع بها، والعمل على آليات التطوير والتحديث المستمر في مجال الدعم الفني، والمتابعة مع المؤسسات الخارجية بخصوص الوضع القائم والنظرة المستقبلية (شركة النقل - القطرية الاسرائيلية).

5. الفروع (فرع دورا، فرع يطا، فرع الظاهرية): الهدف الأساسي من عمل الفروع هو استقبال المواطنين وتقديم الخدمات لهم، وربط الاشتراكات وفصلها حسب الحاجة، والقيام بتنفيذ مشاريع مد الشبكات والمحطات، وتحديد الاحتياجات الفنية اللازمة، والقيام بإصدار الفواتير الشهرية والقيام بتحصيل المديونية، ومتابعة حالات الطوارئ.

2-3-4 الواقع التنظيمي الحالي في شركة كهرباء الجنوب:

يوضح الشكل (6.2) هيكلية شركة كهرباء الجنوب من حيث الترتيب والتسلسل الإداري:



الشكل (6.2): هيكلية شركة كهرباء الجنوب، المصدر دائرة الشؤون الإدارية في الشركة

2-3-5 الانظمة المستخدمة في شركة كهرباء الجنوب:

تعتبر وحدة تكنولوجيا المعلومات من الوحدات الأساسية والمهمة في شركة كهرباء الجنوب فهي من الاقسام الفاعلة في أي مؤسسة وعصب أساسي في الشركة وتتمتع بارتباطها بكافة الدوائر والأقسام في المؤسسة والتي من مسؤوليتها الإشراف على كل ما يتعلق بالأنظمة المالية والإدارية المحوسبة في الشركة وإدارة المعدات والبرمجيات والتطبيقات المتعلقة بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعتبر أحد الركائز الأساسية، بدأت الشركة بتطبيق نظم المعلومات الإدارية منذ تأسيسها حيث اعتمدت في البداية على نظام الفوترة والذي تم شراؤه من شركات خارجية للبرمجة وعمل هذا النظام على مساعدة الإدارة في معالجة خدمات وفواتير المشتركين وفيما بعد عملت الشركة على تطوير أنظمتها وهي معظمها مستمدة من شركات برمجية خارجية ولكن تم بنائها حسب متطلبات واحتياجات الشركة، وفيما يلي نبذة عن البرامج الإدارية المختلفة والتي تساعد الدوائر على انجاز مهامها واتخاذ القرارات المناسبة لطبيعة العمل:

1. نظام الاوراكل المالي والإداري Oracle E-Business ويتضمن:

- نظام الأستاذ العام (General Ledger): هو عبارة عن سجل لدى الشركة يضم مجموعة من الحسابات مرقمة لكافة السجلات والتي تتعلق بالأمور المالية للشركة، وبالتالي يوفر محتوى كامل من المعاملات المالية التي تلزم لإعداد القوائم المالية بالشركة مثل الاصول والذمم والايرادات والمصروفات ورأس المال.
- نظام الذمم الدائنة (Account Payable): وهي احدى حسابات الأستاذ العام المذكور أعلاه وهي عبارة عن التزامات قصيرة الاجل، على الشركة دفع مبلغ معين بتاريخ محدد قريب وذلك مقابل خدمات وأعمال وبضائع مستلمة.

• نظام الذمم المدينة (Account Receivable): إحدى حسابات الأستاذ العام أيضا وهي

عبارة عن بيع خدمة من الخدمات التي تقدمها الشركة لأجل وعدم قبض القيمة

• نظام الموجودات الثابتة (Fixed Assets)

• نظام الموازنات (Budgeting)

• نظام إدارة النقد (Cash Management)

• نظام إدارة الطلبات (Order Management): يتعامل مع العديد من الأنظمة ويعتبر حلقة

وصل هامة جداً.

• نظام المستودعات (Inventory): هناك سيطرة كاملة على حركة المواد الداخلة والخارجة

من الشركة عن طريق هذا النظام الذي لا يستطيع الموظف إدخال وإخراج أي مادة على

مستودعات الشركة دون تسجيلها على النظام، الأمر الذي يضبط آليات إخراج وصرف هذه

المواد وتحري الدقة في الطلب والإخراج، كما يقوم هذا النظام بضبط عمل المستودعات

الأربعة العاملة في الشركة.

ويمكن تلخيص أهمية نظام الأوراكل المالي والإداري في الآتي:

• متابعة الطلبات المقدمة من قبل المشترك منذ إدخاله على النظام لحين تنفيذ الخدمة

• إطلاع المشترك على جميع البنود التي هو بحاجة لها قبل تنفيذ الخدمة المطلوبة.

• تفاصيل أسعار الخدمات وأثمان المواد المطلوبة من المشترك ما يمكنه من مناقشة أي بند

في المطالبة المطلوبة منه والاستفسار عنه.

• جميع الحركات التي تنفذ مسجلة ومؤرخة ويظهر تماما متى قام كل قسم بتنفيذ الجزء المطلوب

منه المتعلق بالخدمة. ما يمنع امكانية التلاعب بالأدوار وتقديم طلب مشترك على طلب اخر

• الضبط المحكم للمواد الخارجة من المستودعات وربطها بالمكان التي ركبت وشغلت فيه.

- ضبط مقبوضات الشركة بشكل أوتوماتيكي من الخدمات، حيث انه اي خدمة يدفع ثمنها المواطن تتعكس مباشرة على النظام ولا يتم تجميعها وادخالها.

- ضبط أعمال الصيانة التي تقوم بها الشركة وتحديد الأماكن التي عملت بها والمواد التي صرفت في أعمال الطوارئ

- ضبط أعمال ومشاريع استبدال الشبكات وإعادة تأهيلها والكميات المستخدمة وتكلفتها.

- ضبط المشاريع التي تقوم بتنفيذها الشركة وتحديد تكلفتها ومدة تنفيذ كل مشروع والمواد المطلوبة في هذا المشروع وتكلفة تنفيذ هذا المشروع.

2. نظام الفوترة (Billing): هذا النظام مختص بمعالجة بيانات المشتركين وفواتيرهم والذمم المالية الخاصة بهم، وهو مرتبط بنظام الطلبات حتى يتسنى للمشاركين متابعة الخدمات التي يطلبونها بشكل أفضل.

3. نظام شؤون الموظفين (HR system): يتكون هذا النظام من البنود التالية:

- التوظيف: تحديد ملخص الوظيفة، والمهام الأساسية لها، وشروط التقدم، والسماح

للأشخاص بالتقدم للوظيفة من خلال تعبئة طلب الوظيفة ويتم ذلك من خلال نشره على الموقع الإلكتروني للشركة.

- شؤون الموظفين: جمع البيانات الخاصة بالموظفين، ومعالجة هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات، وإعطائها للمستفيدين على شكل تقارير، وجود قائمة بأسماء الموظفين ومهاراتهم داخل الشركة والكتب الخاصة بالعقوبات أو الحوافز.

- الرواتب: إعداد كل ما يلزم لاحتساب الرواتب من خلال النظام يتم على مراحل من إدخال ما يلزم من بيانات تخص الاحتساب (علاوات، إضافي، سلف أو مرابحة، الخ) ومن ثم يتم فحصه من قبل دائرة التدقيق وبعدها يتم الاعتماد من قبل الدائرة الإدارية.

● متابعة الدوام: إثبات حضور الموظفين أو انصرافهم من المؤسسة عند انتهاء الدوام، واحتساب أوقات الحضور والانصراف. وذلك من خلال التعرف على الموظفين من خلال بصمة الإصبع لكل موظف، وذلك بوجود قاعدة بيانات تحفظ فيها الحركة اليومية للموظفين وجدول العمل والوظيفة والقسم بالإضافة إلى أسمائهم.

● تقييم الأداء: يتم بوضع معايير للعمل وتحديد الوصف الوظيفي لدعم تقدير أداء العاملين، وتحديد الأفراد ذوي المهارات، وكذلك التمكن من تقييم الموظف لنفسه، وأيضاً الاستفادة منها في حالة الترقيات.

● تنمية القوى البشرية: وضع نظم للتطوير والتدريب للموارد البشرية، وتحديد مهارات الموظفين الحالية والمهارات المطلوبة

● HR Portal module: يتم من خلاله إدخال المغادرات والإجازات من قبل كل موظف واعتمادها من المسؤول من ثم يتم رصدها من قبل شؤون الموظفين، كما يسمح هذا النموذج للموظف من الاطلاع على قسيمة الراتب الشهري وطباعتها.

4. أنظمة الدفع المسبق **Prepaid systems** (هولي + سوبريما): يوجد لدى الشركة مجموعة من أنظمة الدفع المسبق التي تهدف لضبط عملية إجراء تزويد المواطن بالكهرباء ويوجد ترابط مع نظام الفوترة ونظام سيلكو بورتال المستخدم من قبل الدائرة المالية والفروع. يتم العمل على ربط هذا النظام بنظام الفوترة ونظام الأستاذ العام للمحافظة على تدفق سيل المعلومات إلى مكانها الصحيح، والمحافظة على المعلومات التاريخية للمشاركين والاستعلام عنها بشكل دائم.

5. -أنظمة الدعم الفني: مضاد فيروسات رئيسي، التحكم بخدمة الإنترنت، DNS+Active ، نظام بطاقات الموظفين، أنظمة الإنذار للحركة، أنظمة الإنذار للحريق، أنظمة VMWare لأغراض تشغيل بيئة فحص للأنظمة العاملة في الشركة.

6. نظام الفوترة المحمول: يتم استخدامه من قبل موظفي الجباية في الميدان لمتابعة عدادات الفاتورة وهو ومرتببط بنظام الفوترة الرئيسي.

7. نظام متابعة الطلبات **Billing Workflow**: لتتبع طلبات المشتركين من بداية الإدخال حتى التنفيذ.

8. نظام المعلومات الجغرافي (GIS): تتمكن الشركة من معرفة مكان كل جزء على الشبكة بالموقع الجغرافي الحقيقي وطبيعة الشبكة في كل منطقة والأعمال التي نفذتها الشركة في تلك المنطقة وإمكانية تنفيذ خدمة ما في هذه المنطقة. بالإضافة إلى ارتباطه مع نظامي الفوترة والنظام المالي لتسهيل الحصول على المعلومة.

9. نظام مراقبة المركبات: لتتبع حركة السيارات في الشركة وإمكانية متابعة صيانة وتأمين وترخيص هذه السيارات.

10. نظام متابعة حالات الطوارئ **Reach**: متابعة حالات الطوارئ والتبليغات من قبل المواطنين.

11. نظام الرسائل من خلال شركة ابن الهيثم: يتم التواصل مع المشتركين من خلال النظام ويتم العمل حالياً على استخدامه لأغراض الشحن كذلك.

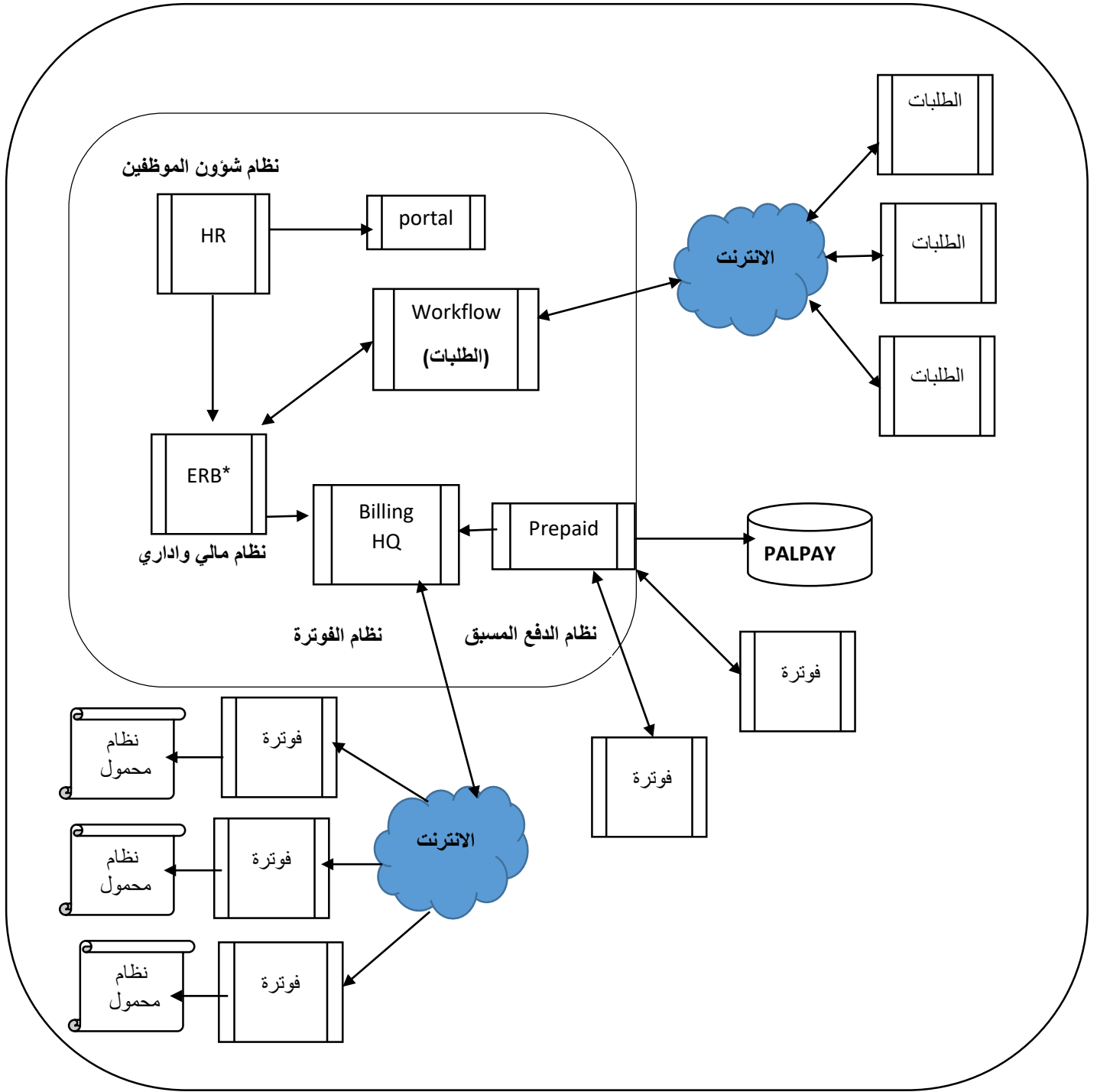
12. بيئة الربط بين الأنظمة (نظام سيلكو بورتال) تم العمل على تفعيل نظام يقوم بربط كافة

أنظمة الشركة (الدفع المسبق، الفوترة، نظام اوراق المالي والإداري، شؤون الموظفين، الطلبات)

بحيث يمكن من خلال هذا النظام الحصول على التقرير اللازم والمعلومة بأقل جهد ممكن وبأسرع

وقت وباستخدام رسومات بيانية. حيث أن الجهات المستفيدة من النظام هم:

- الدائرة المالية – الإدارة العامة (تقارير الإدارة العامة وقطاع تنظيم الكهرباء).
- الفروع: مطابقة التحصيلات مع شركة بال باي، أغراض العمل اليومي.
- المدراء: الإدارة العامة والفروع.



*ERP: هو اختصار الى (Enterprise Resource Planning) وهو نظام تخطيط موارد الشركة ويركز على التخطيط لرفع الإنتاج الداخلي،

والتوزيع، والعمليات المالية.

الشكل رقم (7.2): علاقة وتكامل أنظمة المعلومات في شركة كهرباء الجنوب: المصدر وحدة

تكنولوجيا المعلومات في الشركة.

المبحث الرابع

الدراسات السابقة

1-4-2 الدراسات العربية

2-4-2 الدراسات الاجنبية

3-4-2 التعقيب على الدراسات السابقة

2-4-1 الدراسات العربية:

1. دراسة عزيز وعبد الهادي (2019) بعنوان " مكونات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تعزيز

الثقة التنظيمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي/بغداد "

هدفت الدراسة الى بيان دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى عينة من العاملين في البنك المركزي العراقي، ولتحقيق هدف البحث تم استخدام المنهج الوصفي، ولتحقيق ذلك فقد تم تصميم استمارة الاستبانة، إذ وزعت 60 استمارة على عدد من الأفراد العاملين في البنك المركزي، وتوصل البحث الى وجود علاقة ارتباط معنوية بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة، كما ترتبط مكونات نظم المعلومات الإدارية من خلال ارتباط كل مكوناتها (الأجزاء المادية، البرمجيات، الأفراد، قاعدة البيانات) بعلاقة ذات دلالة معنوية مع الثقة التنظيمية، وتبين من خلال الدراسة أيضاً وجود اهتمام باستخدام نظم المعلومات الإدارية، فضلاً عن توفير المعلومات للأفراد العاملين في المنظمة لإنجاز أعمالهم.

2. دراسة الشاذلي وآخرون (2019) بعنوان "فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء

المنظمات الحكومية في منطقة الجوف بالسعودية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية أداء المنظمات الحكومية وتقييم واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة في المنظمات الحكومية بمنطقة الجوف ومساهمتها في تحقيق رسالة المنظمات الحكومية؛ لتحقيق هدف البحث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم (200) استبانة، حاولت الدراسة الإجابة على السؤال الآتي: ما واقع الاستفادة الفعلية من الأنظمة الإدارية الحديثة في التركيز على المراجعين، وزيادة معدلات الابداع والابتكار وكفاءة العمليات وجودة الخدمة المقدمة من قبل المنظمات الحكومية؛ ومن النتائج التي توصل إليها البحث أن فاعلية نظم المعلومات الإدارية تؤدي إلى زيادة الاهتمام والتركيز على المراجعين وكذلك

زيادة معدلات الإبداع والابتكار في الأجهزة الحكومية بالإضافة إلى تأثيرها الإيجابي على كفاءة العمليات وجودة الخدمات المقدمة من قبل المنظمات الحكومية في منطقة الجوف في المملكة العربية السعودية، وهذا يعني الحاجة إلى تحقيق أقصى استفادة من أنظمة الإدارة الحديثة في المنظمات الحكومية.

3. دراسة المطاع وعايض (2017) "بعنوان جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها في أداء العاملين

في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية "

هدفت الدراسة الى معرفة أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع مستخدمي نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة والبالغ عددهم 117 موظف وموظفة، أما عينة الدراسة فقد تم الاعتماد على طريقة الحصر الشامل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع المعلومات. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى كل من جودة نظم المعلومات الإدارية، وأداء العاملين في المؤسسة كان عاليًا، وأن هناك أثرًا إيجابيًا لجودة نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في المؤسسة.

4. دراسة Yassine (2017) بعنوان " دور نظم المعلومات الإدارية في فعالية اتخاذ القرارات الإدارية

في بلدية إربد الكبرى "

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في بلدية إربد الكبرى واستكشاف دورها في فعالية اتخاذ القرارات الإدارية. اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي سمح بتوضيح أبعاد وآفاق نظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية. تم استخدام طريقة المقابلات الشخصية أيضًا لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بهذه الدراسة، وتم استخدام استبيان (80) استبانة لجمع البيانات وتحليلها من أجل اختبار

فرضيات البحث. كشف تحليل الدراسة واختبار فرضياتها عن مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

(١) نظم المعلومات الإدارية لها دور فعال متوسط إلى عالٍ في بلدية إربد الكبرى. (٢) لنظم المعلومات الإدارية دور في توفير المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات الإدارية التي تتراوح درجة ملاءمتها من المعتدل إلى العالي. (٣) توجد علاقة بين استخدامات نظم المعلومات الإدارية وفعالية اتخاذ القرارات الإدارية. (٤) تحسين نظم المعلومات الإدارية يؤثر على فعالية اتخاذ القرارات الإدارية

5. دراسة الخثلان (2016) بعنوان " واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في جامعة سلمان بن

عبد العزيز من وجهة نظر القيادات الادارية والاكاديمية فيها "

هدفت الدراسة الى الكشف عن واقع نظم المعلومات الإدارية في جامعة سلمان بن عبد العزيز في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية في الجامعة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوزيع الاستبانات على عينة الدراسة المتكونة من 98 فردًا تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة العشوائية المنهجية من أصل 243 فردًا. وكان من بين النتائج الرئيسية للدراسة أن الواقع الفعلي لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في جامعة سلمان بن عبد العزيز في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والمسؤولة في الجامعة يدل على ان هذه الأنظمة تطبق وتستخدم بشكل مرضي إلى حد ما، ويعود السبب في ذلك انها كانت في بداية إنشائها، وأظهرت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الردود المقدمة من أعضاء عينة الدراسة بشكل عام من حيث متغير المؤهل العلمي تحديدا بين أولئك الذين يحملون درجة الماجستير وأولئك الذين يحملون دكتوراه ، وكانت هذه الفروق لصالح الحاصلين على درجة الدكتوراه ، ومع ذلك لم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية من حيث عدد سنوات الخبرة.

6. دراسة الوادية (2015) بعنوان "علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية "

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي قطاع غزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقام الباحث باستخدام أسلوب العينة الطبقية المسحية، حيث تم توزيع (247) استبانة على عينة الدراسة وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج منها وجود علاقة قوية بين جودة القرارات الإدارية ونظم المعلومات الإدارية في وزارة التعليم العالي، كما أظهرت النتائج بأن نظم المعلومات الإدارية مطبقة بنسبة مرضية وواقع جودة القرارات الإدارية كان إيجابياً ولا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة أفراد العينة حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية تعزى للمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، العمر، المستوى الوظيفي) بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

7. دراسة أبو حمام (2014) بعنوان "دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في

جهاز الشرطة الفلسطينية "

هدفت إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية المطبقة في الإدارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية في تحقيق الأمن المعلوماتي، وطبقت هذه الدراسة على الإدارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية والتي تستخدم نظم المعلومات الإدارية والبالغ عددها 41 إدارة وقد بلغ مجتمع الدراسة 4584 ضابطاً من مجتمع الدراسة الكلي، وتم تصميم استبانة لهذا الغرض، حيث تم أخذ عينة عنقودية عشوائية مكونة من 613 ضابطاً وقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة. كما خلصت الدراسة إلى موافقة ما نسبته % 93.69 من أفراد عينة الدراسة على أن تحقيق الأمن المعلوماتي يفسره نظم المعلومات الإدارية المطبقة والباقي يعود لعوامل

أخرى. وقد أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بتطوير نظم المعلومات الإدارية، والتي أصبحت تشكل عصب العمل الإداري في كافة المؤسسات ومراكز المعلومات وخاصة في مؤسسة الشرطة. كما أوصت أيضا بضرورة رصد وتوفير الميزانيات المالية اللازمة لتطوير قدرات ومكونات نظم المعلومات سواء كانت مكونات مادية او مكونات برمجية.

2-4-2 الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Bright & Asare, 2019)

The Impact of Information System on University of Education

Winneba, Kumasi Campusghana

(تأثير نظم المعلومات الإدارية على جامعة التعليم وينيبا، كوماسي كامبوسغانا)

تهدف الدراسة إلى تحديد أثر نظم المعلومات الإدارية (MIS) في جامعة التعليم وينيبا في الصين. قام الباحث بتقييم مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المتاحة والمستخدمه من قبل الطلاب والمحاضرين وكبار الموظفين الإداريين في جامعة التعليم وينيبا في دعم الأعمال الإدارية والتعليم والتعلم. تم استخدام الاستبانة والملاحظة لجمع المعلومات من المجيبين. وقد وجد أن نظم المعلومات لم تكن كافية إلى حد ما في الجامعة. وتوصي الدراسة بالربط الفعال لجميع أنظمة المعلومات الإدارية لتعزيز استخدامها لصالح جميع أصحاب المصلحة.

2. دراسة (Sonawane & Al Habri, 2016)

IMPACT OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (MIS) ON

MANAGERS DECISION IN INDUSTRIAL COMPANIES IN INDIA

(تأثير نظم المعلومات الإدارية (MIS) على قرار المدراء في الشركات الصناعية في الهند)

هدفت هذه الدراسة الى معرفة إذا كانت الشركات تعطي الأولوية لتطوير وتنفيذ نظم المعلومات الإدارية وكذلك التعرف على ما إذا كانت هذه النظم تسهل قرارات المدراء من خلال توفير المعلومات الصحيحة. ولتحقيق ذلك تم استخدام الاستبيان والمقابلات والملاحظة على مديري 45 شركة صناعية وكشفت نتائج الدراسة انه لتوفير المعلومات الكافية لاتخاذ القرارات الفعالة، يُقترح أن تأخذ الشركات الصناعية جميع وظائف الأعمال في عين الاعتبار أثناء تطوير نظم المعلومات الإدارية والوعي بأهمية نظم المعلومات الإدارية في الشركات.

3. دراسة (EL-Ebiary & others , 2016)

The impact of Management Information System in educational organizations processes

الهدف من هذه الدراسة هو اكتشاف فعالية تنفيذ نظم المعلومات الإدارية (MIS) في جامعة المدينة الدولية (MEDIU) في ماليزيا، واكتشاف فوائد وتحديات نظم المعلومات الإدارية الذي تستخدمه المؤسسة حالياً. استخدم الباحثون منهج التحليل الوصفي من خلال استخدام الأسلوب (الكمي والوصفي) حيث تم استخدام المقابلات واستخدام الاستبانة في جمع البيانات من خلال أخذ العينة العشوائية. وأثبتت نتيجة هذه الدراسة أن هناك فوائد متأصلة في تطبيق نظم المعلومات الإدارية داخل المنظمة بشكل عام، وكان مستخدمو النظام راضين عن نظم المعلومات الإدارية المنفذة لأن الأنظمة نجحت في تحسين إنتاجية وأداء العمليات المطلوبة. وقلل النظام أيضاً من الأخطاء الإدارية وساعد في إجراءات صنع القرار. ومع ذلك، توضح الدراسة أيضاً أن المسؤولين في نظام إدارة المحتوى لم يكونوا راضين تماماً عن النظام الحالي وفائدته، توصي الدراسة بتكثيف الوعي والتدريب على فائدة نظم المعلومات الإدارية الحالية.

4. دراسة (Nokuthula,2015)

The Role of Management Information Systems in Measuring Organizational Performance in the KwaZulu–Natal Department of Arts & Culture

(دور نظم المعلومات الإدارية في قياس الأداء التنظيمي في قسم كوازولو ناتال للفنون والثقافة) كان الغرض من هذه الدراسة هو وصف دور نظم المعلومات الإدارية (MIS) في قياس الأداء التنظيمي في كوازولو ناتال قسم الفنون والثقافة في جنوب أفريقيا. تم استخدام منهج دراسة الحالة للتحقيق في مشكلة البحث. واشتملت الدراسة على مديري البرامج الأساسية للقسم. واستخدمت الدراسة المقابلات وجهاً لوجه والاستبيانات لجمع البيانات. وخلصت الدراسة إلى أن دور نظم المعلومات الإدارية في قياس الأداء التنظيمي كان محدوداً في القسم. لم يكن لدى الإدارة نظم معلومات إدارية متكاملة أو قدرة كافية لتطوير وإدارة هذا النظام. توصي الدراسة بأن يقوم القسم بإضفاء الطابع الرسمي على إطار قياس الأداء وبناء القدرة على تنفيذ نظم المعلومات الإدارية بالكامل.

5. دراسة (RIAHINIA & others,2015)

MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (MIS) IN THE NATIONAL LIBRARY OF IRAN

(نظم المعلومات الإدارية (MIS) في المكتبة الوطنية لإيران) كان الغرض الرئيسي من هذه الدراسة هو فحص اتجاهات مديري الوسيط في المكتبة الوطنية الإيرانية تجاه نظام المعلومات الإدارية (MIS)، وتحقيقاً لهذه الغاية، تم استخدام النهج النوعي وأساليب دراسة الحالة الجماعية. تتكون عينة الدراسة من جميع مديري المكتبات الوسيطة. تمت مقابلة المشاركين وتم تحليل البيانات بناءً على مبادئ الترميز. كشفت النتائج عن أنواع مختلفة من المعلومات الإدارية التي يحتاجها المديرون وكذلك طرق الحصول عليها، علاوة على ذلك، سلطت النتائج الضوء على

اتجاهات المديرين تجاه مزايا نظم المعلومات الإدارية، والتحديات المتمثلة في نقص نظم المعلومات الإدارية والحواجز أمام نشر نظم المعلومات الإدارية في المكتبة.

وفقًا لوجهات نظر المديرين، فإن استخدام نظم المعلومات الإدارية يمكن أن يحل العديد من المشكلات الإدارية في المكتبة الوطنية، كما يمكن أن يؤدي أيضا إلى المساعدة تحقيق أهدافها النهائية.

6. دراسة (Munirat & others, 2014)

The Impact of Management Information System (MIS) on the Performance of Business Organization in Nigeria

(تأثير نظم المعلومات الادارية (MIS) على أداء منظمات الأعمال في نيجيريا).

كانت الدراسة قد أجريت في منطقة العاصمة الاتحادية، أبوجا، شمال وسط نيجيريا وتحاول الدراسة تسليط الضوء على تأثير نظم المعلومات الإدارية في منظمات نيجيريا للأعمال وتهدف الى تحديد كيفية مساعدة نظم المعلومات في المؤسسة على الأداء الفعال. استخدمت الدراسة التحليل الاستقصائي، ولتحقيق ذلك تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات حيث تم أخذ عينة عشوائية مكونة من 100 شخص. وتوصلت الدراسة بأنه يجب إدخال المرونة في تنظيم الأعمال التجارية الطبيعية أو نمط وهيكل نظم المعلومات الإدارية، وينبغي إيلاء الاهتمام إلى الاتصال من خلال وسائل الاعلام والوكالات كوسيلة لتعزيز سيطرة الشركة على السوق والحصول على برامج كمبيوتر مناسبة لتلائم نمو نظم المعلومات الإدارية المتزايدة والمتوسعة في الأعمال التجارية العالمية.

2-4-3 التعقيب على الدراسات السابقة

✓ بعد اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة والمتعلقة بموضوع هذه الدراسة تم التوصل الى ما

يلي:

1. استخدمت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة في جمع البيانات ويتشابه ذلك مع الدراسة الحالية.
2. استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تحديد محاور الدراسة.
3. استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في عرض الإطار النظري.
4. استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تكوين الاستبانة.
5. استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في المقارنة بينها وبين نتائج الدراسة الحالية التي تم التوصل اليها، والتوصيات التي تم تقديمها والوقوف على أوجه الاتفاق والاختلاف لإثراء الدراسة الحالية.
6. أوصت الدراسات السابقة بضرورة رفع مستوى الوعي بأهمية نظم المعلومات الإدارية في الشركات وأخذ جميع وظائف الأعمال بعين الاعتبار أثناء تطوير نظم المعلومات الإدارية، كما أوصت بتكثيف الوعي والتدريب على فائدة نظم المعلومات الإدارية، وحثت الدراسات السابقة أيضا على الاهتمام في التطوير المستمر لنظم المعلومات الإدارية كونها أصبحت عصب العمل الإداري في كافة الشركات ومراكز للمعلومات ورصد وتوفير الميزانيات المالية اللازمة لذلك مثل: دراسة (أبو حمام، 2014) ودراسة (Sonawane & Al habri, 2016) ودراسة (EL-Ebiary & others, 2016)

✓ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

1. تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أن معظم الدراسات السابقة تحدثت عن ربط نظم المعلومات الإدارية بمتغير تابع فمثلا دور نظم المعلومات الإدارية في فعالية اتخاذ القرارات الإدارية كما في دراسة (ياسين، 2017)، وتأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء منظمات الاعمال كما في دراسة (عبد اللطيف، 2017) ودراسة (Munirat & others, 2014) بينما قامت هذه الدراسة بتحليل واقع نظم المعلومات الإدارية ومعرفة نقاط الضعف والقوة في النظام المستخدم وسبل تطويرها لتواكب التكنولوجيا المتطورة.
2. أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، حداثة المصادر والمراجع التي تم استخدامها.
3. مجتمع العينة اشتمل على شريحة مختلفة عن الدراسات السابقة كونها تمس مؤسسة مهمة في المجتمع التي تعمل على تقديم أهم الخدمات ألا وهي خدمة الكهرباء في جنوب الخليل.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة واجراءاتها

- تمهيد
- منهجية الدراسة
- مصادر جمع البيانات
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- ادوات الدراسة
- صدق الاداة
- ثبات الاداة
- المعالجة الاحصائية
- مقياس الدراسة

3-1 تمهيد:

يتضمن هذا الفصل المنهجية المستخدمة في الدراسة، بحيث تناول وصف لمنهج الدراسة، ومجتمع الدراسة ووصف لعينة الدراسة وطريقة اختيارها، وآلية جمع البيانات وصدق وثبات أداة الدراسة، ويتضمن كذلك المعالجات الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل النتائج.

3-2 منهجية الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل نظم المعلومات الإدارية المتبعة في شركة كهرباء الجنوب وسبل تطويرها، وفي ضوء تحديد مشكلة الدراسة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها بدقة، كما تم استخدام الأسلوب الكمي والنوعي لدراسة وتحليل البيانات، حيث تم استخدام المعادلات والنسب المئوية والاختبارات الإحصائية كأداة من أدوات التحليل للوصول إلى استنتاجات تبنى عليها مقترحات الدراسة.

3-3 مصادر جمع البيانات والمعلومات:

3-3-1 المصادر الثانوية: استخدمت الباحثة مجموعة من المصادر الثانوية لجمع البيانات لإعداد.

هذه الدراسة، ومن أهم هذه المصادر:

1. الكتب والمراجع العربية والأجنبية.

2. البحوث والمقالات العلمية المحكمة.

3. رسائل الماجستير والدكتوراه.

4. المواقع الإلكترونية.

3-3-2 المصادر الاولية

استخدمت الباحثة عدة مصادر لجمع البيانات الأولية الخاصة بموضوع الدراسة، في البداية قامت الباحثة ومن خلال عملها كموظفة في شركة كهرباء الجنوب بملاحظة بعض الإشكاليات والمعوقات التي تواجه تطوير نظم المعلومات الإدارية المستخدمة، ثم استخدمت الاستبانة كأداة أخرى للدراسة، وقد صممت الاستبانة خصيصاً لهذا الغرض.

3-4 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين والموظفات مستخدمي النظام والذين يحملون المسميات الوظيفية التالية: (مدراء، مسؤولين وحدات ورؤساء أقسام، مهندسين وموظفين إداريين ومحاسبين) في شركة كهرباء الجنوب والبالغ عددهم (160) موظفاً وموظفة، وذلك حسب سجلات شؤون الموظفين في الشركة لعام 2020 م

3-5 عينة الدراسة:

تم استخدام أسلوب المسح الشامل في اختيار عينة الدراسة من أجل توزيع الاستبانات، حيث تم اختيار جميع من يتعامل مع نظم المعلومات في شركة كهرباء الجنوب لعام 2020 والبالغ عددهم (160) موظفاً وموظفة كعينة ملائمة للدراسة.

قامت الباحثة بتوزيع الاستبانات على عينة الدراسة، وتم استرداد (138) استباناً، أي بنسبة استجابة (86%)، وعند مراجعة الاستبانات المستردة تبين أن جميعها مكتملة وصالحة للتحليل.

3-5-1 خصائص مجتمع الدراسة:

بعد اتمام عملية جمع البيانات، تم إجراء التحليل الإحصائي للبيانات، والجدول (1.3) يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية.

جدول (1.3): الخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	121	87.7%
	أنثى	17	12.3%
الإجمالي		138	100%
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	60	43.5%
	بكالوريوس فأعلى	78	56.5%
الإجمالي		138	100%
طبيعة استخدامي لنظم المعلومات	مستخدم لخدمة المواطنين بشكل مباشر	65	47.1%
	مستخدم دون الاتصال المباشر مع المواطنين	65	47.1%
	مستخدم متخصص في وحدة أنظمة المعلومات	8	5.8%
الإجمالي		138	100%
حصلت على تدريب لاستخدام أنظمة المعلومات المطبقة في الشركة	تدريب بشكل كامل	21	15.2%
	تدريب جزئي	67	48.6%
	لم يتم التدريب	50	36.2%
الإجمالي		138	100%
موقع العمل	الإدارة العامة	38	27.5%
	فرع دورا	42	30.4%
	فرع الظاهرية	23	16.7%
	فرع يطا	35	25.4%
الإجمالي		138	100%
سنوات الخبرة	10 سنوات فأقل	66	47.8%
	11 سنة فأكثر	72	52.2%
الإجمالي		138	100%

بالنظر إلى الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة في جدول (1.3) تم استنتاج ما يلي:

- يلاحظ من أن عدد المستجيبين الأكبر كان من الذكور، حيث بلغ عددهم (121) فردًا ونسبة (87.7%) من مجتمع الدراسة، بينما بلغ عدد الإناث (17) فردًا، ونسبة (12.3%) من مجتمع

الدراسة ويعود ذلك إلى أن نسبة عدد الفنيين والمهندسين الكهربائيين وهم من الذكور أكثر من نصف عدد الموظفين وذلك ليتناسب مع طبيعة عمل الشركة، مع العلم بأن العدد الكلي لموظفي شركة كهرباء الجنوب يبلغ 180 موظف منهم 163 موظف و17 موظفة.

- فيما يخص المؤهل العلمي فيلاحظ أن عدد المستجيبين الأكبر كان من الخيار (بكالوريوس فأعلى) حيث بلغ عددهم (78) فردًا، وبنسبة (56.5%) من مجتمع الدراسة، بينما بلغ عدد المستجيبين من الخيار (دبلوم فأقل) (60) فردًا، وبنسبة (43.5%) من مجتمع الدراسة.
- أما طبيعة استخدام الموظف لنظم المعلومات فقد كان العدد الأكبر من المستجيبين للخيارين (مستخدم لخدمة المواطنين بشكل مباشر)، و(مستخدم دون الاتصال المباشر مع المواطنين) حيث بلغ لكل منهما (65) فردًا، وبنسبة (47.1%) من مجتمع الدراسة لكل منهما، وكان العدد الأقل من المستجيبين للخيار (مستخدم متخصص في وحدة أنظمة المعلومات) والبالغ عددهم (8) افراد، وبنسبة (5.8%) من مجتمع الدراسة.
- فيما يخص المتغير حصلت على تدريب لاستخدام أنظمة المعلومات المطبقة في الشركة فقد كان عدد المستجيبين الأكبر من الخيار (تدريب بشكل جزئي) البالغ عددهم (67) فردًا، وبنسبة (48.6%) من مجتمع الدراسة، والأقل عددًا من الخيار (تدريب بشكل كامل) والبالغ عددهم (21) فردًا، وبنسبة (15.2%) من مجتمع الدراسة.
- بلغ عدد المستجيبين الأكبر لمتغير موقع العمل من (الإدارة العامة) وعددهم (38) فردًا، وبنسبة (27.5%) من مجتمع الدراسة، وبلغ العدد الأقل من الموظفين في (فرع دورا)، حيث بلغ عددهم (42) فردًا، وبنسبة (30.4%) من مجتمع الدراسة.

- فيما يخص سنوات الخبرة فقد بلغ العدد الأكبر للمستجيبين ممن لديهم خبرة (11 سنة فأكثر)، وبلغ عددهم (72) فردًا، وبنسبة (52.2%) من مجتمع الدراسة، وبلغ العدد الأقل ممن لديهم خبر (10 سنوات فأقل) وعددهم (66) فردًا، وبنسبة (47.8%) من مجتمع الدراسة.

3-6 أدوات الدراسة:

3-6-1 الملاحظة:

هي أسلوب لجمع بيانات الدراسة الأولية، استخدمتها الباحثة كونها إحدى موظفات شركة كهرباء الجنوب منذ سنة 2012م، ومن خلال مسيرتها المهنية في الشركة، ومعايشتها للعديد من المعوقات التي مرت بها الشركة من ناحية نظم المعلومات الإدارية لاحظت بأن هناك حاجة لدراسة هذا الموضوع، معتمدة في ذلك على التفكير العلمي السليم في تشخيص المواقف والأحداث، كما كان لخبرة الباحثة دورا هاما في ملاحظة أهمية تطوير نظم المعلومات الإدارية للشركة بالشراكة مع المسؤولين والموظفين الإداريين.

3-6-2 الاستبانة:

تم إعداد الاستبانة حول نظم المعلومات الإدارية المتبعة في شركة كهرباء الجنوب وسبل تطويرها، تم إرفاق رسالة مصاحبة مع الاستبانة لشرح الموضوع المراد بحثه ولتعريف الباحثة بنفسها بصورة مختصرة وعن أهمية الدراسة وتعبئة الاستبانة مع بيان ان استخدام المعلومات سيكون لأغراض البحث العلمي فقط، حيث تكونت الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية _راجع ملحق رقم (2) ص (128):

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية للباحث واشتملت على (الجنس، المستوى التعليمي، طبيعة استخدام الأنظمة، مكان العمل، سنوات الخبرة).

القسم الثاني: ويتكون من محورين رئيسيين كالتالي:

1. المحور الأول: (واقع نظم المعلومات الإدارية في الشركة) وبالاعتماد على نموذج ديلون ومكلين (Delone & Mclean,2002) لقياس نجاح فاعلية نظم المعلومات الإدارية، ويتكون من 18 فقرة موزعه على المجالات التالية:

- جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حاليًا في الشركة.
- قياس خصائص المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب.

• مدى الاستفادة من استخدام نظم المعلومات الإدارية.

• رضا مستخدمي نظم المعلومات الإدارية في الشركة

2. المحور الثاني: (المكونات والمستلزمات لتطبيق وتطوير المعلومات الإدارية) وبالاعتماد على ادبيات نظم المعلومات والدراسات السابقة واهها دراسة ناصر والشوبكي (Naser & Shobaki,2016) ويتكون من 22 فقرة موزعة على المجالات التالية:

- المكونات المادية والبرمجية.
 - الموارد البشرية والشبكات.
 - المستلزمات الإدارية لتحسين نظم المعلومات في الشركة.
- اعداد وتوزيع وجمع الاستبانة:

- مرت عملية إعداد وتوزيع الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة بمجموعة من الخطوات وهي:
- في البداية اطلعت الباحثة على الدراسات السابقة والإطار النظري في موضوع نظم المعلومات الادارية، للمساعدة في بناء استبانة بصورة أولية تقيس واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب.

- قامت الباحثة بعرض الاستبانة بصورتها الأولية على المشرف، والذي عمل على إعطاء العديد من الملاحظات من ناحية محاور الاستبيان والتعديل على صيغة الأسئلة وعددها.
- تم عرض الاستبانة على العديد من المحكمين _ راجع الملحق رقم (3)، ص (132) _ من أساتذة جامعيين ومهنيين يعملون في مجال نظم المعلومات، لإعطاء الملاحظات حول الاستبانة.
- قامت الباحثة بإجراء بعض التعديلات على تقسيم المحاور والتعديل على بعض الفقرات وشكل الاستبانة بناء على ملاحظات المشرف والمحكمين، لتخرج الاستبانة بشكلها النهائي، والذي تم استخدامه لغرض جمع البيانات من عينة البحث _ راجع الملحق رقم (2)، ص (128) _ .
- تقدمت الباحثة بطلب كتاب رسمي من رئيس لجنة الدراسات العليا في جامعة الخليل، وتم تسليمه لإدارة شركة كهرباء الجنوب، لتسهيل مهمتها البحثية في الشركة _ راجع ملحق رقم (1)، ص (127).
- قامت الباحثة بتوزيع الاستبانة على عينة من مجتمع الدراسة للتأكد من ثبات الاستبانة وبعدها تم تحليل الاستبانة وكانت نسبة الثبات في بعض الفقرات اقل من 70%؛ لذا تم العمل على تعديل صيغتها لكي تتناسب مع باقي الفقرات.
- من ثم تم اعتماد الاستبيان بشكل نهائي من قبل المشرف وقامت الباحثة بتوزيع الاستبانة على عينة البحث في مكان عملها في الإدارة العامة وبعدها قامت بزيارة فروع الشركة في كل من دورا ويطا والظاهرية على عدة مرات بما يتناسب مع دوام الموظفين وذلك لإتمام إجراءات توزيع وتعبئة الاستبانة.
- بعد ان تم استرداد ما أمكن من الاستبيانات، تم تجهيزها لإدخالها على جهاز الكمبيوتر تمهيدا لإجراء للتحليل الإحصائي لها.

صدق الأداة (Validity):

يقصد بصدق الأداة هو قدرتها على قياس ما وضعت لقياسه، مما يعزز من مستوى الثقة في النتائج،

وللتحقق من صدق أداة الدراسة استخدمت الباحثة الطرق التالية:

- صدق المحتوى (content validity) وذلك بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص للتأكد من مدى ملائمة فقراتها وشموليتها، وفي ضوء ملاحظات المحكمين تم تعديل بعض عبارات الاستبانة حتى تصبح أكثر وضوحاً من حيث الصياغة وانتمائها للمحاور المكونة لأداة الدراسة.

- صدق الاتساق الداخلي: يقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه الفقرة، وقام الباحث بحساب صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لفقرات الدراسة مع الدرجة الكلية لكل مجال وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (2.3).

جدول رقم (2.3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لكل مجال.

الرقم	الفقرات	قيمة (R)	الدلالة الاحصائية
	واقع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حالياً في شركة كهرباء الجنوب		
	جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حالياً في الشركة		
1.	تتميز نظم المعلومات الحالية بسهولة الاستخدام.	.736**	.000
2.	تتميز نظم المعلومات الحالية بسهولة التعلم.	.734**	.000
3.	أحتاج الى اسم مستخدم وكلمة مرور لأتمكن من الدخول الى نظم المعلومات الحالية.	.693**	.000
4.	أتمكن من خلال نظم المعلومات المستخدمة من استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها.	.739**	.000
5.	تتكامل الأنظمة المستخدمة (في الدوائر المختلفة) بشكل يسهل عمل المستخدمين.	.734**	.000
	قياس جودة المعلومات		

6.	يمكن الوثوق بالمعلومات الناتجة عن النظم لدقتها.	.727**	.000
7.	يمكن عرض المعلومات على شكل رسوم وأشكال بيانية واضحة.	.674**	.000
8.	أستطيع من خلال النظام الحصول على معلومات حديثة	.723**	.000
9.	أتمكن من الحصول على المعلومات في أي وقت أحتاجها.	.708**	.000
10.	تليي المعلومات المتوفرة المتطلبات المستقبلية والتطوير.	.730**	.000
مدى الاستفادة من استخدام نظم المعلومات الإدارية			
11.	أعتمد بشكل كبير على نظم المعلومات في العمل.	.727**	.000
12.	قدرة النظم المستخدمة على إنجاز المهام المطلوبة.	.826**	.000
13.	تتجاوب النظم في مساعدتي على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.	.789**	.000
14.	قدرة النظم على التكيف مع احتياجات المستخدم.	.799**	.000
رضا مستخدمين نظم المعلومات الإدارية			
15.	تساعدني نظم المعلومات على تحسين الأداء في العمل.	.835**	.000
16.	تساعدني نظم المعلومات على زيادة الانتاجية في العمل.	.858**	.000
17.	أستطيع من خلال النظام متابعة عملي بشكل أفضل.	.847**	.000
18.	أتمكن من استخراج تقارير متنوعة دورية أو خاصة تغطي كافة جوانب العمل.	.288**	.001
المستلزمات المطلوبة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب.			
المتطلبات المادية والبرمجية			
19.	تتناسب مواصفات اجهزة الحاسوب المستخدمة مع طبيعة وحجم العمل المطلوب.	.788**	.000
20.	تتنصف أجهزة الحاسوب المستخدمة حاليًا بالسرعة في تلبية متطلبات العمل.	.772**	.000
21.	تتناسب وسائل إدخال وإخراج البيانات مع احتياجات العمل	.702**	.000
22.	تتوفر برامج متخصصة حسب كل نشاط.	.751**	.000
23.	أستطيع تتبع سير العمل على البرنامج من خلال وجود تعليمات واضحة.	.620**	.000
24.	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حجم وطبيعة العمل.	.713**	.000
25.	تتوفر في الأجهزة مساحة كافية لعملية تخزين المعلومات الهائلة.	.691**	.000
26.	أحتاج إلى تشغيل أكثر من برنامج للحصول على التقرير المطلوب.	.285**	.001
27.	إمكانية توفير بدائل في حال حدوث خلل في جهاز الحاسوب او النظام.	.564**	.000

المتطلبات البشرية والشبكات		
.000	.802**	28. القسم الفني لنظم المعلومات يجب على استفساراتي بسرعة.
.000	.824**	29. يشارك العاملون في القسم المختص بنظام المعلومات والمستخدمون للنظام في تصميم النظام وتطويره.
.000	.803**	30. يتوفر تدريب للعاملين على الأنظمة بشكل يتناسب مع تطوير مهاراتهم وقدراتهم في استخدام الأنظمة.
.001	.278**	31. يوجد تكرار في انقطاع خطوط الشبكة الداخلية للشركة.
.000	.628**	32. تمتاز الشبكة بسرعة الاتصال.
المستلزمات الإدارية		
.000	.797**	33. تتابع الإدارة العليا سير العمل القائم على استخدام نظام المعلومات المحوسب.
.000	.806**	34. توفر الإدارة العليا كل ما يلزم لتحسين استخدام نظم المعلومات الإدارية.
.000	.738**	35. يتم الاعتماد على المعلومات المتاحة من النظام في اتخاذ القرارات المهمة.
.000	.791**	36. تعمل إدارة الشركة على تشجيع الموظفين لاستخدام نظم المعلومات الإدارية.
.000	.822**	37. تهتم الإدارة العليا بما أبدية من آراء واقتراحات حول استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركة.
.000	.795**	38. تهتم الإدارة العليا بتطوير أنظمة المعلومات المستخدمة وفقاً لاحتياجات العمل وتقييمه.
.000	.781**	39. يوجد آلية معينة للتعامل مع المعلومات الإدارية وسريتها بحسب المستويات الإدارية.

تشير معطيات الجدول رقم (2.3) إلى أن جميع قيم ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لكل مجال هي دالة إحصائية حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية أقل من (0.05)، عدا الفقرة رقم (23) حيث الدلالة الاحصائية لهذه الفقرة أكبر من (0.05)، مما يشير إلى الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معا في قياس (نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرياء الجنوب وسبل تطويرها) على ضوء الإطار النظري الذي بني على أساسه.

ثبات أداة الدراسة:

يستخدم ثبات أداة الدراسة للتعبير عن مدى تجانس، وتتسق إجابات الباحثين على فقرات وعبارات أداة الدراسة وبالتالي أن تعطي أداة الدراسة نتائج متشابهة إذا تم تطبيقها مرة أخرى على عينة أخرى

في ظروف متشابهة (Heale and Twycross , 2015) وللتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معادلة الثبات كرو نباخ ألفا (Cronbach Alfa) على عينة الدراسة لكل مجال من مجالات الدراسة بالإضافة إلى الدرجة الكلية. كما هو موضح في الجدول (3.3).

جدول (3.3): قيم معامل الثبات كرو نباخ ألفا لمحاور الدراسة

المحور	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات ألفا
واقع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حاليًا في شركة كهرباء الجنوب		
جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حاليًا في الشركة	5	.77
قياس جودة المعلومات	5	.75
مدى الاستفادة من استخدام نظم المعلومات الإدارية	4	.79
رضا مستخدمي نظم المعلومات الإدارية في الشركة	4	.67
الدرجة الكلية	18	.85
المكونات والمستلزمات لتطبيق وتطوير المعلومات الإدارية		
المكونات المادية والبرمجية	10	.80
الموارد البشرية والشبكات	5	.71
المستلزمات الإدارية لتحسين نظم المعلومات في الشركة	7	.89
الدرجة الكلية	22	.86
الدرجة الكلية لمحاور الدراسة	40	.78

يلاحظ من الجدول (3.3) أن درجة ثبات أداة الدراسة الكلي مرتفعة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات (كرو نباخ ألفا) (78%) عند الدرجة الكلية، وبلغت قيمة معامل كرو نباخ ألفا لمحور واقع نظم المعلومات الإدارية (85%)، كما بلغت قيمة معامل (كرو نباخ ألفا) لمحور المكونات والمستلزمات لتطبيق وتطوير المعلومات الإدارية (86%)، وتعد نتائج هذا المقياس مناسبة حيث أن مقياس ثبات (كرو نباخ ألفا) يجب أن يكون أكبر من (70%) وهو ما نتج في قياس ثبات أداة الدراسة.

3-7 المعالجة الإحصائية:

بعد استعادة الاستبانات تم تدقيقها ومراجعتها و تم إدخالها إلى الحاسوب وتفرغها في برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package of Social Sciences) (SPSS) وذلك لمعالجة البيانات إحصائياً، حيث تم تحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية لأغراض التحليل حيث أعطيت الإجابة موافق بشدة خمس درجات، والإجابة موافق أربع درجات، والإجابة محايد ثلاث درجات، والإجابة لا أوافق درجتين، والإجابة لا أوافق بشدة درجة واحدة، والجدول (4.3) يوضح تصنيف الإجابات ودرجاتها.

جدول (4.3): تصنيف الإجابات ودرجاتها

التصنيف	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

وتم فحص ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة الثبات (كرو نباخ ألفا) (Cronbach Alpha)، وللإجابة على أسئلة الدراسة فقد تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي للإجابة على أسئلة الدراسة الرئيسيين الأول والثاني، كما تم استخدام اختبار (T-test) واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للإجابة على السؤال الرئيسي الثالث.

3-8 مقياس الدراسة:

بهدف تحديد درجة وأهمية فقرات الاستبانة، ولكل محور من محاورها والحكم على النتائج من المتوسطات الحسابية، فقد تم وضع المقياس الوزني للمتوسطات الحسابية وفقاً لمقياس لكرت الخماسي نجد أن المدى ($5-1=4$) بالتالي فإن طول الفئة ($0.8 = 4/5$)، والجدول (5.3) يوضح مقياس الدراسة.

(جدول 5.3): مقياس الدراسة

الرقم	المتوسط الحسابي	الدرجة
1	أقل من 2.60	درجة منخفضة
2	2.61 - 3.40	درجة متوسطة
3	أكبر من 3.41	درجة مرتفعة

الفصل الرابع

نتائج تحليل الدراسة

- تمهيد
- نتائج تحليل أسئلة الدراسة

4-1 تمهيد:

سوف يتضمن هذا الفصل تحليلاً وعرضاً لنتائج الدراسة التي توصلت لها الباحثة عن موضوع الدراسة "واقع نظم المعلومات الإدارية المتبعة في شركة كهرباء الجنوب وسبل تطويرها". وبيان علاقة المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة بمدى فعالية وتحسين نظم المعلومات في الشركة وأيضاً سيتضمن الفصل تحليل البيانات الإحصائية التي تم الحصول عليها.

4-2 عرض نتائج تحليل أسئلة الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الأول: ما هو واقع نظم المعلومات الإدارية الحالية في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر موظفي الشركة؟

للإجابة على السؤال الرئيسي الأول تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لأبعاد واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب (جودة نظم المعلومات الإدارية، وقياس جودة المعلومات، ومدى الاستفادة من استخدام نظم المعلومات الإدارية، ورضا مستخدمي نظم المعلومات الإدارية) كما هو موضح في الجداول أدناه.

جدول (1.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن لواقع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حالياً في شركة كهرباء الجنوب.

الرقم	واقع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حالياً في شركة كهرباء الجنوب.	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1	جودة نظم المعلومات الإدارية	3.80	0.63	76%	مرتفعة
2	قياس جودة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات	3.68	0.65	74%	مرتفعة
3	مدى الاستفادة من استخدام نظم المعلومات الإدارية	3.70	0.72	74%	مرتفعة
4	رضا مستخدمي نظم المعلومات الإدارية	3.72	0.63	74%	مرتفعة
الدرجة الكلية					مرتفعة

يلاحظ من الجدول رقم (1.4) أن الدرجة الكلية لمحور الدراسة واقع نظم المعلومات الإدارية قد جاءت مرتفعة حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.72) والانحراف المعياري (0.55)، وكان أكثره أهمية (جودة نظم المعلومات) وبلغ الوسط الحسابي لها (3.80)، وأقلها أهمية (قياس جودة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية) البالغ وسطها الحسابي (3.68).

وتدل النتائج على أن واقع نظم المعلومات الإدارية المتبعة حالياً في شركة كهرباء الجنوب تتميز بالفاعلية العالية معتمدة على الأبعاد الآتية: (جودة نظم المعلومات الإدارية، جودة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات، مدى الاستفادة من نظم المعلومات، رضا مستخدمي نظم المعلومات الإدارية). ولمعرفة مدى جودة نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة النظم مرتبة حسب الأهمية وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (2.4).

جدول (2.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي ودرجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حالياً في شركة كهرباء الجنوب.

الرقم	جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حالياً في الشركة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1	تتميز نظم المعلومات الحالية بسهولة الاستخدام.	3.72	.81	74%	مرتفعة
2	تتميز نظم المعلومات الحالية بسهولة التعلم.	3.78	.69	76%	مرتفعة
3	أحتاج الى اسم مستخدم وكلمة مرور لأتمكن من الدخول الى نظم المعلومات الحالية.	4.18	.93	84%	مرتفعة
4	أتمكن من خلال نظم المعلومات المستخدمة من استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها.	3.62	.95	72%	مرتفعة
5	تتكامل الأنظمة المستخدمة (في الدوائر المختلفة) بشكل يسهل عمل المستخدمين.	3.70	.96	74%	مرتفعة
	الدرجة الكلية لجودة نظم المعلومات الإدارية	3.80	0.63	76%	مرتفعة

يلاحظ من الجدول رقم (2.4) أن درجة جودة نظم المعلومات الإدارية جاءت مرتفعة حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.80) والانحراف المعياري (0.63)، وكانت أكثر الفقرات أهمية (أحتاج الى اسم مستخدم وكلمة مرور لأتمكن من الدخول الى نظم المعلومات الحالية)، وبلغ الوسط الحسابي لها (4.18)، وأقلها أهمية (أتمكن من خلال نظم المعلومات المستخدمة من استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها) البالغ وسطها الحسابي (3.62).

وتدل النتائج على أن الوصول الى نظم المعلومات الإدارية لا يتم الا من خلال الموظف المخول بالدخول الى النظام وهذا يدل على أن هناك درجة عالية في أمن المعلومات.

ولقياس درجة جودة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حاليا في شركة كهرباء الجنوب، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة المعلومات مرتبة حسب الأهمية وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (3.4).

جدول (3.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي ودرجة قياس جودة المعلومات في شركة كهرباء الجنوب

الرقم	قياس جودة المعلومات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1	يمكن الوثوق بالمعلومات الناتجة عن النظم لدقتها.	3.79	0.9	76%	مرتفعة
2	يمكن عرض المعلومات على شكل رسوم واشكال بيانية واضحة.	3.41	1.0	68%	مرتفعة
3	أستطيع من خلال النظام الحصول على معلومات حديثة	3.89	0.8	78%	مرتفعة
4	أتمكن من الحصول على المعلومات في أي وقت احتاجها.	3.78	0.9	76%	مرتفعة
5	تليي المعلومات المتوفرة المتطلبات المستقبلية والتطوير.	3.51	1.0	70%	مرتفعة
	الدرجة الكلية لقياس جودة المعلومات	3.68	0.6	74%	مرتفعة

يلاحظ من الجدول رقم (3.4) أن درجة قياس جودة المعلومات جاءت مرتفعة حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.68) والانحراف المعياري (.60)، وكانت أكثر الفقرات أهمية (أستطيع من خلال النظام الحصول على معلومات حديثة)، وبلغ الوسط الحسابي لها (3.89)، وأقلها أهمية الفقرة (يمكن عرض المعلومات على شكل رسوم وأشكال بيانية واضحة) البالغ وسطها الحسابي (3.41). وتدل النتائج على أن خصائص المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية ذات جودة عالية وتتصف بالحدثة.

ولمعرفة درجة الاستفادة من استخدام نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الاستفادة مرتبة حسب الأهمية وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (4.4).

جدول (4.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي ودرجة الاستفادة من استخدام نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب.

الرقم	مدى الاستفادة من استخدام نظم المعلومات الإدارية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1	أعتمد بشكل كبير على نظم المعلومات في العمل.	3.96	.935	79%	مرتفعة
2	قدرة النظم المستخدمة على انجاز المهمات المطلوبة.	3.74	.930	75%	مرتفعة
3	تتجاوز النظم في مساعدتي على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.	3.53	.976	71%	مرتفعة
4	قدرة النظم على التكيف مع احتياجات المستخدم.	3.59	.852	72%	مرتفعة
	الدرجة الكلية لمدى الاستفادة من استخدام نظم المعلومات الإدارية	3.70	.72	74%	مرتفعة

يلاحظ من الجدول رقم (4.4) أن درجة مدى الاستفادة من استخدام نظم المعلومات الإدارية جاءت مرتفعة حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.70) والانحراف المعياري (.72)، وكانت أكثر الفقرات أهمية (أعتمد بشكل كبير على نظم المعلومات في العمل)، وبلغ الوسط الحسابي لها (3.96)، وأقلها أهمية الفقرة (تتجاوز النظم في مساعدتي على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها). البالغ وسطها الحسابي (3.53).

وتدل النتائج على أن هناك استفادة عالية جدًا من استخدام نظم المعلومات الإدارية ويتم الاعتماد على هذه الأنظمة بشكل كبير في مساعدة الموظفين في العمل.

ولمعرفة مدى رضا مستخدمين نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا المستخدمين مرتبة حسب الأهمية وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (5.4).

جدول (5.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي ودرجة رضا مستخدمين نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب.

الرقم	رضا مستخدمين نظم المعلومات الإدارية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1	تساعدني نظم المعلومات على تحسين الأداء في العمل	3.92	.88	78%	مرتفعة
2	تساعدني نظم المعلومات على زيادة الانتاجية في العمل.	3.87	.93	77%	مرتفعة
3	أستطيع من خلال النظام متابعة عملي بشكل أفضل.	4.03	.89	81%	مرتفعة
4	أتمكن من استخراج تقارير متنوعة دورية أو خاصة تغطي كافة جوانب العمل.	3.07	.87	61%	متوسطة
	الدرجة الكلية لرضا مستخدمين نظم المعلومات الإدارية	3.72	.63	74%	مرتفعة

يلاحظ من الجدول رقم (5.4) أن درجة رضا مستخدمي نظم المعلومات الإدارية جاءت مرتفعة حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.72) والانحراف المعياري (0.63)، وكانت أكثر الفقرات أهمية (أستطيع من خلال النظام متابعة عملي بشكل أفضل) وبلغ الوسط الحسابي لها (4.03)، وأقلها أهمية الفقرة (لا اتمكن من استخراج تقارير متنوعة دورية أو خاصة تغطي كافة جوانب العمل) البالغ وسطها الحسابي (3.07).

وتدل النتائج على رضا الموظفين عن نظم المعلومات الإدارية المتبعة حالياً خصوصاً في متابعة أعمالهم بشكل أفضل.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الثاني: ما هي المستلزمات المطلوبة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب؟

للإجابة على السؤال الرئيسي الثاني تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لأبعاد المستلزمات المطلوبة لتطوير نظم المعلومات (المتطلبات المادية والبرمجية، المتطلبات البشرية والشبكات، المستلزمات الإدارية) وقد تفرع من هذا السؤال ثلاثة أسئلة فرعية، ويوضح الجدول رقم (6.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة حول المستلزمات المطلوبة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب.

جدول (6.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة حول المستلزمات المطلوبة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب.

الرقم	المستلزمات المطلوبة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب.	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1	المتطلبات المادية والبرمجية	3.38	0.62	68%	متوسطة
2	المتطلبات البشرية والشبكات	3.37	0.68	67%	متوسطة
3	المستلزمات الإدارية	3.30	0.83	66%	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.35	0.64	67%	متوسطة

يلاحظ من الجدول رقم (6.4) أن الدرجة الكلية للمستلزمات اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب قد جاءت متوسطة حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.35) والانحراف المعياري (0.64)، وكانت أكثرها (المتطلبات المادية والبرمجية) وبلغ الوسط الحسابي لها (3.38)، وأقلها أهمية (المستلزمات الإدارية) البالغ وسطها الحسابي (3.30).

ومما سبق يلاحظ أن أكثر المستلزمات توافراً لتطوير نظم المعلومات الإدارية هو توافر البنية التحتية من حيث المكونات المادية والبرمجية يليها المتطلبات البشرية والشبكات ومن ثم المستلزمات الإدارية. النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول: ما هي المتطلبات المادية والبرمجية اللازمة لتطوير نظم

المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب

للإجابة على السؤال الفرعي الأول فقد تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي، كما هو موضح في الجدول رقم (7.4).

جدول (7.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة حول المتطلبات المادية والبرمجية اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب.

الرقم	المتطلبات المادية والبرمجية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1	تناسب مواصفات أجهزة الحاسوب المستخدمة مع طبيعة وحجم العمل المطلوب.	3.18	1.22	64%	متوسطة
2	تنصف أجهزة الحاسوب المستخدمة حالياً بالسرعة في تلبية متطلبات العمل.	3.21	1.17	64%	متوسطة
3	تناسب وسائل إدخال وإخراج البيانات مع احتياجات العمل	3.57	0.96	71%	مرتفعة
4	تتوفر برامج متخصصة حسب كل نشاط.	3.62	0.95	72%	مرتفعة
5	تتوفر في البرامج المستخدمة ميزة إصدار رسائل واضحة بالخطأ.	2.81	0.97	56%	منخفضة
6	أستطيع تتبع سير العمل على البرنامج من خلال وجود تعليمات واضحة.	3.61	0.88	72%	مرتفعة
7	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حجم وطبيعة العمل.	3.46	1.02	69%	مرتفعة
8	تتوفر في الأجهزة مساحة كافية لعملية تخزين المعلومات الهائلة.	3.59	1.06	72%	مرتفعة
9	أحتاج إلى تشغيل أكثر من برنامج للحصول على التقرير المطلوب.	3.43	0.99	69%	مرتفعة
10	إمكانية توفير بدائل في حال حدوث خلل في جهاز الحاسوب أو النظام.	3.28	1.04	66%	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.38	0.62	68%	متوسطة

يلاحظ من الجدول رقم (7.4) أن الدرجة الكلية للمتطلبات المادية والبرمجية قد جاءت متوسطة حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.38) والانحراف المعياري (0.62)، وكانت أكثرها (تتوفر برامج متخصصة حسب كل نشاط) وبلغ الوسط الحسابي لها (3.62)، وأقلها أهمية (تتوفر في البرامج المستخدمة ميزة اصدار رسائل واضحة بالخطأ) البالغ وسطها الحسابي (2.81).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني: ما هي المتطلبات البشرية والشبكات اللازمة لتطوير نظم

المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب

للإجابة على السؤال الفرعي الثاني فقد تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة حول المتطلبات البشرية والشبكات اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب، كما هو موضح في الجدول رقم (8.4).

جدول (8.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة حول المتطلبات البشرية والشبكات اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب.

الرقم	المتطلبات البشرية والشبكات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1	القسم الفني لنظم المعلومات يجيب على استفساراتي بسرعة	3.59	1.03	72%	مرتفعة
2	يشارك العاملون في القسم المختص بنظام المعلومات والمستخدمون للنظام في تصميم النظام وتطويره	3.51	1.06	70%	مرتفعة
3	يتوفر تدريب للعاملين على الانظمة بشكل يتناسب مع تطوير مهاراتهم وقدراتهم في استخدام الأنظمة	3.20	1.08	64%	متوسطة
4	يوجد تكرار في انقطاع خطوط الشبكة الداخلية للشركة	3.13	0.83	63%	متوسطة
5	تمتاز الشبكة بسرعة الاتصال.	3.41	0.99	68%	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.37	0.68	67%	متوسطة

يلاحظ من الجدول رقم (8.4) أن الدرجة الكلية للمتطلبات البشرية والشبكات قد جاءت متوسطة حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.37) والانحراف المعياري (0.68)، وكانت أكثرها (لقسم الفني لنظم المعلومات يجب على استفساراتي بسرعة) وبلغ الوسط الحسابي لها (3.59)، وأقلها أهمية (يوجد تكرار في انقطاع خطوط الشبكة الداخلية للشركة) البالغ وسطها الحسابي (3.13).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث: ما هي المستلزمات الإدارية اللازمة لتطوير نظم المعلومات

الإدارية في شركة كهرباء الجنوب؟

للإجابة على السؤال الفرعي الثالث قد تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة حول المستلزمات الإدارية اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب، كما هو موضح في الجدول رقم (9.4).

جدول (9.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة حول المستلزمات الإدارية اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب.

الرقم	المستلزمات الإدارية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1	تتابع الإدارة العليا سير العمل القائم على استخدام نظام المعلومات المحوسب.	3.25	1.09	65%	متوسطة
2	توفر الإدارة العليا كل ما يلزم لتحسين استخدام نظم المعلومات الإدارية.	3.15	1.12	63%	متوسطة
3	يتم الاعتماد على المعلومات المتاحة من النظام في اتخاذ القرارات المهمة.	3.32	0.97	66%	متوسطة
4	تعمل إدارة الشركة على تشجيع الموظفين لاستخدام نظم المعلومات الإدارية	3.41	0.99	68%	مرتفعة

متوسطة	63%	1.15	3.16	تهتم الإدارة العليا بما أبدية من آراء واقتراحات حول استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركة	5
متوسطة	68%	0.99	3.38	تهتم الإدارة العليا بتطوير أنظمة المعلومات المستخدمة وفقاً لاحتياجات العمل وتقييمه.	6
متوسطة	68%	1.08	3.39	يوجد آلية معينة للتعامل مع المعلومات الإدارية وسريتها بحسب المستويات الإدارية.	7
متوسطة	66%	0.83	3.30	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول رقم (9.4) أن الدرجة الكلية للمستلزمات الإدارية قد جاءت متوسطة حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.30) والانحراف المعياري (0.83)، وكانت أكثرها (تعمل إدارة الشركة على تشجيع الموظفين لاستخدام نظم المعلومات الإدارية) وبلغ الوسط الحسابي لها (3.41)، وأقلها أهمية (توفر الإدارة العليا كل ما يلزم لتحسين استخدام نظم المعلومات الإدارية) البالغ وسطها الحسابي (3.15).

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الثالث: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات أفراد العينة حول واقع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حالياً في شركة كهرباء الجنوب تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، وطبيعة استخدام نظم المعلومات، تدريب الموظف على استخدام أنظمة المعلومات المطبقة، موقع العمل، سنوات الخبرة)؟

للإجابة على السؤال الرئيسي الثالث فقد تم اختبار الفروق بين متوسطات إجابات المبحوثين باستخدام اختبار (Mann Whitney U) للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)، واختبار تحليل التباين الأحادي (Kruskal-Wallis) للمتغيرات الديموغرافية (طبيعة استخدام نظم المعلومات، وتدريب الموظف على استخدام أنظمة المعلومات المطبقة، وموقع العمل)، كما سيتم توضيحها بالجدول.

جدول (10.4) نتائج تحليل اختبار (Mann Whitney U) للفروق في متوسطات إجابات
المبحوثين حول واقع نظم المعلومات تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (z) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
دبلوم فأقل	60	59.88	3593.00	-2.479-	.013
بكالوريوس فأعلى	78	76.90	5998.00		

تشير معطيات جدول (10.4) إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت الدلالة الاحصائية (0.013) أقل من 0.05. وهي دالة احصائياً.

جدول (11.4) نتائج تحليل اختبار (Mann Whitney U) للفروق في متوسطات إجابات
المبحوثين حول واقع نظم المعلومات تعزى لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (z) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
10 سنوات فأقل	66	71.61	4726.0	-0.593-	.553
11 سنة فأكثر	72	67.57	4865.00		

تشير معطيات جدول (11.4) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب تعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت الدلالة الاحصائية (0.553) أكبر من 0.05. وهي غير دالة احصائياً.

جدول (12.4) نتائج اختبار (*Kruskal-Wallis*) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين

حول واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب تعزى للمتغيرات الديموغرافية

الدالة الإحصائية	درجات الحرية	متوسط الرتب	العدد	المتغير	
.073	2	63.59	65	مستخدم لخدمة المواطنين بشكل مباشر	طبيعة استخدامي لنظم المعلومات
		72.14	65	مستخدم دون الاتصال المباشر مع المواطنين	
		96.06	8	مستخدم متخصص في وحدة أنظمة المعلومات	
الدالة الإحصائية	درجات الحرية	متوسط الرتب	العدد	المتغير	
.581	2	76.71	21	تدريب بشكل كامل	حصلت على تدريب لاستخدام أنظمة المعلومات المطبقة في الشركة
		69.90	67	تدريب جزئي	
		65.94	50	لم يتم التدريب	
الدالة الإحصائية	درجات الحرية	متوسط الرتب	العدد	المتغير	
.000	3	86.92	38	الإدارة العامة	موقع العمل
		68.79	42	فرع دورا	
		76.37	23	فرع الظاهرية	
		46.93	35	فرع يطا	

يلاحظ من معطيات الجدول (12.4) ما يلي:

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول واقع أنظمة المعلومات

في شركة كهرباء الجنوب تعزى لمتغير طبيعة استخدام نظم المعلومات، حيث بلغت الدلالة

الاحصائية لكل منها أكبر من 0.05. وهي غير دالة احصائياً.

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول واقع أنظمة المعلومات في شركة كهرباء الجنوب تعزى لمتغير طبيعة استخدام نظم المعلومات والحصول على تدريب لاستخدام أنظمة المعلومات، حيث بلغت الدلالة الاحصائية لكل منها أكبر من 0.05. وهي غير دالة احصائياً.

• توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول واقع أنظمة المعلومات في شركة كهرباء الجنوب تعزى لمتغير موقع العمل، حيث بلغت الدلالة الاحصائية لكل منها أقل من 0.05. وهي دالة احصائياً، ويوضح جدول (13.4) نتائج اختبار Mann Whitney U للمقارنات الثنائية لمستويات موقع العمل:

جدول (13.4) نتائج تحليل اختبار (Mann Whitney U) للفروق في متوسطات إجابات

المبحوثين حول واقع نظم المعلومات تعزى لمتغير موقع العمل

الدلالة الإحصائية	قيمة (z) المحسوبة	موقع العمل	
.036	-2.096-	فرع دورا	الإدارة العامة
.280	-1.079-	فرع الظاهرية	
.000	-4.108-	فرع يطا	
.036	-2.096-	الإدارة العامة	فرع دورا
.471	-.720-	فرع الظاهرية	
.014	-2.456-	فرع يطا	
.280	-1.079-	الإدارة العامة	فرع الظاهرية
.471	-.720-	فرع دورا	
.005	-2.830-	فرع يطا	
.000	-4.108-	الإدارة العامة	فرع يطا
.014	-2.456-	فرع دورا	
.005	-2.830-	فرع الظاهرية	

تشير معطيات جدول (13.4) إلى أن الفروق جاءت لصالح فرع يطا حيث أن الفروق كانت بين

موقع العمل (يطا وكل من الإدارة العامة وفرع دورا وفرع الظاهرية)، وكانت فروق أيضا بين (الإدارة

العامة وفرع دورا) حيث بلغت الدلالة الاحصائية أقل من 05. وهي دالة احصائياً.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

- النتائج والاستنتاجات
- التوصيات

5-1 تمهيد

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب، من حيث قياس جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حالياً ومدى الاستفادة ورضا الموظفين عن تلك الأنظمة والكشف عن المعوقات التي تمنع من تطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب وسبل تطويرها بما يتناسب مع طبيعة عمل الشركة والتطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات. وفي سبيل الوصول لهذه الأهداف، تبنت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الملاحظة والاستبانة لجمع بيانات الدراسة من مجتمع الدراسة، وتم إجراء التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

خصصت الدراسة هذا الفصل لعرض ملخص نتائج الدراسة، ومناقشتها ووضع الاستنتاجات من وجهة نظر الباحثة وتطوير الحلول وتقديم التوصيات للتغلب على أي من المشكلات وتقديم المقترحات اللازمة لتطوير نظم المعلومات في شركة كهرباء الجنوب.

5-2 النتائج والاستنتاجات

بعد إجراء هذه الدراسة والتي هدفت إلى دراسة نظم المعلومات الإدارية المتبعة في شركة كهرباء الجنوب وسبل تطويرها، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

5.2.1 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الأول: ما هو واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب؟

أظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لواقع نظم المعلومات الإدارية المتبعة في شركة كهرباء الجنوب كانت مرتفعة بشكل عام وكانت أكثر أبعاد نظم المعلومات الإدارية تطبيقاً هي جودة نظم المعلومات الإدارية وبدرجة مرتفعة، يليها رضا مستخدمي نظم المعلومات الإدارية بدرجة مرتفعة،

ومن ثم مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية بدرجة مرتفعة أيضا وأخيرا جودة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية الحالية في الشركة وبدرجة مرتفعة.

ترى الباحثة ان هذه النتيجة توضح بأن هناك موافقة بشكل كبير من جميع افراد مجتمع الدراسة على جميع الفقرات المتعلقة بمحور واقع نظم المعلومات الإدارية مما يدل على أثر إيجابي لدور نظم المعلومات الإدارية في الشركة وبحسب ملاحظة الباحثة ان النتيجة جاءت بسبب اعتماد شركة كهرباء الجنوب على العديد من أنظمة المعلومات الإدارية المحورية والتي توفر المعلومات اللازمة لوظائف الرقابة والتخطيط والعمليات اليومية في الشركة واتخاذ القرارات. ومن تلك الأنظمة نظام الفوترة الذي يحتوي على جميع بيانات ومعلومات المشتركين والذي يوفر معلومات عن الماضي والحاضر، ويمكن من خلاله ومن خلال العديد من الأنظمة الأخرى، أيضا التنبؤ بالمستقبل بشأن العمليات الداخلية والخارجية للشركة ومدى إمكانية التخطيط لبناء شبكات كهربائية جديدة بناءً على تلك المعلومات. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الوادية (2015) بعنوان علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في غزة، حيث تبين ان نظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية في غزة مطبقة بنسبة كبيرة، حيث أن أغلب الأعمال التي يقوم بها العاملون في وزارة التربية تعتمد بشكل أساسي على نظم المعلومات الإدارية وكفاءة هذه النظم والتي تعتبر من الأسباب التي تؤثر على جودة القرارات الإدارية. كما أشارت دراسة الختلان (2016) بعنوان واقع استخدام نظم المعلومات الادارية في جامعة سلمان بن عبد العزيز في المملكة العربية السعودية، بأن واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في جامعة سلمان بن عبد العزيز في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والاداريين ضمن درجة تطبيق عالية.

1.1.2.5 النتائج المتعلقة بجودة نظم المعلومات الإدارية الحالية في الشركة

أشارت نتائج الدراسة فيما يتعلق بجودة نظم المعلومات الإدارية الحالية في شركة كهرباء الجنوب

أنها تتمتع بالخصائص التي تزيد من فاعلية الأنظمة وبدرجة عالية، وقد كانت النتائج كالتالي:

- ان نظم المعلومات الإدارية الحالية تتمتع بسهولة الاستخدام وسهولة التعليم بدرجة عالية.
- تتمتع نظم المعلومات الإدارية الحالية بالسرية والأمان بحيث لا يستطيع أي موظف الدخول الى هذه الانظمة الا باسم مستخدم وكلمة مرور خاصة بكل موظف حسب المستوى الإداري.
- كما ان الأنظمة تتصف بالقدرة العالية على استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها
- وتتصف نظم المعلومات الإدارية الحالية بإمكانية التكامل مع بعضها البعض لتسهيل عمل الشركة خصوصا في اتخاذ القرارات الإدارية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن شركة كهرباء الجنوب تمتاز بالجودة العالية كونها شركة خدماتية وتمس أهم الخدمات في المجتمع حيث تسعى دائما الى تقديم خدمات ذات جودة عالية لمستخدميها وبأفضل أداء ومن خلال ملاحظة الباحثة في عملها لدى شركة كهرباء الجنوب لاحظت بأن أنظمة المعلومات الإدارية المستخدمة حاليا تتمتع بالجودة العالية لقدرتها على التكامل ما بين هذه الأنظمة ومثال على ذلك وجود النظام المالي الذي يشتمل على الأستاذ العام والذمم الدائنة والذمم المدينة ونظام المستودعات وإمكانية ربطه مع نظام الطلبات ونظام الفوترة حيث أن ربط تلك الأنظمة ببعضها البعض زاد من جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حاليا. إضافة الى ذلك، فإن وجود أنظمة قوية لحماية تلك الأنظمة من دخول غير المخول لهم بالعمل باستخدام تقنيات أنظمة الجدار الناري (firewall) وغيرها من أدوات تأمين الشبكة والبيانات.

وتتفق هذه النتائج التي تربط جودة نظم المعلومات الإدارية مع جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين مع دراسة الشاذلي وآخرون (الشاذلي وآخرون، 2019) بعنوان فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها

على أداء المنظمات الحكومية في منطقة الجوف بالسعودية، والتي توصلت إلى التأثير الإيجابي لجودة نظم المعلومات الإدارية على كفاءة العمليات وجودة الخدمات المقدمة.

كما اتفقت مع نتائج دراسة المطاع وعايض (المطاع وعايض، 2017) بعنوان جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها في أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية، وقد توصلت الدراسة الى أن مستوى كل من جودة نظم المعلومات الادارية، وأداء العاملين في المؤسسة كان عاليا، وان هناك أثرا إيجابياً لجودة نظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

2.1.2.5 النتائج المتعلقة بجودة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية الحالية في

الشركة.

أشارت نتائج الدراسة فيما يتعلق بجودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية أنها تتمتع بجودة عالية حيث ظهرت النتائج كما يلي:

- إن المعلومات التي ينتجها النظام دقيقة ويمكن الوثوق فيها.
- إن المعلومات التي ينتجها النظام يمكن ان يتم عرضها على شكل رسوم وأشكال بيانية واضحة.
- إن المعلومات التي توفرها النظم هي معلومات جديدة أول بأول.
- يمكن الحصول على المعلومات في أي وقت عند الحاجة لها.

تعزو الباحثة ذلك لاعتماد شركة كهرباء الجنوب على نظم معلومات إدارية ذات كفاءه عالية وأيضا التحديث المستمر على المعلومات حيث يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الادارية ومما ساعد ان تكون المعلومات ذات جودة عالية هي سهولة الوصول إليها بعيداً عن المعاملات الورقية.

وحسب ملاحظة الباحثة في شركة كهرباء الجنوب فإن دقة المعلومات ناتجة عن وجود طاقم منظم ومدرّب على كيفية التعامل مع إدخال البيانات ومعالجتها وإدارتها بالشكل الصحيح، إضافة الى

التحديث المستمر على أنظمة المعلومات الإدارية خصوصًا بموضوع أنظمة الدفع المسبق لبطاقات الكهرباء، والذي يعكس تقارير مهمة كمبيعات الشركة ونسبة المشتركين الملتزمين. وتمتاز تلك التقارير بالدقة العالية حيث تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية الصحيحة والسليمة في بعض الأمور مثل تحصيل الديون ومعرفة نسبة الفاقد للتيار الكهربائي وغيرها من الأمور المهمة للشركة.

وكشفت نتائج دراسة (Sonawane & Al Habri, 2016) بعنوان تأثير نظم المعلومات الإدارية (MIS) على قرار المدراء في الشركات الصناعية في الهند، أن توافر المعلومات الكافية والشاملة مهم جدا في اتخاذ القرارات الفعالة. كما اتفقت أيضا مع دراسة ياسين (2017) بعنوان دور نظم المعلومات الإدارية في فعالية اتخاذ القرارات الإدارية في بلدية إربد الكبرى، والتي نتج عنها ان نظم المعلومات الإدارية لها دور كبير في توفير المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات الإدارية التي تتراوح درجة ملاءمتها من المعتدل إلى العالي.

بينما دراسة الختلان (2016) بعنوان واقع استخدام نظم المعلومات الادارية في جامعة سلمان بن عبد العزيز في المملكة العربية السعودية، وصفت المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية انها كان معلومات ذات جوده متوسطة وذلك يعود الى بداية نشوء استخدام نظم المعلومات الإدارية في جامعة سلمان بن عبد العزيز في السعودية.

3.1.2.5 النتائج المتعلقة بمدى الاستفادة من استخدام نظم المعلومات الإدارية

أشارت نتائج الدراسة أن هناك استفادة بشكل كبير من استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركة وجاءت النتائج كما يلي:

- يتم الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية في العمل بشكل كبير.
- قدرة النظم المستخدمة على انجاز المهمات المطلوبة.
- تتجاوب النظم المستخدمة في تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.

- تتكيف النظم مع احتياجات المستخدم.

تعزو الباحثة ذلك الى وعي الموظفين في شركة كهرباء الجنوب بأهمية الاستفادة من النتائج التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية في أعمالهم من خلال تسهيل مهامهم بشكل أفضل خصوصاً أن النظم تتكيف مع احتياجاتهم المطلوبة وهذا يؤكد على توفير الوقت والجهد في إنجاز المطلوب.

وحسب ملاحظة الباحثة خلال عملها بالشركة أن وعي الموظفين ناتج عن التدريب وورشات العمل سواء داخل الشركة أو من خلال ورشات العمل الخارجية التي تهتم بكل ما هو جديد في عالم التكنولوجيا وأنظمة المعلومات وأهميتها للعمل في الشركة، ومن خلال توجيه الموظفين وامدادهم بالمعلومات اللازمة لمعرفة ما المطلوب وما المراد إنجازه.

اتفقت هذه النتائج مع دراسة (Munirat & others,2014) بعنوان تأثير نظم المعلومات الإدارية (MIS) على أداء منظمات الأعمال في نيجيريا، حيث أوصت الدراسة بإدخال المرونة في تنظيم الأعمال من خلال الاستفادة من استخدام نظم المعلومات الإدارية وتكييفها مع احتياجات العمل. كما أظهرت دراسة ياسين (2017) بعنوان دور نظم المعلومات الإدارية في فعالية اتخاذ القرارات الإدارية في بلدية إربد الكبرى، أنه هناك علاقة إيجابية بين استخدامات نظم المعلومات الإدارية وفعالية اتخاذ القرارات الإدارية.

1.1.2.5 النتائج المتعلقة برضا مستخدمي نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب

اشارت نتائج الدراسة أن هناك رضا لمستخدمي نظم المعلومات الإدارية ويرون أن نظم المعلومات الذي يستخدمونها تلبى احتياجاتهم المطلوبة في تحقيق الأهداف المرجوة بشكل كبير وجاءت النتائج

كما يلي:

- إمكانية نظم المعلومات على تحسين الأداء في العمل.
- إمكانية نظم المعلومات على زيادة الإنتاجية في العمل.

- إمكانية نظم المعلومات على متابعة العمل بشكل مرتفع.
- إمكانية نظم المعلومات الإدارية من استخراج تقارير متنوعة دورية أو خاصة تغطي كافة جوانب العمل بشكل متوسط.

ترى الباحثة ان تلك النتائج تعبر عن قناعة ورضا الموظفين والتمثلة بمدى استجابة الموظفين للاستخدام الفعال لنظم المعلومات والاستفادة من كمية المعلومات التي ينتجها نظم المعلومات الإدارية.

فمن خلال ملاحظة الباحثة ترى بأن رضى المستخدمين عن نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء عملهم ناتج عن وجود نظم معلومات إدارية قادرة على أن تعالج كمية كبيرة من المعلومات ومتزايدة بشكل كبير. فعلى سبيل المثال عدد المشتركين الحاليين المنتسبين للشركة هي أضعاف مضاعفة عن عدد المشتركين منذ تأسيس شركة كهرباء الجنوب في سنة 2004 م، ومع وجود نظم معلومات إدارية في الشركة قادره ان تتكيف مع المعلومات الضخمة زاد من رضى مستخدمي النظام. وتعمل نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب على زيادة إنتاجية الشركة من خلال وجود تقارير روتينية يومية تساعد في متابعة اعمال الموظفين وتصحيح الأخطاء في حينها، بالإضافة الى إمكانية تبادل المعلومات بين الدوائر والاقسام المختلفة بحسب الصلاحيات المسموحة، مما يساعد في زيادة الإنتاجية والسرعة في اتخاذ القرارات.

وانتقلت نتائج هذه الدراسة مع دراسة **EL-Ebiary & others (2016)** بعنوان أثر نظم المعلومات الإدارية في عمليات المنظمات التعليمية، حيث أبدى مستخدمو النظام في جامعة المدينة الدولية (MEDIU) في ماليزيا الرضا عن نظم المعلومات الإدارية المنفذة لأن الأنظمة نجحت في تحسين إنتاجية وأداء الواجبات وقلل النظام أيضًا من الأخطاء الإدارية وساعد في إجراءات صنع القرار.

2.2.5 التحقق من مدى توفر المتطلبات والمستلزمات المطلوبة لتطوير نظم المعلومات الادارية

في شركة كهرباء الجنوب

أشارت نتائج الدراسة إلى أن أكثر المتطلبات والمستلزمات المتوفرة التي تساعد الشركة على تطوير أنظمتها هي المتطلبات المادية والبرمجية وذلك بشكل متوسط ويليها المتطلبات البشرية والشبكات بشكل متوسط أيضا، وأخيرا توفر المستلزمات الإدارية بشكل متوسط.

ويمكن تلخيص نتائج الأسئلة الفرعية بالآتي:

1.2.2.5 ماهي المتطلبات المادية والبرمجية اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة

كهرباء الجنوب؟

اشارت النتائج الى ما يلي:

- تتناسب مواصفات أجهزة الحاسوب المستخدمة مع طبيعة وحجم العمل المطلوب بشكل متوسط.
- تتصف أجهزة الحاسوب المستخدمة حاليا بالسرعة في تلبية متطلبات العمل وذلك بشكل متوسط.
- تتناسب وسائل إدخال وإخراج البيانات مع احتياجات العمل بشكل مرتفع.
- تتوافر برامج متخصصة حسب كل نشاط بشكل مرتفع.
- لا تتوفر في البرامج المستخدمة ميزة إصدار رسائل واضحة بالخطأ.
- يستطيع الموظفون تتبع سير العمل على البرنامج من خلال وجود تعليمات واضحة
- يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حجم وطبيعة العمل بشكل مرتفع.
- تتوفر في الأجهزة مساحة كافية لعملية تخزين المعلومات الهائلة بشكل مرتفع.
- يحتاج الموظفون إلى تشغيل أكثر من برنامج للحصول على التقرير المطلوب.
- إمكانية توفير بدائل في حال حدوث خلل في جهاز الحاسوب او النظام بشكل متوسط.

تعزو الباحثة ذلك إلى أنه يتم إعطاء أولوية وأهمية في تحديث البرمجيات دون الأخذ بعين الاعتبار المستلزمات المادية التي تتوافق مع حجم هذا التطوير مما أدى إلى إجماع أفراد مجتمع الدراسة على عدم الرضا الكامل عن سرعة الأجهزة ومواصفاتها خصوصا أن هناك العديد من نظم المعلومات الإدارية التي تتعامل بها الشركة وتحتاج تشغيل أكثر من نظام على نفس جهاز الكمبيوتر. فمثلا عند تقديم طلب خدمة كهرباء معينة من أحد المشتركين يتم من خلال إدخال الطلب على برنامج الطلبات ومن ثم يتم ربطه على نظام الاوراكل والاطلاع على بياناته في نظام الفوترة ومعرفة مكان المشترك من خلال برنامج المعلومات الجغرافية (GIS) مما يحتاج إلى أن تكون مواصفات المكونات المادية مناسبة لتشغيل تلك النظم. وقد أوضحت النتائج أيضا أن هناك برنامج مخصص لكل نشاط في الشركة ويتوفر الربط اللازم بين تلك الأنظمة.

وقد لاحظت الباحثة ذلك من خلال عملها حيث أن بعض مواصفات أجهزة الموظفين لا تتوافق مع تنفيذ الاستراتيجيات التكنولوجية الحديثة فمثلا الشركة تعمل على إدخال نظام سكاذا وهو نظام لجمع ومراقبة البيانات والتحكم بها لضمان سير عمل شبكات الكهرباء بشكل سليم، كما يتيح اتخاذ قرارات سليمة وصحيحة. وهذا يحتاج الى وجود أجهزة كمبيوتر ذات مواصفات عالية لضمان العمل الصحيح. ولاحظت الباحثة عدم وجود رسائل واضحة بالخطأ على الأنظمة فمعظم البرمجيات الموجودة هي من تصميم شركة متخصصة للبرمجيات مما يتسبب أحيانا في صعوبة التعامل مع بعض رسائل الخطأ فمثلا بعض برامج الدفع المسبق هي من الصين ويكون مبرمج باللغة الصينية وعند تعريبه تكون بعض الرسائل غير مفهومة او واضحة للمستخدم، حيث أن معظم هذه البرامج تكون تابعة لعطاءات خاصة بسلطة الطاقة.

أظهرت نتائج دراسة (Bright & Asare,2019) بعنوان تأثير نظم المعلومات الإدارية على جامعة التعليم وينيبا في الصين أن نظم المعلومات لم تكن كافية إلى حد ما في الجامعة. وتوصي الدراسة

بالربط الفعال لجميع أنظمة المعلومات الإدارية لتعزيز استخدامها لصالح جميع أصحاب المصلحة في جامعة التعليم وينيبا.

في حين أن دراسة (أبو حمام، 2014) بعنوان دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية أوصت بزيادة الاهتمام بتطوير نظم المعلومات الإدارية، والتي أصبحت تشكل عصب العمل الإداري في كافة المؤسسات ومراكز المعلومات وخاصة في مؤسسة الشرطة. كما أوصت بضرورة رصد وتوفير الميزانيات المالية اللازمة لتطوير قدرات ومكونات نظم المعلومات سواء كانت مكونات مادية أو مكونات برمجية.

2.2.2.5 ماهي المتطلبات البشرية والشبكات اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة

كهرباء الجنوب؟

حيث أشارت النتائج الى ما يلي:

- القسم الفني لنظم المعلومات يجيب على استفسارات الموظفين بشكل سريع.
- يشارك العاملون في القسم المختص بنظام المعلومات والمستخدمون للنظام في تصميم النظام وتطويره.
- يتوفر تدريب للعاملين على الأنظمة بشكل يتناسب مع تطوير مهاراتهم وقدراتهم في استخدام الأنظمة بشكل متوسط.
- يوجد تكرار في انقطاع خطوط الشبكة الداخلية للشركة بشكل متوسط.
- تمتاز الشبكة بسرعة الاتصال بشكل مرتفع.

تعزو الباحثة ذلك الى كفاءة ومهارة موظفي قسم نظم المعلومات الإدارية والسعي للمحافظة على استمرار عمل نظم المعلومات الإدارية بشكل متقن دون أن يكون هناك أي انقطاع يؤثر على عمل

الأنظمة. كما أن العلاقة الحسنة التي يتعامل بها متخصصو نظم المعلومات مع العاملين على النظم من خلال التجاوب في حل أي مشكلة مفاجئة ممكن أن تؤثر على كفاءة النظام. إضافة الى ذلك فان مشاركة اراء العاملين على النظام يساعد على تطوير نظم المعلومات الإدارية الحالية أو إنشاء نظام معلومات غير متوفر في الشركة. إن وجود شبكة داخلية تمتاز بالسرعة يساعد على استخدام نظم المعلومات الإدارية بشكل فعال ويشجع على تطويرها بالشكل المطلوب خصوصاً شبكة الاتصال ما بين الفروع والإدارة العامة مع المحافظة على عدم الانقطاع المتكرر.

ومن خلال ملاحظة الباحثة أثناء عملها في شركة كهرباء الجنوب، رأت أن قسم نظم المعلومات في الشركة يقوم بعمل ورشات عمل تعمل على رفع مهارات الموظفين بكيفية حماية اجهزتهم وحماية البيانات الخاصة بهم. إضافة إلى عمل تدريبات على كيفية التعامل مع الأنظمة المستخدمة والأخذ بأرائهم واقتراحاتهم في تحسين آلية عمل الأنظمة. كما يقوم موظفو نظم المعلومات الإدارية بزيارة دورية لفروع الشركة للتعرف على متطلبات الموظفين ومعالجة أي خلل لديهم، ويعمل القسم جاهداً لتطوير بيئة نظم المعلومات من خلال محاولة توفير خطوط ثانوية لشبكة الاتصال ما بين الفروع في حال حصول أي انقطاع في شبكة الاتصالات (الفايبر والخطوط النحاسية).

وقد تعارضت هذه النتائج مع نتائج دراسة (2015,Nokuthula) بعنوان دور نظم المعلومات الإدارية في قياس الأداء التنظيمي في قسم كوازولو ناتال للفنون والثقافة، والتي تبين فيها أنه لم يكن لدى الإدارة نظم معلومات إدارية متكاملة أو قدرة كافية لتطوير وإدارة هذا النظام وينقصها العديد من المكونات اللازمة لتطوير هذه النظم.

3.2.2.5 ماهي المستلزمات الإدارية اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء

الجنوب؟

• تتابع إدارة شركة كهرباء الجنوب سير العمل القائم على استخدام نظام المعلومات المحوسب بشكل متوسط.

• توفر إدارة الشركة كل ما يلزم لتحسين استخدام نظم المعلومات الإدارية بشكل متوسط.

• يتم الاعتماد على المعلومات المتاحة من النظام في اتخاذ القرارات المهمة بشكل متوسط.

• تعمل إدارة الشركة على تشجيع الموظفين لاستخدام نظم المعلومات الإدارية.

• تهتم الإدارة العليا بما يبديه الموظفون من آراء واقتراحات حول استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركة بشكل متوسط.

• تهتم الإدارة العليا بتطوير أنظمة المعلومات المستخدمة وفقاً لاحتياجات العمل وتقييمه بشكل متوسط.

• يوجد آلية معينة للتعامل مع المعلومات الإدارية وسريتها بحسب المستويات الإدارية بشكل متوسط.

تعزو الباحثة تلك النتائج إلى أنّ هناك اهتمام من قبل الإدارة العليا على تشجيع الموظفين على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركة؛ لكن من الواضح ان هناك بعض القيود التي تمنع من توفير الدعم الكامل في تطوير النظم المعمول بها ولعل هذا يعود الى تغيير دوري في رئاسة مجلس الإدارة ليتناسب مع استراتيجيات البلديات والمجالس البلدية التابعة لمناطق امتياز الشركة وهذا يحدث فجوة في متابعة العمل بما يخص أولويات العمل في الشركة.

ويتماشى ذلك مع نتائج دراسة (RIAHINIA & others,2015) بعنوان نظم المعلومات الإدارية (MIS) في المكتبة الوطنية لإيران، الذي أشاد فيها المدراء الى أهمية استخدام نظم المعلومات الإدارية وان تطوير هذه النظم كفيلة للوصول الى الأهداف النهائية المنشودة وأظهرت هذه الدراسة بعض

المعوقات والتحديات المتمثلة في نقص نظم المعلومات الإدارية والحواجز أمام نشر نظم المعلومات الإدارية في المكتبة الوطنية لإيران.

3.2.5 هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات أفراد العينة حول واقع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حاليًا في شركة كهرباء الجنوب تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، وطبيعة استخدام نظم المعلومات، تدريب الموظف على استخدام أنظمة المعلومات المطبقة، موقع العمل)؟

متغير المؤهل العلمي:

تشير نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وتعزو الباحثة ذلك إلى أنّ المؤهلات التي يحملها موظفي شهادات الدبلوم هي مختلفة عن الموظفين أصحاب شهادات البكالوريوس فأعلى خصوصاً في كيفية الاستفادة والتعامل مع ما يتعلق بنظم المعلومات الإدارية ولتتمكن الشركة من الحصول على الاستفادة الكاملة من نظم المعلومات الإدارية وبشكل متميز يتطلب من الشركة تكثيف التدريب لكي يتناسب مع جميع الموظفين باختلاف المؤهل العلمي.

متغير طبيعة استخدام نظم المعلومات:

تشير نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب تعزى لمتغير طبيعة استخدام نظم المعلومات الإدارية، وتعزو الباحثة سبب عدم تأثير طبيعة استخدام النظم على فاعلية نظم المعلومات الإدارية إلى أنّ كل موظف على معرفة عالية بالمهام المطلوبة منه كل حسب المستوى الوظيفي، والنظام يعكس تماماً المهام المطلوب إنجازها، حيث أن اهتمام الإدارة بتشغيل نظم المعلومات الإدارية يساعد

على سرعة توفير المعلومات المناسبة بجميع المستويات الإدارية بما يتناسب مع طبيعة عمل كل مستوى وظيفي.

متغير تدريب الموظف على استخدام أنظمة المعلومات المطبقة:

تشير نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب تعزى لمتغير تدريب الموظف على استخدام نظم المعلومات الإدارية، وتعزو الباحثة ذلك الى سهولة استخدام نظم المعلومات الإدارية والتعامل معها، وهذا يدل أيضا على وجود تعليمات واضحة بخطوات الاستخدام. ومن واقع عمل الباحثة يتم تدريب كل موظف في موقع عمله على الجزئية المطلوبة منه للعمل على نظم المعلومات. ولم تتفق النتائج مع دراسة (EL-Ebiary & others , 2016) بعنوان أثر نظم المعلومات الإدارية في عمليات المنظمات التعليمية في جامعة المدينة الدولية (MEDIU) في ماليزيا التي اوصت بتكثيف الوعي والتدريب لما له من فائدة على نظم المعلومات الإدارية الحالي والتي يمكن أن تساعد على تهيئة بيئة ملائمة أكثر لتنفيذ نظام متقدم.

متغير موقع العمل:

تشير نتائج الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير موقع العمل الجغرافي للموظفين وقد يعود السبب في ذلك ان وحدة نظم المعلومات هي مركزية في الإدارة العامة حيث تخلو الافرع من وجود موظفين متخصصين في نظم المعلومات وهذا لربما يعمل على بعض الإرباك في العمل في حال حدوث خلل في الأنظمة، وقد يكون هناك تأخير في الاستجابة عند الحاجة الى وجود موظف متخصص بالأنظمة في تلك الفروع. وترى الباحثة بأن فرع يطا له تأثير أكبر على واقع نظم المعلومات الإدارية في الشركة لوجود عدد من موظفين الإداريين الذين يتعاملون مع الأنظمة بشكل أكبر من الفروع الأخرى.

متغير سنوات الخدمة:

تشير نتائج الدراسة الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخدمة، ويعود ذلك لسهولة استخدام نظم المعلومات المستخدمة وعدد سنوات الخبرة لا تؤثر على الاستفادة ومدى رضا الموظفين عن النظم المستخدمة، ويشير ذلك أيضا انه يتطلب من الجميع الوعي والادراك بأهمية نظم المعلومات الإدارية لضمان فاعلية نظم المعلومات وجودة المعلومات لتقديم افضل الخدمات بعيدا عن عدد سنوات الخبرة لدى الموظف.

3-5 توصيات الدراسة:

بناء على ما ورد من نتائج توصي الباحثة بما يلي:

أولا: توصيات تتعلق بالإدارة العليا لشركة كهرباء الجنوب:

- ✓ يجب أن تدرك الإدارة العليا أهمية تطوير نظم المعلومات الإدارية وأن تعمل الإدارة على تشجيع مستخدمي نظم المعلومات الإدارية ودعمهم المستمر بأن نظم المعلومات الإدارية هي داعمه لعملهم ومهامهم المطلوبة. وأقترح أن يكون ذلك من خلال تعيين عضو ثابت في مجلس الإدارة لا يتغير بتغيير أعضاء المجلس كمستشار لنظم المعلومات الإدارية لتقديم الدعم ومتابعة الشؤون التي تتعلق بنظم المعلومات الإدارية وتطويرها.
- ✓ الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات الحديثة لتحقيق أقصى استفادة من عمل أنظمة المعلومات الإدارية؛ لأن ذلك يساعد على توفير الوقت والجهد في العمل وبأقل التكاليف.
- ✓ تخصيص ميزانية لدعم مستلزمات ومكونات نظم المعلومات الإدارية خصوصا المكونات المادية للحفاظ على تشغيل وتطوير نظم المعلومات الإدارية بالشكل الصحيح من خلال دراسة الواقع الفعلي والحالي للمكونات المادية في شركة كهرباء الجنوب والعمل على تطوير أو تغيير ما يلزم.

✓ العمل على الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية بطريقة تسهم في تحسين جودة القرارات الإدارية في جميع المستويات الإدارية.

✓ زيادة اهتمام الإدارة العليا بما يبديه الموظفون من آراء واقتراحات حول استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركة.

✓ إعادة النظر في وحدة تكنولوجيا المعلومات الموجودة ضمن هيكلية الشركة والعمل على تطويرها وذلك من خلال تحويلها الى دائرة تكنولوجيا المعلومات ويندرج تحتها متخصصو نظم معلومات إدارية بمسميات ومهام محددة والعمل على توظيف متخصص نظم معلومات في كل فرع من فروع الشركة والذي بدوره يعمل على سرعة الاستجابة في حال ظهر أي خلل في الانظمة.

ثانيا: توصيات تتعلق بدائرة تكنولوجيا المعلومات في شركة كهرباء الجنوب:

✓ ضرورة العمل على تطوير نظم المعلومات الإدارية لتغطي مجالات وتطبيقات جديدة مثل نظم قواعد المعرفة والنظم الخبيرة التي تدعم مجالات صناعة القرارات الإدارية وذلك من خلال:

- تقديم عرض مفصل عن أهمية تطبيقه لدى شركة كهرباء الجنوب.
- تقديم ميزانية تقديرية عن تكاليف تطبيق مثل هذه الأنظمة.
- دراسة إمكانية تطبيقها وآلية ربطها مع أنظمة المعلومات المستخدمة حاليا في شركة كهرباء الجنوب.

✓ الاستمرار في المحافظة على جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة للحصول على معلومات يتم الاعتماد عليها بكل وقت وعند الحاجة لها من خلال التطوير المستمر للمكونات المادية والبرمجية.

✓ ضرورة توفير أنظمة تساعد في إصدار التقارير والبيانات على شكل رسومات بيانية للمساعدة في سرعة اتخاذ القرارات من خلال دراسة إمكانية ربط جميع المعلومات الناتجة عن نظم

المعلومات الإدارية على نظام واحد يسهل التعامل معه من قبل الإدارة ومحدث بشكل مستمر للمعلومات لكي يسهل اتخاذ القرارات الإدارية.

✓ تطوير بيئة احتياطية لتشغيل نظم المعلومات الإدارية للمحافظة على استمرار تشغيلها في حال حدوث انقطاع بشكل لا يؤثر على عمل الشركة من خلال:

- توحيد بعض نظم المعلومات الإدارية المتواجدة بشكل منفصل في كل فرع.
- شراء خوادم حديثة لضمان النسخ الاحتياطي لجميع بيانات أنظمة المعلومات الحالية في حال فقدانها.

- العمل على تحديث خطوط اتصالات ثانوية لضمان عدم فصل الشبكة وتعطيل الأنظمة.
- العمل على تقنية رفع البيانات على ما يسمى السحابة الإلكترونية مثل (azure cloud).
- توفير أجهزة كمبيوتر بشكل احتياطي في حال حدث خلل في أجهزة الموظفين.

✓ ضرورة إعادة النظر بموضوع تدريب المستخدمين على نظم المعلومات الإدارية وتعزيز الاستقادة من جميع أجزاء النظام لتوفير الوقت والجهد.

✓ العمل على تحسين نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حالياً؛ لتمكين ميزة إصدار رسائل واضحة بالخطأ لدى الموظفين.

المراجع

المراجع العربية:

1. البرزنجي، حيدر. الهواسي، محمود. (2013). تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة: منظور إداري - تكنولوجي.
2. الجعفري، محمد. (2014). النظرية العامة للنظم وتطبيقاتها الإدارية. ط2.
3. الزعبي، علي. (2005). نظم المعلومات الاستراتيجية- مدخل استراتيجي. ط1. دار وائل. عمان. الأردن.
4. السالمي، علاء. الكيلاني، عثمان. والبياني، هلال. (2014) أساسيات نظم المعلومات الإدارية. ط1. عمان دار المناهج للنشر. عمان. الاردن.
5. النجار، فايز. (2010). نظم المعلومات الإدارية "منظور اداري". ط2. دار الحامد للنشر والتوزيع. عمان. الاردن.
6. خلف، احمد. (2015). دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية. ط1. مكتبة القانون والاقتصاد. جمهورية مصر العربية.
7. شعيب، محمد. (2014). إدارة المستشفيات منظور تطبيقي. ط1. دار النشر للجامعات. القاهرة.
8. عبد ربه، رائد. (2013). مبادئ نظم المعلومات الإدارية. ط1. الجنادرية للنشر والتوزيع. عمان. الاردن.
9. محمد، جمال. (2015). نظم المعلومات الإدارية. ط1. دار المعترف للنشر والتوزيع. عمان. الاردن.
10. مسلم، عبد الله. (2015). مهارات الاتصال الإداري والحوار. ط1. دار المعترف للنشر والتوزيع. عمان. الاردن.

11. ياسين، سعد. (2017). اساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. ط1. دار المناهج للنشر والتوزيع. عمان. الاردن.

أبحاث:

1. البشاشة، سامر. (2005). "أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني". مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين. 1(57): 110-130.
2. الختلان، منصور. (2016). "واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في جامعة سلمان بن عبد العزيز من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية فيها". مجلة العلوم التربوية. عدد8: 245-291.
3. الراشدي، عادل. عبد الهادي، خالد. (2019). مكونات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية دراسة استطلاعية آراء عينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي/بغداد. تنمية الرافدين. 121(38).
4. الشليل، عون. والمومني، محمد. (2013). أثر نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة على مهام مدققي ديوان المحاسبة الأردني في تعزيز المساءلة والشفافية ". مجلة المنارة. 19(4): 325-359.
5. الصرن، رعد. (2013). "عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركة الاتصالات". مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية.. 29(1): 117-144.
6. المطاع، محمد. عايش، محمد. "جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها في أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية". مجلة الدراسات الاجتماعية: 23(3): 1-31.
7. أبو درويش، نبيل. (2016). "العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والوظائف الإدارية الحديثة". رماح للبحوث والدراسات. 20. 156-173.

8. جويسم، مؤمل. (2018). "أثر نظم المعلومات الحديثة في تحقيق العدالة التنظيمية دراسة تحليلية في

دائرة كهرباء الفرات الأوسط/ فرع بابل". مجلة جامعة بابل للعلوم الصرفة والتطبيقية. العدد 10.

147:167

9. عباس، طارق. (2018). "إمكانية استخدام نظم المعلومات الإدارية وأثره في تعزيز إدارة الجودة

الشاملة"/دراسة ميدانية في مديرية بلدية الكويت". مجلة الكويت للعلوم الاقتصادية والإدارية. المجلد

(2). العدد (28). جامعة واسط. العراق.

10. عبد الهادي، محمد. (2014). "مقدمة في علم المعلومات": نظرة جديدة. الجمعية المصرية

للمكتبات والمعلومات والارشيف:1(1):300-319.

11. عبد الله، عبد الرحيم واخرون (2019). "فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء

المنظمات الحكومية في منطقة الجوف بالسعودية". مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية. 25(112):

149-167.

12. عمر، احمد. (2019). " دور نظم المعلومات الادارية في تحقيق تنافسية المؤسسات

الاقتصادية". الحوار المتمدن:6200

13. فكري، نزار محمد. (2014). "أثر نظم المعلومات الإدارية على العملية الإدارية في

المنظمات الحكومية: دراسة ميدانية على مجلس مدينة أسيوط".مجلة البحوث الإدارية. 32(2):141-

201 -

رسائل غير منشورة:

1. جل، إدمون. (2010). مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية

الأهلية من وجهة نظر الإدارة. (أطروحة ماجستير). جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

2. الشمري، مشعان. (2008). تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية. رسالة دكتوراه. كلية التربية والتخطيط. جامعة ام القرى. المملكة العربية السعودية.
3. الموسوي، سعد. (2016). "دور مكونات نظم المعلومات في تحقيق جودة الخدمات الصحية/دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية والمرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية/محافظة النجف الاشرف". رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة القادسية. العراق.
4. الوادية، محمد. (2015). علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية/دراسة حالة: وزارة التربية والتعليم العالي-قطاع غزة. رسالة ماجستير. جامعة الازهر. غزة. فلسطين.
5. الوحيددي، محمد. (2018). دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار) دراسة حالة وزارة الأشغال العامة والإسكان الأردنية). رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الدراسات التجارية. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. الخرطوم. السودان.

المراجع الأجنبية:

1. Abu Naser, S. and AL Shobaki, M. (2016). Enhancing the use of Decision Support Systems for Re-engineering of Operations and Business- Applied Study on the Palestinian Universities, Journal of Multidisciplinary Engineering Science Studies (JMESS), Vol. 2 Issue 5.
2. Al habri,H.& Sonawane,M.(2016). "Impact of Mangment Information System (MIS) on Managers Decision in Industrial Companies in India". International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies.vol 4, Issue10pp:66-71.

3. Al-Mamary, Y. & Shamsuddin A. & Aziati, N. (2014). "The Meaning of Management Information Systems and its Role in Telecommunication Companies in Yemen".
4. Al-Sammarraie, N.& Al Moaiad, Y. & Alzubi,M .& EL-Ebiary ,Y.(2016). "The impact of Management Information System in educational organizations processes," *IEEE Conference on e-Learning, e-Management and e-Services (IC3e)*, Langkawi, 2016, pp. 166-169.
5. Asemi, A. & Safari, A. & Zavareh, A. (2011).” The Role of Management Information System (MIS) and Decision Support System (DSS) for Manager’s Decision Making Process”. *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 7; pp 164-173
6. Babu, K. & Sekhar, B. (2012). MIS. Vs. DSS in Decision Making, *Global Journal of Management and Business Research*, Volume 12 Issue 16 Version 1.0.
7. Bertalanffy, L. (1986). *General system theory*.1ed. George Braziller, Inc. USA.
8. Bright, A. & Asare, G. (2019). The Impact of Information System on University of Education Winneba, Kumasi Campusghana. *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences*.7(1).1:20

9. Das, D. (2018). characteristics of management information system.
<https://www.csetutor.com/characteristics-of-management-information-system/>.
10. Goyal, P. (2014). management information system, “managerial perspective”. 4ed.Vikas publishing House PVT LTD. Noida. India
11. Gupta, H. (2011). management information system.1th ed. international house PVT. LTD. New Delhi, India.
12. Heidarkhani, A. & khomami, A. & Jahanbazi, Q. & Alipoor, H. (2013). The Role of Management Information Systems (MIS) in Decision-Making and Problems of its Implementation, Universal Journal of Management and Social Sciences, Vol. 3, No. 3, pp. 78– 89.
13. JHA, D.(2013). Computer Concepts and Management Information Systems.2ed.PHI learning private. Delhi.
14. Karim, J. (2011).” The Significance of Management Information systems for enhancing strategic and tactical planning “. Journal of Information Systems and Technology Management, Vol. 8, No. 2.
15. Kennerley, M. & Neely, A. (2003) “Measuring performance in a changing business environment”. International Journal of Operations & Production Management:23(2).213–229

16. Lahue, R. (2014). Management Information Systems: An Information Portal for A Major with Limitless Interpretations, Master Thesis in Information System, College of Computer Sciences, University of Northern Iowa.
17. Laudon, C. & Laudon,P.(2014).managment information systems.13th ed. Pearson Education.England.
18. Munirat,Y. &Sanni,I. & Kazeem,A.(2014). The Impact of Management Information System (Mis) on the Performance of Business Organization in Nigeria. International Journal of Humanities Social Sciences and Education (IJHSSE). Vol1, issue2, pp 76–86.
19. Nath, R. & Badgujar, M. (2013) Use of Management Information System in an Organization for Decision Making. ASM's International E–Journal of Ongoing Research in Management and IT.
20. Ndlovu, P. (2015). The role of management information systems in measuring organizational performance in the KwaZulu–Natal Department of Art and Culture. Master degree. Stellenbosch University. Stellenbosch, South Africa
21. Nowduri1, S. & Al–Dossey, S. (2012). Management Information Systems and Its Support to Sustainable Small and Medium Enterprises International Journal of Business and Management; Vol. 7, No. 19, pp. 125–131.

22. Okunade, B. (2016). Management Information Systems. Distance Learning Centre, University of Ibadan, Ibadan. Nigeria.
23. James, Princy. (2017). Role of Management Information System in Business and Industry. Vol 6 Issue 7. PP.01–06.
24. RIAHINIA, N. & BEHIMEHR, S. & SEIFY, S. (2015). Management Information System (MIS) In The National Library of Iran. International Journal of Management and Applied Science. vol 1.9. pp105–109.
25. Stair, R. & Renolds, G. (2017). principle of information system. 9th ed. Cengage learning. USA
26. Stripling, G. (2017). An Empirical Assessment of Energy Management Information System Success Using Structural Equation Modeling, Doctor of Philosophy in Information Systems, College of Engineering and Computing, Nova Southeastern University.
27. Yakubu, N. & Dasuki, S. (2018). ASSESSING ELEARNING SYSTEMS SUCCESS IN NIGERIA: AN APPLICATION OF THE DELONE AND MCLEAN INFORMATION SYSTEMS SUCCESS MODEL. Vol 17. pp183–194.
28. DeLone, W. H., & McLean, E.R. (2002). Information systems success revisited. Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), 2966–2976

ملحق رقم (1)
كتاب تسهيل مهمة الباحث

HEBRON
UNIVERSITY



جامعة الخليل

Ref.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم :

Date

التاريخ: 2019/10/14

تحية طيبة وبعد،،،

السيد / د. فارس مجاهد المحترم
مدير شركة كهرباء الجنوب

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بأن الطالبة رغده سلامة السويطي، ورقمها الجامعي (21619095) هي احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA) وهي في طور جمع المعلومات لبحثها بعنوان (نظم المعلومات الإدارية المتبعة في شركة كهرباء الجنوب (سيلكو) وسبل تطويرها).

يرجى مساعدتها في تسهيل مهمتها لإعداد الرسالة.

مع الاحترام والتقدير،،،

السيد مدير الاداري محترم
لا مانع من المساعدة
2019/10/14



ملحق رقم (2)

الاستبانة



جامعة الخليل
كلية الدراسات العليا
برنامج ماجستير إدارة اعمال

استبانة رسالة ماجستير بعنوان d

نظم المعلومات الإدارية المتبعة في شركة كهرباء الجنوب وسبل تطويرها

عزيزي الموظف، عزيزتي الموظفة

تحية طيبة وبعد:

تسعى الباحثة من خلال دراستها "نظم المعلومات الادارية المتبعة في شركة كهرباء

الجنوب (سيلكو) وسبل تطويرها" الى التعرف على واقع نظم المعلومات الادارية التي تتعامل

معها الشركة ومدى جودتها في تقديم المعلومات اللازمة، لذا ارجو التكرم بالإجابة على اسئلة الاستبانة

المرفقة، علما بأن المعلومات التي ستقدمونها تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيكون لكم

الامتنان والشكر على هذا التعاون، وستكونون أنتم سبب نجاح هذه الدراسة في تحقيق الاهداف

المرجوة.

مع اطيب الامنيات

الباحثة: رغدة سلامة محمد السويطي

المشرف: د. بلال عمرو

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الرجاء وضع اشارة (✓) بجانب الاجابة المناسبة:

1. الجنس: ذكر انثى

2. المؤهل العلمي:

دبلوم فأقل بكالوريوس فأعلى

3. طبيعة استخدامي لنظم المعلومات:

مستخدم لخدمة المواطنين بشكل مباشر مستخدم دون الاتصال المباشر مع المواطنين
مستخدم متخصص في وحدة انظمة المعلومات

4. حصلت على تدريب لاستخدام انظمة المعلومات المطبقة في الشركة:

تدريب بشكل كامل تدريب بشكل جزئي لم يتم التدريب

5. موقع العمل:

الادارة العامة فرع دورا فرع الظاهرية فرع يطا

6. سنوات الخبرة:

10 سنوات فأقل 11 سنة فأكثر

القسم الثاني: محاور دراسة نظم المعلومات الادارية

المحور الاول: واقع نظم المعلومات الادارية المستخدمة حاليا في شركة كهرباء الجنوب

يرجى التكرم بوضع اشارة (✓) امام الدرجة المناسبة بناء على انطباعك لاستخدام نظم المعلومات في الشركة.

جودة نظم المعلومات الادارية المستخدمة حاليا في الشركة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1					
2					
3					
4					
5					
قياس جودة المعلومات	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1					
2					
3					
4					
5					
مدى الاستفادة من استخدام نظم المعلومات الإدارية	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1					
2					
3					
4					
رضا مستخدمين نظم المعلومات الادارية في الشركة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1.					
2.					
3.					
4					

المحور الثاني: المكونات والمستلزمات لتطبيق وتطوير نظم المعلومات الادارية

يرجى التكرم بوضع اشارة (✓) امام الدرجة المناسبة بناء على انطباعك لاستخدام نظم المعلومات في الشركة .

موافق بشدة	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة	المكونات المادية والبرمجية	
					1 تتناسب مواصفات اجهزة الحاسوب المستخدمة مع طبيعة وحجم العمل المطلوب.	
					2 تتصف اجهزة الحاسوب المستخدمة حالياً بالسرعة في تلبية متطلبات العمل.	
					3 تتناسب وسائل ادخال واخراج البيانات مع احتياجات العمل	
					4 تتوفر برامج متخصصة حسب كل نشاط .	
					5 تتوفر في البرامج المستخدمة ميزة اصدار رسائل واضحة بالخطأ.	
					6 تستطيع تتبع سير العمل على البرنامج من خلال وجود تعليمات واضحة	
					7 يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حجم وطبيعة العمل .	
					8 تتوفر في الاجهزة مساحة كافية لعملية تخزين المعلومات الهائلة.	
					9 احتاج الى تشغيل اكثر من برنامج للحصول على التقرير المطلوب .	
					10 امكانية توفير بدائل في حال حدوث خلل في جهاز الحاسوب او النظام.	
موافق بشدة	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة	الموارد البشرية والشبكات	
					1 القسم الفني لنظم المعلومات يجب على استفساراتي بسرعة	
					2 يشارك العاملون في القسم المختص بنظام المعلومات والمستخدمون للنظام في تصميم النظام وتطويره	
					3 يتوفر تدريب للعاملين على الانظمة بشكل يتناسب مع تطوير مهاراتهم وقدراتهم في استخدام الأنظمة	
					4 يوجد تكرار في انقطاع خطوط الشبكة الداخلية للشركة	
					5 تمتاز الشبكة بسرعة الاتصال.	
موافق بشدة	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة	المستلزمات الادارية لتحسين نظم المعلومات الادارية في الشركة	
					1 تتابع الادارة العليا سير العمل القائم على استخدام نظام المعلومات المحوسب.	
					2 توفر الادارة العليا كل ما يلزم لتحسين استخدام نظم المعلومات الادارية.	
					3 يتم الاعتماد على المعلومات المتاحة من النظام في اتخاذ القرارات المهمة.	
					4 تعمل ادارة الشركة على تشجيع الموظفين لاستخدام نظم المعلومات الادارية	
					5 تهتم الإدارة العليا بما أبدية من آراء واقتراحات حول استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركة	
					6 تهتم الإدارة العليا بتطوير أنظمة المعلومات المستخدمة وفقاً لاحتياجات العمل وتقييمه.	
					7 يوجد آلية معينة للتعامل مع المعلومات الإدارية وسريتها بحسب المستويات الإدارية.	

ملحق رقم (3)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	الاسم	التخصص	مكان العمل
1	د. غسان شاهين	نظم المعلومات الإدارية	جامعة بوليتكنك فلسطين-الخليل
2	د. لينا السويطي	إدارة اعمال	جامعة اليرموك-الأردن
3	د. وسيم سلطان	إدارة اعمال	جامعة بوليتكنك فلسطين-الخليل
4	د. عمر عيد مسلم الجعيدي	إدارة اعمال	الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية-غزة
5	د. محمد زيدان يحيى سالم	إدارة اعمال	الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية-غزة