مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: مكونات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي / بغداد
اسم الكاتب: م.م. عادل عبدالله عزيز الراشدي، خالد زيدان عبدالهادي
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3634
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 23:54 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

تـنـمية الرافديـن

العدد ١٢١ المجلد ٣٨ لسنة ٢٠١٩

مكونات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي/بغداد

Management Information Systems Components and their Role in Enhancing Organizational Trust A Pilot Study of the Opinions of a Sample of Individuals in Central Bank of Iraq \ Baghdad

عادل عبدالله عزيز الراشدي
مدرس مساعد
رئاسة الجامعة التقنية الشمالية

Adel A. A. Al-Rashedi
Adel.Abdullah@ntu.edu.iq

خالد زيدان عبدالهادي
باحث
البنك المركزي العراقي- بغداد

Khalid Z. Abdulhadi
Khalid_zaidan1987@yahoo.com

تأريخ استلام البحث ٢٠١٨/١٢/٩

تأريخ قبول النشر ٢٠١٩/٢/١٧

المستخلص

يسعى البحث إلى بيان دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى عينة من العاملين في البنك المركزي العراقي، ولتحقيق هدف البحث استخدم المنهج الوصفي، ولتحقيق ذلك فقد تم تصميم استمارة الاستبانة، إذ وزعت (٦٠) استمارة على عدد من الأفراد العاملين في البنك المركزي، وتوصل البحث إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين نظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة. وقدم البحث مقترحات منها اهتمام إدارة المنظمة المبحوثة بوحدات نظم المعلومات والأفراد المتخصصين لتطوير نظم معلومات، وبالتالي تحقيق الهدف الأساسي في تقديم المعلومات للمستفيدين والمساعدة في صنع القرارات ولا سيما الإدارة العليا.

الكلمات المفتاحية: *نظم المعلومات الإدارية، الثقة التنظيمية، مكونات نظم المعلومات الإدارية.*

Abstract

The aim of this research is to investigate the role of Management Information Systems in enhancing the organizational trust of the employees of the Central Bank of Iraq. To achieve the aim of the research, descriptive approch was used by designing the questionnaire, and distributed of (60) form through a random sample of the number of individuals working in the Central Bank. The research found that there is a significant correlation between the components of management information systems and organizational trust at the level of the organization in question. The research presented a number of proposals, the most important of which is the need to provide the necessary support by the management of the organization to the units of information systems and specialized personnel to develop information systems, thus achieving the main aim in providing information to users and help in decision making, especially senior management.

Keywords: *Management Information System, Organizational Trust, Management Information System Components.*

المقدمة

تعمل المنظمات اليوم في عصر المعلومات والتغيرات المتسارعة في المجالات كافة، إذ إن للمعلومات دوراً حيوياً في نجاح المنظمات، لذلك أصبحت نظم المعلومات الادارية ركيزة أساسية لأي منظمة معاصرة تبحث عن التميز والدقة والكفاءة والفاعلية في إنجاز أعمالها وتحقيق الأهداف المخطط لها، وبالشكل الذي أنعكس على أدائها، بناءً على ذلك أصبحت المعلومات مورداً أساسياً من موارد المنظمات، كما إن تعزيز الثقة التنظيمية لدى الأفراد في المنظمة والتي تُعد ركناً أساسياً يساعد إدارة المنظمة في تحقيق أهدافها بنجاح يتم من خلال الاستفادة من توافر المعلومات وسهولة تدفقها في المنظمة، كما إن دور نظم المعلومات الإدارية يكمن في خدمة الأفراد العاملين ومساعدتهم على إنجاز المهام الموكلة إليهم بكفاءة وفاعلية، فضلاً عن تعزيز الثقة التنظيمية من خلال توافر المعلومات والالتزام بالقيم الإدارية والاخلاقية بما يحقق النجاح والتفوق للمنظمة.

منهجية البحث

أولاً- مشكلة البحث

يُحاول البحث الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١. "هل تتوافر مكونات نظم المعلومات الإدارية في المنظمة المبحوثة"؟

٢. "هل يمتلك أفراد عينة البحث إدراك حول أهمية أبعاد الثقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة"؟

٣. "ما طبيعة علاقة الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية"؟
٤. "هل يوجد تأثير لنظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية"؟

ثانياً- أهمية البحث

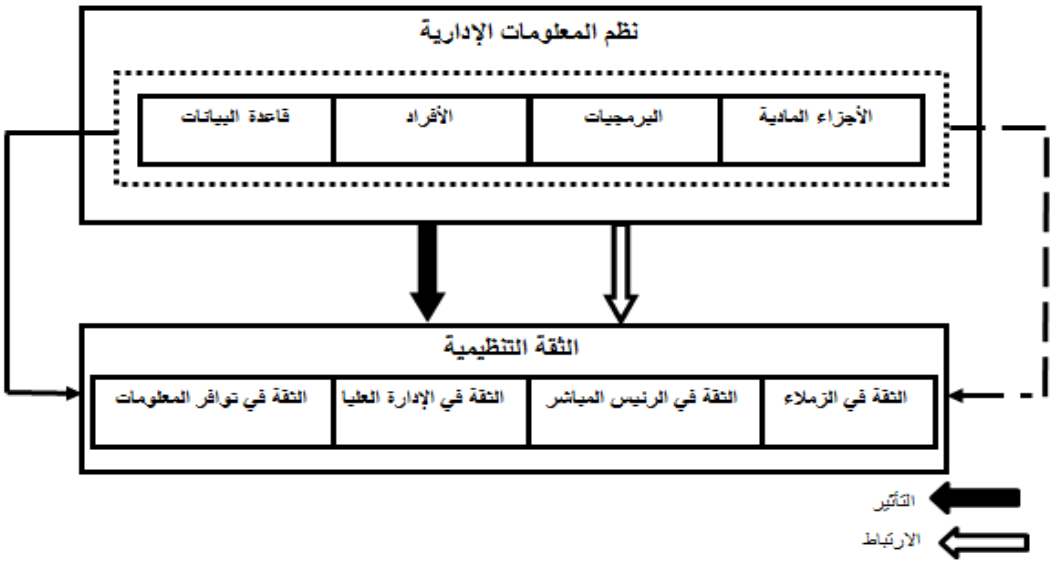
تنبع أهمية البحث من أهمية متغيراته، إذ يكون على المنظمة أن تولي اهتماماً خاصـــاً بنظم المعلومات الادارية التي تُعد أحد المواضـيع البارزة في الإدارة المعاصـرة، كونها تسـاعد المنظمة على البقاء والاسـتمرار، كما إن الثقة التنظيمية تُعد من المواضـيع المهمة التي يجب التركيز عليها بوصـفها عنصـراً أسـاسـياً في تكوين وتنمية العلاقات بين الأفراد مع بعضـهم البعض ومع إدارة المنظمة من جهة أخرى، كما تؤثر على السلوك الفردي والجماعي، فضلاً عن رفع الروح المعنوية لدى الأفراد في المنظمة، إذ تظهر الأهمية التطبيقية للبحث من خلال اسـتخدام نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات اللازمة والدقيقة وإتاحتها للجميع، فضلاً عن تحسين التعامل والعلاقات الشخصية وزيادة التفاعل بين الأفراد العاملين التي تُعد الدافع لإنجاز الأعمال وتحمل المسؤولية من جهة، وبين إدارة المنظمة المبحوثة من جهة أخرى.

ثالثاً- أهداف البحث

يسـعى البحث الى بيان دور نظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية، فضـلاً عن تقديم مفاهيم نظرية بسيطة عن متغيري الدراسة، وتشخيص واقع المنظمة المبحوثة فيما يتعلق بمكونات نظم المعلومات الإدارية وأبعاد الثقة التنظيمية، والتعرف على طبيعة العلاقة الاحصائية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة وتفسير النتائج لمعالجة مشكلة أو اكثر في البنك المركزي.

رابعاً- مخطط البحث

تم بناء مخطط فرضي كما مبين في الشكل ١ أدناه:



الشكل ١
مخطط البحث الفرضي

المصدر: إعداد الباحثين.

خامساً- فرضيات البحث

اعتمد البحث على فرضيتين رئيستين وعلى النحو الآتي:

الفرضـــية الرئيســـة الأولى: "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية"، "وتتفرع عن هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية":

١. "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأجزاء المادية والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".
٢. "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".
٣. "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأفراد والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".
٤. "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قاعدة البيانات والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".

الفرضـــية الرئيســـة الثانية: "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لنظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية"، "وتنبثق عن هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية":

١. "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأجزاء المادية في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".
٢. "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبرمجيات في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".
٣. "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأفراد في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".
٤. "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لقاعدة البيانات في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".

سادساً- منهج البحث

"اعتمد الباحثان على المنهج الوصـــفي التحليلي في كتابة الإطار النظري والعملي للبحث، وفي وصـــف مجتمع وعينة البحث، فضـــلاً عن تَحديد العلاقة (علاقة الارتباط والتأثير) بين نظم المعلومات الإدارية بدلالة مكوناتها والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".

"ولغرض قياس صدق الاستبانة وثباتها قام الباحثان بإخضاع الاستمارة الى عدة اختبارات قبل توزيع الاستمارة وتمثلت بالآتي":

١. **"قياس الصدق الظاهري":** "لغرض التأكد من قدرة الاستبانة على قياس متغيرات الدراسة، فقد اجُري اختبار الصـــدق الظاهري لفقراتها من خلال عرضـــها على مجموعة من الخبراء والمحكمين، للتأكد من صحة الفقرات ومدى ملاءمتها لفرضيات الدراسة وأهدافها واستطلاع آرائهم بشأن قدرتها على قياس متغيرات الدراسة بما يضمن وضوح فقراتها ودقتها علمياً، وفي ضوء ذلك تم حذف وتعديل وإضافة بعض الفقرات وصُححت بعضها واستُبدلت بأخرى بحسب رأي أغلب المحكمين".
٢. **"قياس الثبات":** "تم اختبار ثبات الفقرات من خلال عرضـــها وطرح العديد من الأســـئلة والاستفسارات على السادة المحكمين بشأن شمولية أبعاد الاستبانة وعواملها، وتم في ضوء هذه الأسئلة وإجابة المحكمين عليها إضافة مجموعة من الفقرات كما حُذفَ قسم آخر من الفقرات".

سابعاً- أساليب جمع البيانات والمعلومات

تقسم على جزئين أساسيين هما:

١. الإطار النظري: اعتمد الباحثان على مصادر عربية وأجنبية في كتابتهِ.
٢. الإطار الميداني: استخدم الباحثان استمارة الاستبانة في جمع البيانات، واشتملت على ثلاثة محاور والموضحة بالجدول ١.

الجدول ١
وصف متغيرات البحث في الاستبانة

ت	المتغيرات الرئيسة	المتغيرات الفرعية	تسلسل الفقرات في الاستمارة	عدد الفقرات	مصادر القياس
الأول	معلومات عامة	معلومات تخص الأفراد المبحوثين	1 – 3	3	
الثاني	نظم المعلومات الإدارية	الأجزاء المادية	$X_1 - X_4$	4	(حبش،٢٠١٧) (Stripling, 2017) (الموسوي،٢٠١٦)
		البرمجيات	$X_5 - X_8$	4	
		الأفراد	$X_9 - X_{12}$	4	
		قاعدة البيانات	$X_{13} - X_{16}$	4	
الثالث	الثقة التنظيمية	الثقة في الزملاء	$Y_1 - Y_4$	4	(عزيز وآخرون، ٢٠١٨) (Mugane, 2016) (بنات، ٢٠١٦)
		الثقة في الرئيس المباشر	$Y_5 - Y_8$	4	
		الثقة في الإدارة العليا	$Y_9 - Y_{12}$	4	
		الثقة في توافر المعلومات	$Y_{13} - Y_{16}$	4	

"**المصدر:** إعداد الباحثين في ضوء استمارة الاستبانة".

ثامناً- مجتمع البحث وعينتهِ

"تمثل مجتمع البحث بالبنك المركزي العراقي في بغداد، وقد تم اختيار عينة من الأفراد العاملين في المنظمة المبحوثة"، "ويوضح الجدول ٢ سمات الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة".

الجدول ٢
سمات الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة

المتغير	**الفئة**	**العدد**	**النسبة المئوية %**
الجنس	ذكر	٣٩	%٦٥
	أنثى	٢١	%٣٥
	المجموع	٦٠	%١٠٠
المتغير	**الفئة**	**العدد**	**النسبة المئوية %**
التحصيل الدراسي	دبلوم	٧	%١١,٦٧
	بكالوريوس	٤٠	%٦٦,٦٧
	ماجستير	٨	%١٣,٣٣
	دكتوراه	٥	%٨,٣٣
	المجموع	٦٠	%١٠٠
المتغير	**الفئة**	**العدد**	**النسبة المئوية %**
المنصب الوظيفي	مسؤول قسم	٦	%١٠
	مسؤول شعبة	١٨	%٣٠
	موظف إداري	٣٦	%٦٠
	المجموع	٦٠	%١٠٠

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج الاستبانة.

يوضح الجدول ٢ سمات الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة من حيث الجنس والتحصيل الدراسي والمنصب الوظيفي ومن خلالهِ يُمكن تأشير الآتي:

١. الجنس: يوضح الجدول ٢ معدل توزيع الأفراد المبحوثين من حيث الجنس، إذ بلغت نسبة الذكور (٦٥%) فيما بلغت نسبة الإناث (٣٥%).
٢. التحصيل الدراسي: يُعد التحصيل الدراسي أحد أهم المؤشرات المهمة في مجال الاختيار لشغل الوظائف، إذ يُلاحظ من خلال الجدول ٢ أن نسبة (٦٦,٦٧%) من الأفراد المبحوثين حاصلين على شهادة البكالوريوس، مما يعكس مدى تأهيل هذه الفئة لتقديم إجابات يُعول عليها. في حين كانت نسبة حاملي شهادة الماجستير (١٣,٣٣%). كما بلغت نسبة حملة شهادة دبلوم (١١,٦٧%). في حين بلغت نسبة حملت شهادة الدكتوراه (٨,٣٣%) من الأفراد المبحوثين.
٣. المنصب الوظيفي: "أما فيما يتعلق بالمنصب الوظيفي فقد بينَّ الجدول (٢) أن نسبة (٦٠%) من الأفراد المبحوثين لديهم منصب وظيفي (إداري). والأفراد الذين لديهم منصب وظيفي (مسؤول شعبة) بلغت نسبتهم (٣٠%). وبلغت نسبة من لديه منصب وظيفي (مسؤول قسم) هي (١٠%)".

تاسعاً- حدود البحث

تتمثل حدود البحث مكانياً بالبنك المركزي العراقي، أما حدود البحث زمنياً فقد امتدت للمدة (٢٠١٨/٧/١ ولغاية ٢٠١٨/٩/٢٠)، "أما الحدود البشرية فتمثلت بعيّنة لعدد من الأفراد العاملين في البنك المركزي العراقي (قيد البحث)".

الإطار النظري للبحث

تُعد المعلومات العصب المحرك للمنظمات بمختلف أنواعها، لهذا تستمد نظم المعلومات الإدارية أهميتها من المعلومات التي تمثل مورداً حيوياً تسعى من خلالها المنظمات الى الاستمرار والنمو وتحقيق أهدافها، كما تواجه المنظمات المعاصرة العديد من الصعوبات والتحديات في بيئة الأعمال والتي تتسم بأنها بيئة متغيرة ومتطورة باستمرار، حيث أدت هذه التطورات الى تزايد اهتمام المنظمات بالأفراد العاملين وتنمية الاتجاهات الايجابية لديهم ومساعدتهم على التواصل مع الإدارة وتكوين بيئة تنظيمية ملائمة تعزز من الثقة التنظيمية لديهم والتي تُعد أحد الركائز الأساسية التي تساعد المنظمات على دعم فاعليتها وتحقيق أهدافها، وعليه يُمكن توضيح متغيرات الدراسة على النحو الآتي:

أولاً- مفهوم نظم المعلومات الإدارية

إن نظم المعلومات الإدارية عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها البعض والتي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات ومعالجتها وتوفير المعلومات وخزنها وتوزيعها على المستفيدين لغرض دعم عملية اتخاذ القرار وتأمين التنسيق بين الأقسام داخل المنظمة (عباس، ٢٠١٨، ٤). وتُعرف بأنها مجموعة من العمليات والأنشطة المنتظمة التي تمد المديرين بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في عملية صنع القرار داخل المنظمة، على أن تتميز هذه المعلومات بالشمولية والدقة، وأن تكون ملائمة من ناحية الجودة والتوقيت (Stripling, 2017, 24). ويُعرفها (الموسوي، ٢٠١٦، ٢١) بأنها مجموعة من الأجهزة والمعدات والنشاطات المترابطة التي تعمل على جمع البيانات ومعالجتها وتحويلها الى معلومات تساعد الإدارة في تنفيذ أعمالها. ويرى (Lahue, 2014, 20) بأن نظم المعلومات الإدارية مجموعة من العناصر المتداخلة مع بعضها البعض والمتمثلة بالمكونات المادية والبرمجيات والأفراد وقواعد البيانات والإجراءات التي تعمل على جمع البيانات ومعالجتها وتوفير المعلومات لإدارة المنظمة لدعم عملية صنع القرارات. في حين يرى (قديح، ٢٠١٥، ٢٠) بأنها المكونات البشرية والآلية التي تعمل مع بعضها البعض بشكل

متناسق لجمع البيانات ومعالجتها وتحليلها لغرض الحصول على المعلومات وتزويد أقسام الادارة المختلفة بها لتلبية احتياجاتهم واستخدامها في الوقت المناسب لتحقيق الأهداف المنشودة. ويشير (الزعانين، ٢٠١٥، ٣٢) إلى أنها عناصر تتكامل معاً لجمع البيانات وتحليلها وتصنيفها وتوفير المعلومات وتخزينها واسترجاعها للإستفادة منها في إتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب لتحقيق عناصر الحوكمة الادارية في المنظمة. في حين يعرفها (عبدالواحد، ٢٠١٥، ٣٩) بأنها نظم متكاملة تتكون من مجموعة من الأفراد والأجهزة والمعدات والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات التي تقوم بعملية جمع ومعالجة البيانات لغرض الحصول على المعلومات وتخزينها واسترجاعها عند الحاجة إليها، وذلك بهدف مساعدة الإدارة على إنجاز الوظائف الإدارية وإتخاذ القرارات المناسبة.

مما تقدم يُمكن "تعريف نظم المعلومات الإدارية" من قبل الباحثين بأنها هيكل متكامل من الأجزاء المادية والبرمجيات والأفراد وقاعدة البيانات التي تعمل على جمع البيانات عن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة ومعالجتها وتحليلها وتوفير المعلومات للمستفيد بالوقت والكلفة المناسبة لغرض دعم عملية صنع وإتخاذ القرارات.

ثانياً- أهمية نظم المعلومات الإدارية

يُمكن توضيح أهمية نظم المعلومات الإدارية على النحو الآتي:

١. مساعدة الإدارة في إتخاذ قرارات ناجحة وفاعلة مستندة الى المعلومات في التوقيت المناسب، فضلاً عن القدرة على حفظ المعلومات ذات الصلة بأنشطة المنظمة وخزنها وتحديثها وإمكانية استرجاعها عند الحاجة اليها من قبل المستفيد (Imus *et al.*, 2018, 34).
٢. تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقياً وعمودياً بين أقسام المنظمة لتسهيل عملية استرجاع وتبادل المعلومات (حبش، ٢٠١٧، ١٤).
٣. تقديم معلومات إلى المستويات الإدارية لغرض ممارسة وظائفها، فضلاً عن تقييم أعمال المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الإنحرافات (Stripling, 2017, 27).
٤. تقديم المعلومات بالنسبة للأفراد داخل المنظمة من خلال جمع البيانات وتحليلها باستخدام الحاسوب، إذ يُمكن إدخال كميات كبيرة من البيانات بسرعة وسهولة إلى برمجيات الحاسوب والحصول على المعلومات المطلوبة بسرعة (الموسوي، ٢٠١٦، ٢٢).
٥. تُجنب إدارة المنظمة من الوقوع في أخطاء التخطيط والتنظيم وتخصيص الأعمال، إذ تعمل على توفير معلومات تصف أنشطة المنظمة بشأن ما حدث في الماضي وما يحدث الآن وما متوقع في المستقبل (عبادي، ٢٠١٤، ٢٨).

مما تقدم يرى الباحثان بأن "أهمية نظم المعلومات الإدارية" تكمن في القدرة على توفير المعلومات اللازمة بالوقت والكلفة المناسبة من خلال التقارير الدقيقة بأشكالها المتعددة وإيصالها إلى المستفيدين لكل مستوى من المستويات الإدارية من أجل إنجاز وظائفها بكفاءة وفاعلية.

ثالثاً- مكونات نظم المعلومات الإدارية

يُمكن توضيح مكونات نظم المعلومات الإدارية على النحو الآتي:

١. الأجزاء المادية: تتمثل بالأجهزة والمعدات التي تستخدم في نظام المعلومات بما في ذلك وحدات الإدخال والإخراج ووحدة المعالجة المركزية، إذ إن عملية اختيار الأجزاء المادية لتشكيل جهاز حاسوب متكامل تتم وفق أسس علمية من خلال المفاضلة بين خصائص الأجزاء المادية المتاحة للحصول على حاسوب ذي كفاءة عالية (الوادية، ٢٠١٥، ٢٩).
٢. البرمجيات: تشمل جميع لغات البرمجة بكل مستوياتها ونظم التشغيل المختلفة، إذ تجعل البرمجيات جهاز الحاسوب يعمل وينفذ المهام المطلوبة منهُ من خلال مجموعة من الأوامر

والتعليمات، ويتعامل مع هذه البرمجيات مستخدمو الحاسوب، فهي التي تقوم بمعالجة البيانات وتحليلها وتصنيفها وتوفير المعلومات إلى المستفيدين، كما تقسم البرمجيات على قسمين رئيسين هما برمجيات التشغيل وبرمجيات التطبيقات، إذ تستخدم برمجيات التشغيل لغرض إعطاء الأوامر للأجزاء الاخرى من المكونات المادية للعمل وتنفيذ الإجراءات والعمليات المنطقية، أما برمجيات التطبيقات فتعمل في بيئة برمجيات التشغيل، وهي عبارة عن أوامر وتعليمات لتنفيذ مهام معينة في موضوع أو تخصص محدد (عطاونة، ٢٠١٢، ٣٧).

٣. الأفراد: هم الأفراد الذين يطورون ويشغلون نظم المعلومات، وتضم هذه الشريحة محللي النظم والمبرمجين، كما إن مهارات وقدرات الأفراد في أي منظمة تكمن في كل قسم من أقسام المنظمة لزيادة كفاءة هذه الأقسام، فالمنظمة التي تمتلك أفراد لديهم مهارة وخبرة تكون قادرة على دمج نظم المعلومات مع عمليات المنظمة بهدف الحصول على المعلومات التي تحتاجها لإنجاز أعمالها، وتوقع الاحتياجات المستقبلية لأعمال المنظمة بشكل أسرع، إذ على المنظمة إعداد برامج التدريب والتطوير للأفراد العاملين فيها، لذلك فإن برامج التدريب المستندة الى الحاسوب تكون أفضل برامج التدريب وأكثرها تأثيراً وفاعلية (Barton, 2014, 17).

٤. قاعدة البيانات: إن المنظمات المعاصرة تقوم بجمع ومعالجة كميات هائلة من البيانات وتحليلها وترميزها من أجل توفير المعلومات اللازمة لدعم عملية صنع وإتخاذ القرارات الرشيدة عند إنجاز الأعمال المختلفة في المنظمة، إذ يتم خزن المعلومات المتاحة في حيز يطلق عليهِ قاعدة البيانات لغرض الاستفادة منها لاحقاً من خلال استرجاعها عند الحاجة إليها (عباس، ٢٠١٨، ٦).

رابعاً- مفهوم الثقة التنظيمية

إن الثقة التنظيمية هي ثقة أحد الأطراف بأن الطرف الآخر سوف ينجز إلتزاماتهِ في علاقة معينة، وذلك بالاعتماد على المعلومات المتاحة والمشتركة بين الطرفين بشكل دقيق، فضلاً عن تحديد درجة تفويض بعض المهام والمسؤوليات للعاملين الذين يمثلون التوقعات الإيجابية لإنجاز تلك المهام والمسؤوليات (عزيز وآخرون، ٢٠١٨، ١٩). كما إن الثقة التنظيمية تُمثل توقعات ومعتقدات الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمون إليها، وتكون مرتبطة بالسلوكيات الإدارية المطبقة التي يتم فيها الإلتزام بالقيم الأخلاقية العامة (كريم ومحمد، ٢٠١٦، ١٧٦). كما تُعرف الثقة التنظيمية بأنها الشعور بالدعم في العمل، والاعتقاد بأن المنظمة ستكون واضحة في تنفيذ الإلتزامات، فضلاً عن الوضوح في تطبيقات وسياسات المنظمة والثقة بأنها ستحقق مصالح الأفراد فيها(حياة وكريمة، ٢٠١٨، ١٧٠). في حين يرى (Kesen *et al.*, 2017, 27) بأنها تنفيذ القيم والمبادئ لكل من الطرفين والتي تتطلب الحصول على درجة عالية من الصدق في إنجاز الأهداف المطلوبة، إذ إن هذه القيم والمبادئ والمعايير الأخلاقية تكون نابعة من داخل الفرد مثل الصدق والأمانة والولاء. ويُمكن تعريفها بأنها مجموعة من التوقعات المشتركة بين طرفين، إذ ينظر إلى الاتفاق على أنهُ الإلتزام بينهما سلوكياً وعقلانياً، إذ تكون الثقة متبادلة تحكم العلاقة بين الطرفين (Fard and Karimi, 2015, 221).

مما تقدم يُمكن تعريف الثقة التنظيمية من قبل الباحثين بأنها المبادئ والقيم الأخلاقية وتوقعات الأفراد أو الجماعات بأن المنظمة التي يعملون بها يُمكن الاعتماد عليها في تحقيق النتائج المرغوب فيها للأفراد أو الجماعات، وذلك من خلال النظام الإداري والمديرين ونظم المعلومات فيها والعلاقات التنظيمية بين الأفراد.

خامساً- أبعاد الثقة التنظيمية

تعددت آراء الباحثين في تحديد أبعاد الثقة التنظيمية كل بحسب وجهة نظره وفكره، إذ يتفق الباحثان مع وجهات نظر كل من (حياة وكريمة، ٢٠١٨) (عمران وعبدالسلام، ٢٠١٦) (Mugane, 2016) (بنات، ٢٠١٦) بوصفها الأكثر إنسجاماً مع الدراسة الحالية، لذلك يُمكن توضيح أبعاد الثقة التنظيمية على النحو الآتي:

١. الثقة في الزملاء: يُقصد بها تلك العلاقات التي تؤدي الى التعاون المتبادل والمواقف بين الأفراد من حيث الاشتراك في الأفكار والمعلومات بين جميع الأطراف، وبالشكل الذي يُسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، إذ تكتسب هذه الثقة عدة سمات تجعل الفرد داخل المنظمة جديراً بثقة الآخرين، وتشمل الإلتزام في العمل والاهتمام بمساعدة الزملاء الآخرين (عمران وعبدالسلام، ٢٠١٦، ٣٢).
٢. الثقة في الرئيس المباشر: هي التوقعات الإيجابية الموثوقة من قبل الأفراد بخصوص تصرف وسلوك الرئيس المباشر وفقاً للعلاقة المتبادلة بين الطرفين، إذ إن الثقة هي سمة أساسية مرتبطة بالقيادة، لذلك فإن الرئيس المباشر يكسب ثقة الأفراد إذا كان لديهِ خصائص الكفاءة والأخلاق والاهتمام بمصالح الأفراد واحتياجاتهم (Mugane, 2016, 21).
٣. الثقة في الإدارة العليا: تكون الإدارة العليا في المنظمة جديرة بثقة الأفراد من خلال تلبية إحتياجاتهم ورغباتهم، إذ تعمل الإدارة العليا على توفير وتهيئة كافة أنواع الدعم المادي والمعنوي للأفراد، فضلاً عن توفير الهيكل التنظيمي المناسب والمرن، وتحقيق العدالة في التعامل مع أقسام المنظمة كافة (حياة وكريمة، ٢٠١٨، ١٧١).
٤. الثقة في توافر المعلومات: يُمثل هذا البُعد الثقة في توافر المعلومات الشاملة للفرد في الوقت المناسب، وبالشكل الذي يضمن مصداقية مصادر المعلومات التي يتعامل معها في بناء الثقة التنظيمية، وتعزيز قدرة المنظمة على استخدام نظم المعلومات التي توفر معلومات دقيقة وخالية من الأخطاء وموضوعية وواضحة والتي تُسهم في عملية صنع وإتخاذ القرارات التنظيمية (بنات، ٢٠١٦، ٣١).

الإطار الميداني للبحث

أولاً- وصف متغيرات البحث وتشخيصها

١. وصف متغير نظم المعلومات الإدارية (المكونات)

أ. الأجزاء المادية: يشير الجدول ٣ إلى أن إجابات الأفراد المبحوثين "بخصوص هذا المتغير من خلال مؤشراتهِ (X_1-X_4) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (٧٠,٨٤%) كما بلغت نسبة عدم الاتفاق (٧,٩٢%) ونسبة المحايدين (٢١,٢٤%) إذ كان كلهُ بمتوسط حسابي قدرهُ (٢,٦٣)".ومن أهم المؤشرات التي أسهمت في إغناء نسبة الاتفاق هو المؤشر (X_1)، الذي كانت نسبة اتفاق فيه (٧٥%) وبوسط حسابي قدرهُ (٢,٧٥) وهذا يشير الى ان المنظمة المبحوثة تمتلك الأجزاء المادية (الأجهزة والمعدات) المتعلقة بالحاسوب حديثة ومتطورة".

الجدول ٣

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية للأجزاء المادية

	المؤشرات	أتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	
X_1	يتوفر لدى المنظمة المبحوثة أجهزة ومعدات الحاسوب حديثة ومتطورة.	45	75.00	15	25.00	0	0.00	2.75
X_2	تتناسب الأجهزة والمعدات (عتاد الحاسوب) مع أعمال وأنشطة المنظمة المبحوثة.	40	66.67	11	18.33	9	15.00	2.52
X_3	تمتاز الأجهزة والمعدات (عتاد الحاسوب) في المنظمة المبحوثة بالمرونة والسرعة في إدخال ومعالجة البيانات.	42	70.00	12	20.00	6	10.00	2.60
X_4	وحدات التخزين لها قدرة على خزن كميات كبيرة من المعلومات خاصة بأعمال المنظمة المبحوثة.	43	71.67	13	21.67	4	6.67	2.65
	المعدل الكلي	70.84		21.24		7.92		2.63

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية" "SPSS".

ب. **البرمجيات:** يشير الجدول ٤ إلى أن إجابات الأفراد المبحوثين "حول هذا المتغير عن طريق مؤشراتهِ (X_5-X_8) كانت نحو الاتفاق وبنسبة (٧٤,٥٨%) أما نسبة عدم الاتفاق بلغت (١٠%) ونسبة المحايدين (١٥,٤٢%) والتي كانت بوسط حسابي قدرهُ (٢,٦٥)". "ومن أهم المؤشرات التي عززت نسبة الاتفاق الإيجابي لهذا المتغير المؤشر (X_6)، إذ حصل على نسبة اتفاق (٨٣,٣٣%) وبوسط حسابي قدرهُ (٢,٨٣) وهذا يدل على أن المنظمة المبحوثة تمتلك البرمجيات التي تساعدها في إنجاز أعمالها بدقة عالية".

الجدول ٤

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية للبرمجيات

	المؤشرات	أتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	
X_5	تتيح البرمجيات المتوفرة في المنظمة المبحوثة المشاركة بين أكثر من فرد بالمعلومات المتوفرة.	43	71.67	8	13.33	9	15.00	2.57
X_6	تمتلك المنظمة المبحوثة برمجيات تساعدها في إنجاز أعمالها بدقة عالية.	50	83.33	10	16.67	0	0.00	2.83
X_7	تمتاز البرمجيات التي تستخدمها المنظمة المبحوثة بالسرعة والدقة في معالجة وتحليل وتبويب وتلخيص البيانات وتحويلها إلى معلومات.	46	76.67	8	13.33	6	10.00	2.67
X_8	تمتاز البرمجيات والتطبيقات المستخدمة في المنظمة المبحوثة بسهولة الاستخدام.	40	66.67	11	18.33	9	15.00	2.52
	المعدل الكلي	74.58		15.42		10.00		2.65

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية SPSS".

ج. **الأفراد:** إن "الجدول ٥ يوضح إجابات الأفراد المبحوثين" "حول هذا المتغير من خلال مؤشراتهِ (X_9-X_{12}) تميل باتجاه الاتفاق وبنسبة (٧٤,١٧%)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (٧,٥٠%) ونسبة المحايدين بلغت (١٨,٣٣%) وجاء كلهُ بوسط حسابي قدرهُ (٢,٦٧)". "ومن المؤشرات التي أسهمت في إغناء نسبة الاتفاق الإيجابي المؤشر (X_{10}) بنسبة اتفاق (٨١,٦٧%) تدعمهُ قيمة الوسط الحسابي والتي بلغت (٢,٨٢)، وهذا يعني أن الأفراد في المنظمة المبحوثة يمتلكون مهارات وخبرات فنية وإدارية تتناسب مع المهام الموكلة بهم".

الجدول ٥

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية للأفراد

	المؤشرات	أتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	
X_9	يتمتع الأفراد في المنظمة المبحوثة بقدرة عالية في التعامل مع الأجهزة والمعدات (عتاد الحاسوب) والبرمجيات المتوفرة.	44	73.33	8	13.33	8	13.33	2.60
X_{10}	يمتلك الأفراد في المنظمة المبحوثة مهارات وخبرات فنية وإدارية تتناسب مع المهام الموكلة بهم.	49	81.67	11	18.33	0	0.00	2.82
X_{11}	يمتاز الأفراد بالتكيف مع التغيرات والتطورات وفقاً لمتطلبات بيئة العمل.	42	70.00	15	25.00	3	5.00	2.65
X_{12}	تمتلك المنظمة المبحوثة أفراداً محللين متخصصين في نظم المعلومات.	43	71.67	10	16.67	7	11.67	2.60
	المعدل الكلي	74.17		18.33		7.50		2.67

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية" "SPSS".

د. قاعدة البيانات: إن الجدول ٦ يوضح إجابات الأفراد المبحوثين "فيما يتعلق بهذا المتغير من خلال مؤشراتهِ (X_{13}-X_{16}) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (٧٩,١٧%)، وكذلك شكّل الاتجاه السلبي (عدم الاتفاق) لتلك الإجابات نسبة (٥%)، أما نسبة المحايدين فبلغت (١٥,٨٣%) والتي كانت بوسط حسابي قدرهُ (٢,٧٤)". "وهناك مؤشرات عدة أسهمت في إيجابية هذا المتغير أبرزها المؤشر (X_{16}) والذي حصل على نسبة اتفاق (٩١,٦٧%) يدعمها قيمة الوسط الحسابي (٢,٩٢)، وهذا يدل على أن المنظمة المبحوثة تستخدم المعلومات المخزونة في قاعدة البيانات في عملية صنع القرارات، فضلاً عن تحديث المعلومات بشكل مستمر".

الجدول ٦

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية لقاعدة البيانات

	المؤشرات	أتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	
X_{13}	قاعدة البيانات المستخدمة في المنظمة المبحوثة تساعد في إيجاد الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة.	48	80.00	11	18.33	1	1.67	2.78
X_{14}	يوجد نظام حماية محكم لقاعدة البيانات في المنظمة المبحوثة يمنع الأفراد غير المخولين من الدخول إلى نظام المعلومات.	45	75.00	10	16.67	5	8.33	2.67
X_{15}	يتم الإستناد إلى قاعدة البيانات المركزية في المنظمة المبحوثة في الحصول على المعلومات المطلوبة.	42	70.00	12	20.00	6	10.00	2.60
X_{16}	يتم تحديث المعلومات باستمرار في قاعدة البيانات.	55	91.67	5	8.33	0	0.00	2.92
	المعدل الكلي	79.17		15.83		5.00		2.74

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية SPSS".

٢. وصف متغير الثقة التنظيمية وتشخيصهُ (الأبعاد)

أ. الثقة في الزملاء: بحسب الجدول ٧ الذي يُبين أن إجابات الأفراد المبحوثين "حول هذا المتغير من خلال مؤشراتهِ (Y_1-Y_4) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (٦٧,٠٩%) من تلك الإجابات، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (١٤,٥٨%) ونسبة المحايدين (١٨,٣٣%) والذي جاء كلهُ بوسط حسابي قدرهُ (٢,٥٣)". "ومن أهم المؤشرات التي أسهمت في إغناء نسبة الاتفاق المؤشر (Y_3) إذ حصل على نسبة اتفاق (٧٥%) وبوسط حسابي قدرهُ (٢,٦٧)" وهذا يدل على وجود التعاون والاحترام بين الأفراد العاملين، "فضلاً عن تبادل المعلومات بينهم، وبالشكل الذي يسهم في حل المشكلات وإنجاز الأعمال".

الجدول ٧

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية للثقة في الزملاء

المؤشرات		أتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	
Y1	تتسم علاقات الأفراد بعضهم ببعض في المنظمة المبحوثة بالتعاون والاحترام بما يعكس تطابق المبادئ والقيم الأخلاقية بينهم.	40	66.67	15	25.00	5	8.33	2.58
Y2	توجد ثقة متبادلة بين زملائي في العمل.	37	61.67	8	13.33	15	25.00	2.37
Y3	أتبادل مع زملائي المعلومات التي تساعد في حل المشكلات وإنجاز الأعمال.	45	75.00	10	16.67	5	8.33	2.67
Y4	أعتمد على القرارات ذات العلاقة بوظيفتي والمتخذة من قبل زملائي.	39	65.00	11	18.33	10	16.67	2.48
المعدل الكلي		67.09		18.33		14.58		2.53

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية SPSS".

ب. الثقة في الرئيس المباشر: يتضح من الجدول ٨ أن إجابات الأفراد المبحوثين ذات الصلة "بالمتغير من خلال مؤشراتهِ (Y_5-Y_8) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (٥٦,٦٧%) ، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (٣٤,١٦%) ونسبة المحايدين (٩,١٧%) والذي جاء كلهُ بوسط حسابي قدرهُ (٢,٢٣)". "ومن أبرز المؤشرات التي أسهمت في تعزيز نسبة الاتفاق الإيجابي لهذا المتغير هو المؤشر (Y_5)، إذ حصل على نسبة اتفاق (٦٠%) وبوسط حسابي قدرهُ (٢,٢٨)، وهذا يدل على تعامل الرئيس المباشر بعدالة مع كافة الأفراد العاملين في المنظمة المبحوثة، فضلاً عن وجود ثقة كاملة في مهارات وإمكانيات وأخلاقيات الرئيس المباشر".

الجدول ٨

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية للثقة في الرئيس المباشر

المؤشرات		أتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	
Y_5	يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة زملائي في القسم.	36	60.00	5	8.33	19	31.67	2.28
Y_6	أشعر بثقة كاملة في مهارات وإمكانيات وأخلاقيات الرئيس المباشر.	35	58.33	7	11.67	18	30.00	2.28
Y_7	يقوم رئيسي المباشر بتوصيل كافة المعلومات المتعلقة بالمنظمة بصورة عادلة إلى زملائي.	32	53.33	3	5.00	25	41.67	2.12
Y_8	يمتلك رئيسي المباشر القدرة الكاملة على أداء مهامهِ.	33	55.00	7	11.67	20	33.33	2.22
المعدل الكلي		56.67		9.17		34.16		2.23

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية SPSS.

ج. الثقة في الإدارة العليا: يُلاحظ من الجدول ٩ أن إجابات الأفراد المبحوثين "بخصوص المتغير من خلال مؤشراتهِ (Y_9-Y_{12}) تميل باتجاه الاتفاق وبنسبة (٦٩,٥٨%) ، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (١٥,٤٢%) ونسبة المحايدين بلغت (١٥%) وجاء كلهُ بوسط حسابي قدرهُ (٢,٥٤)" ، "ومن المؤشرات التي أسهمت في إغناء نسبة الاتفاق الإيجابي المؤشر (Y_{11}) بنسبة اتفاق (٧٥%) يدعمهُ قيمة الوسط الحسابي والتي بلغت (٢,٦٧). كما تشير النتائج بأن الإدارة العليا تقوم بتوفير الدعم المادي والمعنوي للأفراد في المنظمة المبحوثة، فضلاً عن شعور الأفراد بثقة كاملة في الإدارة العليا".

الجدول ٩
التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية للثقة في الإدارة العليا

	المؤشرات	أتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	
Y_9	أشعر بأن كافة الأفراد في المنظمة المبحوثة يثقون ثقة كاملة في الإدارة العليا.	42	70.00	8	13.33	10	16.67	2.53
Y_{10}	توفر الإدارة العليا المعلومات اللازمة للأفراد للمشاركة في عملية صنع واتخاذ القرارات.	39	65.00	6	10.00	15	25.00	2.40
Y_{11}	تقوم الإدارة العليا بتوفير الدعم المادي والمعنوي للأفراد.	45	75.00	10	16.67	5	8.33	2.67
Y_{12}	تمارس الإدارة العليا سياسات إدارية واضحة.	41	68.33	12	20.00	7	11.67	2.57
	المعدل الكلي	69.58		15.00		15.42		2.54

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية "SPSS".

د. الثقة في توافر المعلومات: يتضح من الجدول ١٠ أن إجابات الأفراد المبحوثين "حول هذا المتغير من خلال مؤشراتهِ (Y_{13}-Y_{16}) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة" (٨٠,٨٤%)، في حين شكّل الاتجاه السلبي (عدم الاتفاق) لتلك الإجابات نسبة" (٣,٣٣%)"، "فيما بلغت نسبة المحايدين (١٥,٨٣%) والذي جاء كلهُ بمتوسط حسابي قدرهُ (٢,٧٨). وهناك مؤشرات عدة أسهمت في إيجابية هذا المتغير أبرزها المؤشر (Y_{13}) والذي حصل على نسبة اتفاق (٨٣,٣٣%) يدعمها قيمة الوسط الحسابي (٢,٨٣) وتدل النتائج على أن الأفراد في المنظمة المبحوثة يحصلون على المعلومات اللازمة من خلال نظم المعلومات في المنظمة المبحوثة لإنجاز مهامهم الوظيفية".

الجدول ١٠
التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية للثقة في توافر المعلومات

	المؤشرات	أتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	
Y13	أستطيع الحصول على المعلومات التي أحتاجها من خلال نظم المعلومات في المنظمة.	50	83.33	10	16.67	0	0.00	2.83
Y14	توفر نظم المعلومات في المنظمة المبحوثة المعلومات الضرورية في الوقت المناسب.	48	80.00	9	15.00	3	5.00	2.75
Y15	تتسم المعلومات التي توفرها نظم المعلومات بالدقة والمصداقية والموضوعية والوضوح.	47	78.33	11	18.33	2	3.33	2.75
Y16	تتوفر لدي المعلومات الكافية التي تتطلبها مهام وظيفتي.	49	81.67	8	13.33	3	5.00	2.77
	المعدل الكلي	80.84		15.83		3.33		2.78

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية "SPSS".

ثانياً- عرض وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث

١. عرض وتحليل علاقات الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية

تشير معطيات الجدول ١١ إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٥٠) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)" "وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الرئيسة الأولى) والتي تنص على أنهُ (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية)".

الجدول ١١

نتائج علاقة الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية على المستوى الكلي

متغيرات الدراسة	نظم المعلومات الإدارية
الثقة التنظيمية	0.750

N = 60 P<= 0.05

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية "SPSS".

ويُمكن التعرف على نتائج علاقات الارتباط بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها وفي ضوء الفرضيات المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الأولى، من خلال الجدول ١٢ وعلى النحو الآتي:

١. إن النتائج الواردة في الجدول ١٢ تشير إلى وجود علاقة ارتباط بين الأجزاء المادية والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها"، "إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٩٧) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الأولى) والتي تنص على أنهُ (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأجزاء المادية والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".

٢. إن الجدول ١٢ يُبين وجود علاقة ارتباط بين البرمجيات والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٦١) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)"، "وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الأولى) والتي تنص على أنهُ (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".

٣. يبيُن الجدول ١٢ أن هناك علاقة ارتباط بين الأفراد والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٣٨) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)"، "وبهذه النتيجة تُقبل الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الأولى) والتي تنص على أنهُ (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأفراد والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".

٤. بحسب الجدول ١٢ الذي يوضح وجود علاقة ارتباط بين قاعدة البيانات والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٩٣) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)" "وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الأولى) والتي تنص على أنهُ (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قاعدة البيانات والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".

الجدول ١٢

نتائج علاقات الارتباط بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها على المستوى الجزئي

متغيرات الدراسة	مكونات نظم المعلومات الإدارية			
	الأجزاء المادية	البرمجيات	الأفراد	قاعدة البيانات
الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها	0.697*	0.761*	0.738*	0.793*

P<= 0.05 N = 60

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية" "SPSS".

٢. عرض وتحليل تأثير نظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية

تشـــير "نتائج تحليل الانحدار والموضـــحة في الجدول ١٣ إلى وجود تأثير ذي دلالة معنوية لنظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية"، "إذ بلغت قيمة (F) المحســـوبة (٣٥,١٤٦) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤,٠٤٣) عند مســـتوى معنوية (٠,٠٥) ودرجتي حرية (١,٥٨)"، "فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٥٦٣) وهذا يعني أن نظم المعلومات الإدارية قد أسهمت وفسرت (٥٦,٣%) من الاختلافات الحاصـــلة في الثقة التنظيمية. ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (t) تبيّن أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (٦,٣٧٨) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٧١) عند مســـتوى معنوية (٠,٠٥)"، "وبهذه النتيجة ســـيتم قبول الفرضـــية البديلة ورفض فرضـــية العدم (الفرضـــية الرئيســـة الثانية) والتي تنص على أنهُ (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لنظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية)".

الجدول ١٣
نتائج تأثير نظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية على المستوى الكلي

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	الثقة التنظيمية						
	B		t		R^2	F	
	β_0	β_1	المحسوبة	الجدولية		المحسوبة	الجدولية
نظم المعلومات الإدارية	0.732	1.332	6.378	1.671	0.563	35.146	4.043

df = (1,58) P <= 0.05 N = 60

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية "SPSS".

وبهدف توضـــيح علاقات التأثير لمكونات نظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها وفي ضوء الفرضيات المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية"، "فإن الجدول ١٤ يوضح نتائج تأثير مكونات نظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها على المســـتوى الجزئي وكما يأتي:

١. يتبيّن من الجدول ١٤ وجود تـأثير ذي دلالـة معنويـة للأجزاء المـاديـة في الثقـة التنظيميـة بـدلالـة أبعـادهـا"، "إذ بلغـت قيمـة (F) المحســـوبـة (٣٠,٨٣٤) وهي أكبر من قيمتهـا الجـدوليـة البـالغـة (٤,٠٤٣) عنـد مســـتوى معنويـة (٠,٠٥) ودرجتي حريـة (١,٥٨)"، "أمـا قيمـة معـامل التحـديد فبلغت (R^2) (٠,٤٨٦) وهذا يعني أن الأجزاء المادية فسرت (٤٨,٦%) من الاختلافات الحاصلة في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها. اما معاملات (β) واختبار (t) فتبيّن أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (٥,٠٣١)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٧١) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضـية البديلة ورفض فرضـية العدم (الفرضـية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية) والتي تنص على أنهُ (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأجزاء المادية في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".

٢. تشـــير معطيات "الجدول ١٤ إلى وجود تـأثير ذي دلالـة معنويـة للبرمجيات في الثقـة التنظيميـة بـدلالـة أبعـادهـا"، "يدعم ذلك قيمـة (F) المحســـوبـة (٣٥,٦٢٩) وهي أكبر من قيمتهـا الجـدوليـة (٤,٠٤٣) عنـد مســـتوى معنويـة (٠,٠٥) ودرجتي حريـة (١,٥٨)"، "وكانت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٥٧٩)، وهذا يعني أن البرمجيات قد أســـهمت وفســـرت (٥٧,٩%) من الاختلافات الحاصـــلة في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها. ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (t) تبيّن أن قيمة (t) المحسـوبة بلغت (٦,٣٧٢) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٧١) عند مستوى

معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية) والتي تنص على أنهُ (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبرمجيات في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".

٣. يتضح من "الجدول ١٤ وجود تأثير ذي دلالة معنوية للأفراد في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها"، "إذ إن قيمة (F) المحسوبة (٣٥,٣٨٦) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤,٠٤٣) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجتي حرية (١,٥٨)"، "فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٥٤٤) ، هذا يعني أن الأفراد قد أسهموا وفسروا (٥٤,٤%) من الاختلافات الحاصلة في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها. اما معاملات (β) واختبار (t) فتبين أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (٦,٢٥١) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٧١) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية) والتي تنص على أنهُ (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأفراد في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".

٤. الجدول ١٤ يشير الى "وجود تأثير ذي دلالة معنوية لقاعدة البيانات في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، وكانت قيمة (F) المحسوبة (٣٨,٧٣٤) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤,٠٤٣) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجتي حرية (١,٥٨)"، "كما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٦٢٩)، وهذا يعني أن قاعدة البيانات قد أسهمت وفسرت (٦٢,٩%) من الاختلافات الحاصلة في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها. وإن متابعة معاملات (β) واختبار (t) تبيّن أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (٧,٨٥٦) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٧١) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية) والتي تنص على أنهُ (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لقاعدة البيانات في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".

الجدول ١٤

نتائج تأثير نظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية على المستوى الجزئي

المتغير المعتمد / المتغيرات المستقلة		الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها					
		B		t		R^2	F
		β_0	B_1	المحسوبة	الجدولية		المحسوبة	الجدولية
مكونات نظم المعلومات الادارية	الأجزاء المادية	0.582	1.023	5.031	1.671	0.486	30.834	4.043
	البرمجيات	0.753	1.358	6.372		0.579	35.629	
	الأفراد	0.702	1.320	6.251		0.544	35.386	
	قاعدة البيانات	0.892	1.627	7.856		0.629	38.734	

N = 60 P <= 0.05 df = (1,58)

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية" "SPSS".

مناقشة النتائج

١. **"**أوضحت معطيات وصف وتشخيص متغيرات البحث وأبعادهُ أن المنظمة المبحوثة تولي اهتماماً كبيراً جداً بنظم المعلومات الإدارية والذي يكوّن بدوره قدرات كبيرة تساعد المنظمة

المبحوثة على تعزيز الثقة التنظيمية، ولاسيما فيما يتعلق بالثقة في توافر المعلومات اللازمة في عملية صنع القرارات الإدارية من قبل إدارة المنظمة المبحوثة".

٢. "ترتبط مكونات نظم المعلومات الإدارية من خلال ارتباط كل مكوناتها (الأجزاء المادية، البرمجيات، الأفراد، قاعدة البيانات) بعلاقات ذات دلالة معنوية مع الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، الأمر الذي يؤشر حُسن اختيار الباحثين لتركيبة متغيرات البحث".

٣. "أظهرت معطيات تحليل العلاقات التأثيرية بين متغيرات البحث وأبعاده ان نظم المعلومات الإدارية لها تأثير كبير في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، وقد تباين المتغير المستقل في تأثيره في المتغير المعتمد".

الاستنتاجات والمقترحات

أولاً- الاستنتاجات

يُمكن إيجازها بالآتي:

١. إن توافر نظام المعلومات الإدارية في المنظمة المبحوثة يُعد ضرورة لا يُمكن الاستغناء عنها بوصفه الوسيلة التي يُمكن من خلالها للمنظمة ملاحظة سير العمل وإنجاز أنشطتها، فضلاً عن مراقبة التغيرات الحاصلة في بيئته الداخلية والخارجية من خلال المعلومات الناتجة من نظم المعلومات الإدارية.

٢. إن الثقة التنظيمية تُعد ركيزة مهمة في المنظمة، وهي أحد مكونات النجاح التنظيمي، فضلاً عن كونها عنصراً أساساً في تحقيق أهداف المنظمة.

٣. تبين من خلال الدراسة وجود اهتمام باستخدام نظم المعلومات الإدارية، فضلاً عن توفير المعلومات للأفراد العاملين في المنظمة لإنجاز أعمالهم.

ثانياً- المقترحات

يُمكن تلخيصها بالآتي:

١. ضرورة اهتمام إدارة المنظمة المبحوثة بوحدات نظم المعلومات والأفراد المتخصصين لتطوير نظم معلومات، وبالتالي تحقيق الهدف الأساسي في تقديم المعلومات للمستفيدين والمساعدة في صنع القرارات ولا سيما الإدارة العليا.

٢. التأكيد على دور الإدارة العليا من خلال توفير وتقديم الدعم للأفراد العاملين في المنظمة وبالشكل الذي يعزز من الثقة التنظيمية.

٣. اهتمام إدارة المنظمة المبحوثة وحرصها على أن يتمتع الأفراد كافة بالحقوق والامتيازات والتعامل بطريقة عادلة، والتي بدورها تُعزز الثقة بالإدارة العليا والرؤساء والزملاء وتوافر المعلومات.

٤. الأخذ بنظر الاعتبار أولويات تأثير أبعاد الثقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة، اذ ينبغي ترتيب أولويات أبعاد الثقة التنظيمية بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة.

المصادر

أولاً- المصادر باللغة العربية

١. بنات، عايدة سعيد ديب، ٢٠١٦، الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

٢. حبش، صلاح علي محمد، ٢٠١٧، أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

٣. حياة، سرير الحرتسي وكريمة، ربحي، ٢٠١٨، أثر الثقة التنظيمية في إنجاح البناء المعرفي / دراسة حالة مؤسسات التعليم العالي، مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة ٢، العدد (١٨)، جامعة البليدة ٢، الجزائر.
٤. الزعانين، رامز محمد عبدالكريم، ٢٠١٥، دور "نظم المعلومات الإدارية" في تعزيز "الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي" / غزة، رسالة ماجستير، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى / غزة، فلسطين.
٥. عبادي، أنس، ٢٠١٤، دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات في سورية / دراسة تطبيقية على شركة سيريتل، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سوريا.
٦. عباس، طارق عرمان، ٢٠١٨، إمكانية "استخدام نظم المعلومات الإدارية وأثرهُ في تعزيز إدارة الجودة الشاملة" / "دراسة ميدانية في مديرية بلدية الكوت"، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (٢)، العدد (٢٨)، جامعة واسط، العراق.
٧. عبدالواحد، آن سعيد إبراهيم، ٢٠١٥، سياسات أمن المعلومات وعلاقتها بفاعلية "نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية" / قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر/ غزة، فلسطين.
٨. عزيز، ديلمان أحمد وعبدالله، دهرون فريدون ومحمد، جلال عبدالله، ٢٠١٨، ممارسات القيادة الخادمة ودورها "في تعزيز الثقة التنظيمية / دراسة تحليلية لآراء" عينة من العاملين في المعهد التقني/ السليمانية، مجلة جامعة التنمية البشرية، المجلد (٤)، العدد (١)، جامعة التنمية البشرية، السليمانية، العراق.
٩. عطاونة، وجدي لطفي إبراهيم، ٢٠١٢، تحليل واقع "نظم المعلومات الإدارية ودورها في صناعة القرار في وزارة التربية والتعليم" العالي الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، فلسطين.
١٠. عمران، حسن عبدالسلام علي وعبدالسلام، عبدالسلام علي، ٢٠١٦، دور الثقة التنظيمية في التوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الالكترونية بجامعة سبها / دراسة ميدانية على العاملين بالإدارة العامة في جامعة سبها، مجلة جامعة سبها (العلوم البحتة والتطبيقية)، المجلد (٥)، العدد (٢)، جامعة سبها.
١١. قديح، هبة ديب، ٢٠١٥، مدى "تأثير نظم المعلومات الإدارية على تطبيق الإستراتيجية" من وجهة نظر الإدارة العليا في المصارف العاملة في قطاع غزة / فلسطين، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية / غزة، فلسطين.
١٢. كريم، هوار فتاح ومحمد، عمر مصطفى، ٢٠١٦، دور الثقة التنظيمية "في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي / دراسة استطلاعية لآراء عينة من" الموظفين في مركز رئاسة بلدية السليمانية في أقليم كردستان / العراق، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (٨)، العدد (١٦)، جامعة الأنبار، العراق.
١٣. الموسوي، سعد مهدي سعيد، ٢٠١٦، دور مكونات "نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية" / دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية والمرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية / محافظة النجف الأشرف، "رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية"، العراق.
١٤. الوادية، محمد سميح محمد، ٢٠١٥، "علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية" / "دراسة حالة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

ثانياً- المصادر باللغة الانكليزية

1. Barton, Kevin Andrew, 2014, Information System Security Commitment: A Study of External Influences on Senior Management, Doctor of Philosophy in Information

Systems with Concentration in Information Security, Department of Computer and Information Sciences, College of Engineering and Computing, Nova Southeastern University.
2. Fard, Parastoo Gashtasebi and Karimi, Fariba, 2015, The Relationship between Organizational Trust and Organizational Silence with Job Satisfaction and Organizational Commitment of The Employees of University, International Journal Education Studies, Vol.8, No.11, Department of Educational Sciences, Islamic Azad University, Iran.
3. Imus, John Kevin P.and Magleo, Elmer D. and Soriano, Mary Angelica A., 2018, Barangay Management Information System (BMIS) for Cities and Municipalities in The Philippines, International Journal of Computer Applications, Vol.180, No.19, Department of Business Administration, San Carlos College, Pangasinan.
4. Kesen, Mustafa. and Turan, Pmar Muthu. and Kutay, Naciye., 2017, The Effects of Internal Marketing on Organizational Trust: A Research in Hotel Industry, Business and Management Studies: An International Journal, Vol.5, Issue. 4, Adnan Menderes University.
5. Lahue, Benjamin Richard, 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.
6. Mugane, Muriuki Gad, 2016, Correlation between Organizational Trust and Job Satisfaction among Subordinate Staff: Case of East African Breweries Limited, Master Thesis in Business Administration, Department of Business Administration, United States International University.
7. Stripling, Gwendolyn Denise, 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.