مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دراسة العوامل المؤثرة على استخدام نظم المعلومات الإدارية في قطاع الخدمات باستخدام التحليل العاملي – تطبيق على بعض المؤسسات العامة والخاصة
اسم الكاتب: د. شفيق عربش، فداء علي عباس
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4348
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 11:03 +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 جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (34) العدد (3) 2012
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (34) No. (3) 2012

دراسة العوامل المؤثرة على استخدام نظم المعلومات الإدارية في قطاع الخدمات باستخدام التحليل العاملي – تطبيق على بعض المؤسسات العامة والخاصة

الدكتور شفيق عربش*
فداء علي عباس**

(تاريخ الإيداع 30 / 1 / 2012. قُبِل للنشر في 26 / 6 / 2012)

□ ملخّص □

حاولنا في هذا البحث دراسة عدة مقاييس لمعرفة أثرها على استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الخدمية وذلك باستخدام أسلوب التحليل الإحصائي متعدد المتغيرات المتمثل بأسلوب التحليل العاملي، الذي يساعد في تخفيض المتغيرات إلى عدد أقل على شكل تصنيف جديد من العوامل.

يتضمن هذا البحث نظم المعلومات الإدارية وأهمية استخدامها في قطاع الخدمات، وقد اعتمدنا على عينة مكونة من 160 استبياناً وزعت على بعض العاملين الإداريين والفنيين متخذي القرار في المؤسسات التي تعمل في القطاع الخدمي ممن يحملون مسميات وظيفية إدارية متمثلة في أربع فئات من المؤسسات الخدمية هي (المصارف – التعليم – مؤسسات الطيران – التأمين)، ومن ثَمّ تحليل البيانات الواردة من العينة باستخدام الحزمة البرنامجية SPSS، وأهم العوامل التي تؤثر في استخدام نظم المعلومات الإدارية والتي حصلنا عليها من عينة البحث: المركز المالي للمؤسسة – وجود دائرة مستقلة تهتم بهذا الموضوع في الهيكل الإداري للمؤسسة – خبرات ومهارات العاملين.

الكلمات المفتاحية: المعطيات، المعلومات، نظم المعلومات الإدارية، التحليل العاملي، الجذر الكامن.

* أستاذ – قسم الإحصاء التطبيقي – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق – دمشق – سورية.

** طالبة دكتوراه – قسم الإحصاء التطبيقي – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق – دمشق – سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (34) العدد (3) 2012
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (34) No. (3) 2012

Study of Factors affecting the use of Management Information Systems in the Services Sector by Depending on Factor Analysis : Case Study on some of Private and Public Institution

Dr.Chafik Arbach*
Fedaa Ali Abbas**

(Received 30 / 1 / 2012. Accepted 26 / 6 / 2012)

□ ABSTRACT □

We have tried in this research to study several metrics to determine their impact on the use of management information systems in service institutions using the method of statistical analysis of multivariate factor. This method helps reduce variables to a smaller number in the form of a new classification of factors.

This research includes Management Information Systems and it investigates the importance of their use in the Services Sector. We have adopted a sample of 160 Questionnaires distributed to some of the Administrative Staff, Decision Makers, Technicians in the institutions that operate in the Service Sector (Banks, Education, Airlines foundations and Insurance). Then, we analyze the data from the research sample using the Package Program SPSS. The most important factors that affect the use of Management Information Systems obtained from the research sample are: the financial position of the institution - the existence of an independent department concerned with this subject in the administrative structure of the institution – and finally the expertise and skills of workers.

Keywords: Data, Information, Management Information Systems (MIS), Factor Analysis, Eigenvalues.

* **Professor, Department of Applied Statistics, Faculty of Economics, Damascus University, Damascus, Syria.**

** **Postgraduate Student, Department of Applied Statistics, Faculty of Economics, Damascus University, Damascus, Syria.**

مقدمة :

يعد استخدام نظم المعلومات عاملاً أساسياً من عوامل نجاح أو فشل أي مؤسسة من المؤسسات، إذ أصبحت تحتل مكانة واسعة ومهمة على كافة الأصعدة والمجالات وذلك لما توفره من معلومات مهمة، وتتبع هذه الأهمية من كون المعلومات التي تنتج عن استخدام هذه التكنولوجيا في المؤسسة مورداً أساسياً من مواردها من جهة، وأداة من أجل تنسيق ودعم العملية الإدارية واتخاذ القرارات من جهة أخرى، بالإضافة إلى أنها تعد أداة اتصال بين أقسام المؤسسة من جانب وبين المؤسسة بكافة أقسامها والبيئة المحيطة بها من جانب أخر.

تحتل نظم المعلومات الآن مكانة واسعة وهامة في كافة المجالات إذ تطورت بخطى سريعة وتعددت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية في المؤسسة، ومن بين القطاعات الاقتصادية التي اتسع فيها استخدام هذه التكنولوجيا على نحوٍ كبير قطاع الخدمات (الجامعات – المصارف – مؤسسات الطيران – التأمين.... الخ) إذ ساهمت في إنجاز العمليات في هذا القطاع بأسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة مما أدى إلى رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

مشكلة البحث :

يساهم استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات على اختلاف أنواعها في توفير المعلومات اللازمة لمتخذي القرار في الوقت المناسب بجودة وكفاءة عالية، ولكون هذا هذا الموضوع مهم رأينا تسليط الضوء عليه علّنا نستطيع إظهار دور نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع واتخاذ القرار في قطاع الخدمات والفوائد المتوخاة منها عند تطبيقها في هذا القطاع، عن طريق دراسة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وحجم المؤسسة ومدى المساهمة في زيادة ربحيتها و..... الخ، ومن هنا يمكن صياغة المشكلة في التساؤل التالي:

<< هل لنظم المعلومات الإدارية دور في إنتاج معلومات تفيد في عملية اتخاذ القرارات في مؤسسات القطاع الخدمي عينة البحث وبالتالي تحقيق أهدافها لتكون منافساً قوياً في السوق؟ >>

أهمية البحث وأهدافه :

إن الدور الإيجابي الذي تلعبه المعلومات التي تنتج عن نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع واتخاذ القرارات أمرٌ غاية في الأهمية بالنسبة لأي مؤسسة ومن هنا تجلت أهمية البحث في إظهار نظم المعلومات الإدارية وأهمية استخدامها في المؤسسات التي تعمل في القطاع الخدمي والعوامل التي تؤثر على استخدامها في عمل المؤسسة.

وتتجلى أهداف البحث في الإجابة على ما يلي:

– هل يؤثر حجم المؤسسة المتمثل في (رأس المال – عدد العاملين لديها – حجم الإيرادات) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسات قطاع الخدمات؟

– هل يؤثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسات قطاع الخدمات على زيادة ربحيتها؟

– هل لنوعية وجودة المعلومات (الدقة – الملائمة – الكفاية – الوقت المناسب) التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية تأثير على استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة؟

مجتمع وعينة البحث :

تم اختيار قطاع الخدمات لأنه يفي بمتطلبات هذا البحث، إذ تطورت نظم المعلومات المستخدمة في مؤسسات هذا القطاع إلى أن أضحت إحدى المقومات الأساسية لنجاحها في تحقيق أهدافها لتشكل منافساً قوياً في السوق، ويتكون مجتمع البحث من جميع العاملين الإداريين والفنيين متخذي القرار في المؤسسات التي تعمل في القطاع الخدمي ممن يحملون مسميات وظيفية على مختلف المستويات الإدارية.

أما عينة البحث فقد شملت بعض العاملين الإداريين والفنيين متخذي القرار في المؤسسات التي تعمل في القطاع الخدمي ممن يحملون مسميات وظيفية إدارية موزعة وفق الآتي:

المصارف	التعليم	الطيران	التأمين
المصرف العقاري	رئاسة جامعة دمشق	المؤسسة السورية للطيران	شركة المشرق العربي للتأمين
مصرف التسليف الشعبي	مركز التعليم المفتوح	مندوبي شركات الطيران العربية والأجنبية	شركة الثقة السورية للتأمين
	كلية الاقتصاد		الشركة الوطنية للتأمين
	كلية المعلوماتية		شركة العقيلة للتأمين
			الشركة السورية الكويتية للتأمين
			الشركة السورية للتأمين

وقد تكونت العينة من (160) فرداً موزعين على المجالات الأربعة، إذ تم توزيع استبيان عليهم لمعرفة الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع واتخاذ القرارات في المؤسسة.

فرضية البحث :

لتحقيق أهداف البحث تم صياغة الفرضية الوصفية على الشكل الآتي:

إن استخدام نظم المعلومات الإدارية في صنع واتخاذ القرارات في المؤسسات الخدمية متعدد الأبعاد ويمكن قياسه من خلال مجموعة من المقاييس منها حجم المؤسسة – زيادة ربحيتها – نوعية وجودة المعلومات التي تنتج عنها، فكلما ازداد مستوى رضا المبحوثين عن مفردات هذه الأبعاد الثلاثة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة ازدادت أهمية استخدام هذه النظم في المؤسسة لتكون منافساً قوياً في السوق.

معوقات وصعوبة البحث :

صادفتنا كثيرٌ من الصعوبات عند القيام بإتمام هذا البحث منها:

–عدم الاستجابة لملء الاستبيان من قبل بعض الإداريين وخاصة في المستويات الإدارية العليا (المدراء وعمداء الكليات) وذلك إما لضيق الوقت لديهم من جهة أو لضغط العمل من جهة ثانية.

–طول الفترة الزمنية التي تم الإجابة فيها بحجة إما ضغط العمل أو لاعتقادهم بعدم الحاجة إلى تطبيق نظم المعلومات في مؤسساتهم أو لانعدام ثقافة البحث العلمي وأهمية تطبيق مثل هكذا أبحاث في المؤسسات العامة والخاصة.

منهجية البحث :

لقد استخدمنا في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع الاستبيان على مختلف المستويات الإدارية في مؤسسات قطاع الخدمات عينة البحث ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام الحزمة البرنامجية SPSS .

الدراسات السابقة:

هناك بعض الدراسات التي تحدثت عن أهمية استخدام التقانات الحديثة في نظم المعلومات في عمل المؤسسات والوحدات الاقتصادية ومدى مساهمتها في تطوير العمل والدور الذي تلعبه في عملية صنع واتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية في حين أن بحثنا هذا يقوم بدراسة بعض العوامل التي قد تؤثر على استخدام نظم المعلومات الإدارية في قطاع الخدمات وذلك باستخدام أسلوب إحصائي جديد هو التحليل العاملي، ومن هذه الدراسات نذكر:

–رفيف محمود السيد، 2001، " التقانات الحديثة وأثرها على إجراءات وتعليمات العمل في النظام المصرفي السوري _ دراسة ميدانية مقارنة بين المصرف التجاري السوري ومجموعة المصارف اللبنانية "[1] وفيها تحدثت الباحثة عن أهمية تقانات المعلومات ومبررات استخدامها من حيث الجدوى الاقتصادية والتقنية والتنظيمية، إضافةً إلى تأثير هذه التقانات على العمليات من حيث المراحل اللازمة لإنجاز العملية والتعليمات المرتبطة بها وذلك لمعرفة كيف يمكن الاستفادة من هذه التقانات استفادة قصوى.

–د. عصام محمد البحيصي، 2006، " تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال _ دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني "[2] وفيها تحدث الباحث عن المزايا التي يمكن لمنظمات الأعمال تحقيقها نتيجة استخدامها لتكنولوجيا المعلومات الحديثة.

–د. عصام الدين محمد علي، 2005، " تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية"[3] وفيها هدف الباحث إلى دراسة مدى تأثير استخدام وتطبيق نظم المعلومات على الأجهزة الإدارية الحكومية في المدينة العربية، وكذلك رصد الوضع الراهن لتلك الأجهزة من خلال إبراز أهم المشكلات التي تواجهها، وأهم المعوقات التي تحول دون استخدام نظم المعلومات بالشكل الأمثل، وفيها خلص إلى عدِّ المعلومات أحد الموارد الإستراتيجية في أي جهاز إداري، إذ لا يمكن أداء العديد من العمليات الأساسية أو اتخاذ أي قرار بدون الاعتماد على المعلومات، كما تعد المعلومات في الأجهزة الإدارية استثماراً يمكن استغلاله استراتيجياً للحصول على ميزة تنافسية.

نظم المعلومات الإدارية :

في عصر الثورة الصناعية وبعد ظهور وسائل النقل الحديثة وإتاحتها، لم يعد بالإمكان التفكير بالسير مشياً على الأقدام؟.....

وفي عصر المعلوماتية الذي نعيشه الآن، لماذا يبقى العمل اليدوي غالباً على عمل المؤسسات رغم ظهور تقانات الحاسوب وشبكات الاتصال؟.....

لقد وجدت تعاريف كثيرة لنظم المعلومات الإدارية غالباً ما تعكس اهتمام الباحث أو الكاتب وخلفيته الأكاديمية والزاوية التي ينظر إليها، ونورد بعضاً من هذه التعاريف **[5]:**

<< مجموعة من المكونات (أفراد وتجهيزات وبرمجيات) تهدف إلى إنتاج معلومات محددة، ولا يعد هذا النظام نظاماً للمعلومات الإدارية إلا إذا استهدف خدمة جانب واحد على الأقل من جوانب العملية الإدارية وخاصة عملية اتخاذ القرارات الإدارية >>

<< هي مجموعة من الإجراءات التي يتم خلالها تجميع البيانات وتشغيلها وتخزينها ونشرها وصولاً للمعلومات بغرض دعم عمليات صنع القرارات وتحقيق الرقابة في المنظمات >>

<< هي مجموعة من العناصر البشرية والمادية التي تساعد في تجميع ومعالجة البيانات طبقاً لقواعد وإجراءات معينة بغرض تحويلها إلى معلومات تساعد الإدارات المختلفة في اتخاذ القرارات في معالجة التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه >>

مما سبق من تعاريف مختلفة لنظم المعلومات الإدارية يمكننا القول بأن نظام المعلومات الإداري هو نظام رئيسي يحتوي مجموعة من النظم الفرعية التي تعمل على جمع البيانات من عدة مصادر لتحويلها إلى معلومات تساهم في مساعدة الإدارة على تحسين نوعية القرارات التي ستتخذها، فالمسألة ليست مسألة امتلاك أجهزة حواسيب واستخدام تكنولوجيا حديثة وإنما المسألة هي كيفية الاستفادة من وجود الحواسيب والتكنولوجيا في المؤسسة في إنتاج معلومات مفيدة في عملية اتخاذ القرارات، ومهما اختلفت مفاهيم وتعاريف نظم المعلومات إلا أنه يمكن القول بأن نظم المعلومات الإدارية موجهة لتخدم عملية صنع القرارات لأن المعلومات تشكل قاعدة القرارات وبالتالي فإن هدف نظم المعلومات الإدارية هو تزويد صناع ومتخذي القرار بالمعلومات التي تحسن من نوعية القرارات التي ستتخذ، وبالتالي يمكن تقسيم نظم المعلومات الإدارية إلى ثلاثة أنواع هي **[5]**:

–نظم يدوية: تعتمد على الورقة والقلم في معالجتها للمعطيات وتخزينها واسترجاعها ويتم أداء العمل فيها عن طريق الجهد العقلي وغالباً ما تكون المعطيات فيها بأحجام صغيرة.

–نظم نصف آلية: تعتمد على الآلات التي تعمل بواسطة الضغط على المفاتيح كالآلات الحاسبة والكاتبة و... الخ، وتتيح معالجة أحجام معطيات أكبر نسبياً وبدقة أكثر من النظم اليدوية.

–نظم محوسبة: تعتمد على الحاسوب والتي تتيح معالجة أحجام كبيرة جداً من المعطيات وبدقة أكثر من النظامين السابقين.

وتستخدم المؤسسات المختلفة في أنواعها و أحجامها خليطاً من الأنواع الثلاثة السابقة في نظم معلوماتها لأنه وحتى وقتنا الحالي لم يستطع أحد وضع حدود فاصلة بين هذه الأنواع إذ نجد مؤسسة تستخدم الحاسوب في بعض عملياتها وتعتمد في الجزء الآخر على العمل اليدوي أو الآلي.

أهمية استخدام نظم المعلومات الإدارية في قطاع الخدمات :

تعدُّ تطبيقات المعلوماتية في عمليات اتخاذ القرار من التطبيقات الهامة التي ازداد انتشارها على مستوى المؤسسة، وتأتي هذه الأهمية من قدرة هذه التطبيقات على معالجة كميات ضخمة من المعطيات الموجودة في نظم المعلومات من أجل استنباط المؤشرات اللازمة لمساعدة متخذ القرار على اتخاذ قراره، أي تساعد هذه النظم وتقاناتها الحديثة في:

– تحويل عملية اتخاذ القرار إلى عمل منهجي منظم يعتمد على الأرقام والحقائق.

– الاهتمام بالبيئة المحيطة التي ستؤثر وتتأثر بالقرار المتخذ فيها.

يعدُّ قطاع الخدمات من أكثر القطاعات استخداماً لنظم المعلومات وتقاناتها الحديثة، لأنه أكثر استخداماً للبرمجيات والمعدات والتجهيزات وقواعد المعطيات، وفي وقتنا الحالي لا بد لأي مؤسسة تعمل في مجال تقديم خدمة للزبون (المصارف – المؤسسات التعليمية – مؤسسات الطيران ..... الخ) من استخدام أحدث التقانات لتستطيع المنافسة والاستمرار والبقاء في سوق العمل.

يعتمد الإداري (متخذ القرار) في أي مشروع على ذاكرته الشخصية عند اتخاذه أي قرار إلا أن ذاكرته محدودة فقد لا تحتوي إلا على حجم قليل من المعطيات، وكلما زاد عمله وكبر مشروعه ظهرت الحاجة إلى وسائل أخرى تساعده في عملية اتخاذ القرارات، وبالتالي فإن المشكلة تزداد تعقيداً مع ازدياد حجم المؤسسة التي لا تملك ذاكرة خاصة بها وإنما تملك ذاكرة من خلال الأفراد العاملين لديها، الأمر الذي يُعرّضها لفقدان المعطيات المخزنة في ذواكر هؤلاء الأفراد إذا ما قرروا ترك العمل، لذلك كان لا بد من التفكير في تقانات الحاسوب (نظم المعلومات بكافة أنواعها) والتي تقوم بجمع المعطيات وتخزينها من الضياع **[4]**.

يرتبط بناء نظام للمعلومات في أي مؤسسة بنمو وتطوير العمل فيها لأن الحاجة إلى إنتاج معلومات مفيدة أصبح شيئاً أساسياً وملحاً للبقاء والاستمرار لما تقدمه من فائدة ودعم لكافة المستويات الإدارية في المؤسسة عند اتخاذ أي نوع من أنواع القرارات، وتكمن قوة الربط بين عمل المؤسسة وأسلوب الإدارة المستخدم وسر نجاحها في استخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل فعال لرفع مستوى قدرتها التنافسية أو على الأقل البقاء ضمن دائرة المنافسة.

تحتل نظم المعلومات الإدارية مكانة واسعة غاية في الأهمية في كافة المستويات الإدارية في المؤسسة وكافة أقسامها (نظام المعلومات التسويقي – نظام المعلومات المحاسبي – نظام المعلومات الإنتاجي ..... الخ) وذلك لما للمعلومات التي تنتج عنها من أهمية فهي تُعدُّ العمود الفقري الذي تستند عليه المؤسسة عند معالجة أي مشكلة لديها.

يتمثل مفهوم النظم في النظر إلى الأشياء كنظم رئيسية تحتوي على مجموعة من النظم الفرعية التي بدورها تحتوي على نظم فرعية أصغر، فإذا انطلقنا من جسم الإنسان ونظرنا إليه على أنه نظام رئيسي فسنجد أنه يحتوي على مجموعة من النظم الفرعية (نظام الجهاز الهضمي – الجهاز التنفسي – الجهاز العصبي ..... الخ) وبدوره كل نظام من هذه النظم يحتوي مجموعة من النظم الفرعية (كالمعدة – المريء – الأمعاء – الرئتين ...)، وكذلك المؤسسة إذا نظرنا إليها كنظام كلي تحتوي على مجموعة من النظم الفرعية فعلى سبيل المثال لا الحصر الجامعة نظام كلي يسعى إلى إكساب الأفراد مهارات معينة كل باختصاصه تحتوي على مجموعة من النظم الفرعية كالكليات والتي بدورها تحتوي على الأقسام، وكذلك المصارف نظام كلي يهدف إلى تقديم خدمات مصرفية للأفراد يحتوي على مجموعة من النظم الفرعية كالأقسام التي تتفرع بدورها إلى نظم فرعية أصغر كالدوائر وهكذا .....

لقد تطور مفهوم نظم المعلومات خلال القرن الماضي على ثلاث مراحل ساهمت في الوصول إلى استخدام أحدث التقانات في عمل المؤسسات التي تهدف إلى رفع كفاءة المؤسسة وتحقق ميزة تنافسية تنعكس إيجاباً على القيمة السوقية للمؤسسة، هذه المراحل هي**[8]**:

–نظم معالجة التعاملات (Transaction Processing Systems): التي تعدّ القاعدة والركيزة الأساسية للمؤسسة إذ تعد معطياتها ثروة حقيقية لا تقدر بثمن إذا ما تم الاستفادة منها بالدراسة والتحليل ومن ثم عرض النتائج على صناع ومتخذي القرار في المؤسسة بصورة تمكنهم من تحقيق أهداف المؤسسة، ومن أمثلتها: نظام الذاتية – نظام الشؤون المالية – نظام المستودعات .... الخ.

–نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems): التي تهدف إلى الاستفادة من المعطيات المتراكمة للحصول على المعلومات التي تشكل القاعدة الأساسية لأي قرار سيتخذ، ومن أمثلتها: نظام التسويق – نظام التمويل – النظام المحاسبي – ..... الخ.

–نظم المعلومات التنفيذية (Executive Information Systems): التي تهدف إلى توفير المعلومات الإستراتيجية للإدارة العليا في المؤسسة من أجل رسم السياسات الإستراتيجية للمؤسسة.

النتائج والمناقشة :

تكونت عينة البحث من (160) فرداً موزعين على أربعة أنواع من المؤسسات الخدمية (المصارف – التعليم– الطيران – التأمين)، إذ تم توزيع الاستبيان عليهم لمعرفة الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع واتخاذ القرارات في المؤسسة، وقد بلغ ما تم توزيعه (160) استبياناً، وما تم جمعه (91) استبياناً، وعند تفريغها تم استبعاد (10) استبيانات وبالتالي فإن نسبة الاستجابة التي تم الحصول عليها بلغت (51%)، وقد واجهت الباحثة بعض الصعوبات المتمثلة في قلة التعاون من قبل معظم متخذي القرار وخاصة في المستويات الإدارية العليا (المدراء أو عمداء الكليات) وذلك إما لضيق الوقت لديهم أو لانشغالهم في أعمال كثيرة أو لعدم الثقة بأهمية هكذا أبحاث، وقبل البدء بالقيام بتحليل البيانات الواردة في الاستبيان يجب التأكد من ثبات عبارات الاستبيان وصدقها وذلك باستخدام معامل (ألفا كرونباخ)، ويبين نتائج حساب المقياس والذي يشير إلى أن قيمة معامل ألفا إذا حذفت العبارة لكل عبارات الاستبيان أقل من معامل ألفا الكلي في حال عدم حذف أي عبارة منه والذي يساوي (0.8714) وهذا يدل على ثبات عبارات الاستبيان.

توصيف عينة البحث باستخدام أسلوب التحليل النسبي: للمتغيرات (المؤهل العلمي – المسمى الوظيفي – عدد سنوات العمل في نفس المنصب الإداري – سنوات الخبرة في مجال الإدارة – الفئة العمرية) باستخدام النسب المئوية بغرض التعرف على الخصائص الديموغرافية لعينة البحث.

– المؤهل العلمي:

الجدول رقم (1): توزع أفراد العينة بحسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية (%)
دكتوراه	14	17.3
ماجستير	17	21
دبلوم	3	3.7
إجازة جامعية	47	58
المجموع	81	100

المصدر: تم الحصول على هذه البيانات بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام الحزمة البرنامجية SPSS

-المسمى الوظيفي:

الجدول رقم (2): توزع أفراد العينة بحسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي*	التكرارات	النسبة المئوية (%)
مدير/ عميد	17	21
رئيس قسم	23	28.4
رئيس دائرة	16	19.8
رئيس شعبة	25	30.9
المجموع	81	100

المصدر: تم الحصول على هذه البيانات بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام الحزمة البرنامجية SPSS

-عدد سنوات العمل في نفس المنصب الإداري:

الجدول رقم (3): توزع أفراد العينة بحسب عدد سنوات العمل في نفس المنصب الإداري

سنوات العمل في المنصب الإداري نفسه	التكرارات	النسبة المئوية (%)
أقل من سنتين	14	17.3
سنتين – أقل من أربع سنوات	20	24.7
أربع سنوات – أقل من ست سنوات	19	23.5
ست سنوات فأكثر	28	34.6
المجموع	81	100

المصدر: تم الحصول على هذه البيانات اعتماداً على نتائج الاستبيان باستخدام الحزمة البرنامجية SPSS

-سنوات الخبرة في مجال الإدارة:

الجدول رقم (4): توزع أفراد العينة بحسب سنوات الخبرة في مجال الإدارة

سنوات الخبرة في مجال الإدارة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
أقل من خمس سنوات	29	35.8
خمس سنوات – أقل من عشر سنوات	19	23.5
عشر سنوات – أقل من ست عشرة سنة	17	21
ست عشرة سنة فأكثر	16	19.8
المجموع	81	100

المصدر: تم الحصول على هذه البيانات اعتماداً على نتائج الاستبيان باستخدام الحزمة البرنامجية SPSS

*** هذه التسميات تستند إلى الهيكل الإداري للمؤسسات عينة البحث.**

–الفئات العمرية:

الجدول رقم (5): توزع أفراد العينة حسب الفئات العمرية

الفئة العمرية	التكرارات	النسبة المئوية (%)
أقل من ثلاثين سنة	29	35.8
ثلاثون سنة – أقل من أربعين سنة	19	23.5
أربعون سنة – أقل من خمسون سنة	17	21
خمسون سنة فأكثر	16	19.8
المجموع	81	100

المصدر: تم الحصول على هذه البيانات اعتماداً على نتائج الاستبيان باستخدام الحزمة البرنامجية SPSS

نظام المعلومات الإداري في المؤسسة :

يتضمن ثلاث نقاط: نظام المعلومات المستخدم – مدة استخدامه – وقت تحديثه

الجدول رقم (6): نظام المعلومات الإدارية في المؤسسة ومدة استخدامه ووقت تحديثه

نظام المعلومات المستخدم			مدة استخدام النظام			وقت تحديث النظام		
	العدد	النسبة		العدد	النسبة		العدد	النسبة
يدوي	2	%2.5	أقل من 1 سنة	2	%2.5	بشكل مستمر	70	%86.4
نصف آلي	21	%25.9	1سنة – 3سنوات	14	%17.3	كل نصف شهر	–	–
محوسب	58	%71.6	3سنوات – 8 سنوات	32	%39.5	كل شهر	3	%3.7
			8 سنوات فأكثر	33	%40.7	كل 6 أشهر	8	%9.9
المجموع	81	%100	المجموع	81	%100	المجموع	81	%100

المصدر: تم الحصول على هذه البيانات اعتماداً على نتائج الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS

نلاحظ أن غالبية النظم المستخدمة هي نظم محوسبة تعتمد على الحاسوب بشكل كامل بنسبة (71.6%)، ومدة استخدامها 3 سنوات فأكثر بنسبة (80.2%)، وتحدّث بشكل مستمر بنسبة (86.4%) وهذا يعني أن غالبية المؤسسات التي تعمل في مجال القطاع الخدمي تستخدم الحاسوب في عملها وذلك لما له من دور هام في تطوير وتحسين عمل المؤسسة وتقديم أفضل الخدمات.

التحليل الإحصائي باستخدام أسلوب التحليل العاملي [6 – 7]

إن التحليل العاملي أسلوب إحصائي يتناول بيانات متعددة مرتبطة فيما بينها بدرجات مختلفة ويهدف إلى تقليل حجم البيانات وتلخيصها وتخفيض المتغيرات إلى عدد أقل على شكل تصنيف جديد من العوامل وتم تصنيف المتغيرات المعتمدة في البحث إلى 29 متغيراً وزعوا على عدة معايير باستخدام طريقة المكونات الأساسية ذات التدوير المتعامد، وقد تم الاستعانة بالحزمة البرمجية SPSS في عملية التحليل الإحصائي لاختبار صدق التكوين الداخلي للمقياس المستخدم في معرفة مدى تأثير كل معيار على استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات عينة البحث، وقبل البدء بتطبيق هذا الأسلوب يجب التأكد من خضوع المتغيرات للتوزيع الطبيعي من خلال اختبار K–S للتوزيع الطبيعي[8]، والذي يبين لنا أن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي.

وقد جاءت نتائج التحليل العاملي بالنسبة لكل معيار وفق الآتي:

المعيار الأول: حجم المؤسسة ومدى تأثيره على استخدام نظم المعلومات الإدارية :

تم استخدام هذا المعيار لمعرفة هل يؤثر حجم المؤسسة المتمثل في رأس المال والإيرادات وعدد العاملين فيها على استخدام نظم المعلومات الإدارية وتطويرها؟ وقد تم ذلك من خلال استخدام خمسة متغيرات لذلك وكانت النتائج وفق الآتي:

-استخلاص العوامل وتفسيرها:

الجدول رقم (7): قيم الجذر الكامن* ونسبة التباين المفسرة للعوامل

العوامل	الحل العاملي قبل التدوير			الحل العاملي بعد التدوير		
	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسر	النسبة التجميعية للتباين	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسر	النسبة التجميعية للتباين
1	2.662	53.24	53.24	2.44	48.801	48.801
2	1.008	20.167	73.407	1.23	24.605	73.407
Sig =.000	.701 123.481 10	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy Bartlett's test of sphericity Approx.chi-square Df		KMO and Bartlett's Test		

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج الاستبيان باستخدام الحزمة البرمجية SPSS

انطلاقاً من النتائج الواردة في الجدول أعلاه رقم (7) فإن متغيرات هذا المعيار تم تلخيصها في عاملين باستخدام طريقة المكونات الأساسية ذات التدوير المتعامد:

-**الحل العاملي قبل التدوير**: العامل الأول جذره الكامن (2.662) ويفسر (53.24%) من التباين، أما العامل الثاني فجذره الكامن (1.008) ويفسر (20.167%) من التباين وبهذا يكون مجموع التباين المفسر بواسطة هذين العاملين قبل التدوير (73.407%) وتعد نسبة جيدة يمكن الأخذ بها.

-**الحل العاملي بعد التدوير بطريقة Varimax**: العامل الأول جذره الكامن (2.44) ويفسر (48.801%) من التباين أي أن ما يقابل هذه النسبة من شبكة الارتباطات بين المتغيرات يعود إلى هذا العامل، أما العامل الثاني فجذره الكامن (1.23) ويفسر (24.605%) من التباين وبهذا يكون مجموع التباين المفسر بواسطة هذين العاملين بعد التدوير (73.407%) وتعد نسبة جيدة يمكن الأخذ بها.

-**ملاءمة العينة المدروسة** وفقاً لاختبار (KMO and Bartlett's Test) هي ذات دلالة إحصائية (Sig=.000).

*** يجب ألا يقل الجذر الكامن لأي عامل عن الواحد الصحيح، لأنه يمثل كمية التباين التي يساهم بها العامل ووفقاً لكايزر " إذا كان الجذر الكامن أكبر من الواحد نقبل العامل وإذا كان أقل فإننا نرفضه" [7].**

أما التشبعات•• Communalities لجميع متغيرات هذا المعيار على العاملين بعد التدوير فقد كانت وفق الجدول الآتي ، ويقصد بدرجة تشبع المتغير إسهام هذا المتغير في جميع العوامل التي تم استخلاصها:

الجدول رقم (8): تشبعات متغيرات المعيار بعد التدوير

رمز المتغير	العوامل	
	1	2
A_1	0.769	0.03472-
A_2	0.761	0.267
A_3	0.873	0.01032
A_4	0.711	0.464
A_5	0.04987	0.971

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج الاستبيان باستخدام الحزمة البرمجية SPSS

العامل الأول وتتشبع عليه أربعة متغيرات وهي (A_4–A_3–A_2–A_1)، ويعدُّ دائماً العامل الأول من أهم العوامل المستخلصة إذ فسر لوحده (48.801%) من التباين، والمتغيرات بحسب الاستبيان المستخدم هي على التوالي:

- يساهم رأس المال بشكل فعال في مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة (A_1).
- يوجد علاقة طردية بين حجم المؤسسة وتطور نظم المعلومات الإدارية المستخدمة (A_2).
- يوجد علاقة طردية بين حجم الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية وزيادة الإيرادات (A_3).
- إن استخدام نظم المعلومات الإدارية في قطاع الخدمات مؤشر هام لزيادة الإيرادات في المؤسسة (A_4).

ومن خلال خصائص هذه المتغيرات فإن هذا العامل قد ضم المتغيرات التي لها علاقة بالمركز المالي للمؤسسة. أما العامل الثاني فيتشبع عليه متغير واحد فقط (A_5) إذ يسهم هذا العامل في تفسير (24.605%) من التباين الكلي، وهذا المتغير بحسب الاستبيان المستخدم يشير إلى أن عدد العاملين الكلي في المؤسسة له تأثير على استخدام نظم المعلومات الإدارية فيها.

المعيار الثاني: زيادة ربحية المؤسسة :

تم استخدام هذا المعيار لمعرفة هل يؤدي استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة إلى زيادة ربحية المؤسسة؟ وقد تم ذلك من خلال استخدام ثلاثة متغيرات وكانت النتائج وفق الآتي:

•• يجب ألا يقل تشبع أي عبارة على العامل عن (0.6) وفي حال تشبع العبارة على أكثر من عامل يتم اختيار التشبع الأعلى، وفي حال وُجد عبارات لم تتشبع على العوامل فيجب حذفها للوصول إلى درجة عالية من المصداقية في استخراج المركبات الأساسية[9].

-استخلاص العوامل وتفسيرها:

الجدول رقم (9): قيم الجذر الكامن ونسبة التباين المفسرة للعوامل

العوامل	الحل العاملي قبل التدوير			الحل العاملي بعد التدوير		
	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسر	النسبة التجميعية للتباين	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسر	النسبة التجميعية للتباين
1	1.848	61.599	61.599	-	-	-
Sig =.000	.643 40.613 3	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy Bartlett's test of sphericity Approx.chi-square Df		KMO and Bartlett's Test		

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج الاستبيان باستخدام الحزمة البرمجية SPSS

انطلاقاً من النتائج الواردة في الجدول أعلاه رقم (9) فإن متغيرات هذا المعيار تم تلخيصها في عامل واحد فقط باستخدام طريقة المكونات الأساسية ذات التدوير المتعامد وهذا يعود إلى قلة المتغيرات المستخدمة في عملية التحليل:

-**الحل العاملي قبل التدوير:** بلغ الجذر الكامن لهذا العامل (1.848) ويفسر (61.599%) من التباين وتعد نسبة جيدة يمكن الأخذ بها.

-**الحل العاملي بعد التدوير:** لا يمكن إجراء عملية التدوير على عامل واحد فقط.

-**ملاءمة العينة المدروسة:** وفقاً لاختبار (KMO and Bartlett's Test) هي ذات دلالة إحصائية (Sig=.000).

أما التشبعات لجميع متغيرات هذا المعيار على العاملين قبل التدوير كانت وفق الجدول الآتي:

الجدول رقم (10): تشبعات متغيرات المعيار بعد التدوير

رمز المتغير	العوامل
	1
B_6	0.729
B_7	0.836
B_8	0.786

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج الاستبيان باستخدام الحزمة البرمجية SPSS

تتشبع على هذا العامل كل المتغيرات التي استخدمت في عملية تحليل هذا المقياس وقد فسر (61.599%) من التباين، والمتغيرات بحسب الاستبيان المستخدم هي على التوالي:

– يؤدي استخدام نظم المعلومات الإدارية إلى ترشيد قرارات الإنفاق الإيرادي والرأسمالي مما يؤدي إلى تخفيض هذه التكاليف وبالتالي زيادة الإيرادات (B_6).

– يساهم استخدام نظم المعلومات الإدارية بشكل كبير وواضح في عملية التنبؤ بما سيكون عليه وضع المؤسسة بالمستقبل (B_7).

– يؤدي استخدام نظم المعلومات الإدارية إلى تخفيض درجة المخاطرة وبالتالي زيادة الربحية في المؤسسة (B_8).

ومن خلال خصائص هذه المتغيرات فإن هذا العامل يضم المتغيرات التي تشير إلى الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في زيادة ربحية المؤسسة من خلال ترشيد قرارات الإنفاق الإيرادي والرأسمالي والتنبؤ بما سيكون عليه وضع المؤسسة بالمستقبل وبالتالي تخفيض درجة المخاطرة.

المعيار الثالث: وجود دائرة خاصة بنظم المعلومات :

تم استخدام هذا المعيار لمعرفة هل يساهم وجود دائرة مستقلة خاصة بتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة في استخدام نظم المعلومات الإدارية؟ وقد تم ذلك من خلال استخدام اثنا عشر متغيراً وكانت النتائج وفق الآتي:

–استخلاص العوامل وتفسيرها:

الجدول رقم (11): قيم الجذر الكامن ونسبة التباين المفسرة للعوامل

العوامل	الحل العاملي قبل التدوير			الحل العاملي بعد التدوير		
	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسر	النسبة التجميعية للتباين	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسر	النسبة التجميعية للتباين
1	5.494	45.785	45.785	3.926	32.716	32.716
2	1.666	13.885	59.67	3.158	26.313	59.029
3	1.089	9.074	68.745	1.166	9.716	68.745
Sig =.000	598.753 66	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy Bartlett's test of sphericity Approx.chi-square Df		.796	KMO and Bartlett's Test	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج الاستبيان باستخدام الحزمة البرمجية SPSS

انطلاقاً من النتائج الواردة في الجدول أعلاه رقم (11) فإن متغيرات هذا المعيار تم تلخيصها في ثلاثة عوامل باستخدام طريقة المكونات الأساسية ذات التدوير المتعامد:

-**الحل العاملي قبل التدوير**: العامل الأول جذره الكامن (5.494) ويفسر (45.785%) من التباين، أما العامل الثاني فجذره الكامن (1.666) ويفسر (13.885%) من التباين، أما العامل الثالث فجذره الكامن (1.089) ويفسر (9.074%) من التباين وبهذا يكون مجموع التباين المفسر بواسطة هذه العوامل قبل التدوير (68.745%) وتعد نسبة جيدة يمكن الأخذ بها.

-**الحل العاملي بعد التدوير بطريقة Varimax**: العامل الأول جذره الكامن (3.926) ويفسر (32.716%) من التباين أي إن ما يقابل هذه النسبة من شبكة الارتباطات بين المتغيرات يعود إلى هذا العامل، أما العامل الثاني فجذره الكامن (3.158) ويفسر (26.313%) من التباين، أما العامل الثالث فجذره الكامن (1.166) ويفسر (9.716%) من التباين وبهذا يكون مجموع التباين المفسر بواسطة هذه العوامل قبل التدوير (68.745%) وتعد نسبة جيدة يمكن الأخذ بها.

-**ملاءمة العينة المدروسة** وفقاً لاختبار (KMO and Bartlett's Test) هي ذات دلالة إحصائية (Sig=.000).

أما التشبعات لجميع متغيرات هذا المعيار على العوامل بعد التدوير كانت وفق الجدول الآتي:

الجدول رقم (12): تشبعات متغيرات المعيار بعد التدوير

رمز المتغير	العوامل		
	1	2	3
C_9	0.669-	0.066	0.378
C_{10}	0.107-	0.044-	0.913
C_{11}	0.664	0.308	0.0404-
C_{12}	0.781	0.173	0.138-
C_{13}	0.63	0.397	0.164-
C_{14}	0.541	0.531	0.228
C_{15}	0.859	0.279	0.124
C_{16}	0.867	0.237	0.048
C_{17}	0.304	0.553	0.233
C_{18}	0.173	0.879	0.0338-
C_{19}	0.0733	0.943	0.093-
C_{20}	0.331	0.695	0.086-

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج الاستبيان باستخدام الحزمة البرمجية SPSS

العامل الأول ويتشبع عليه خمسة متغيرات وهي (C_{16}-C_{15}-C_{13}-C_{12}-C_{11}) إذ فسر لوحده (32.716%) من التباين، والمتغيرات بحسب الاستبيان المستخدم هي على التوالي:

– هناك اتصال مباشر بين هذه الدائرة والأقسام والدوائر الفنية والإدارية الأخرى في المؤسسة (C_{11}).
– موقع هذه الدائرة مناسب للمستفيدين من النظام في الأقسام والدوائر الأخرى في المؤسسة (C_{12}).
– يوجد خطة واضحة لعمل نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة (C_{13}).
– تعطي الإدارة العليا في المؤسسة لدائرة النظم اهتماماً كبيراً (C_{15}).
– تعطي الإدارة العليا في المؤسسة تطوير دائرة النظم أولوية كبيرة (C_{16}).

ومن خلال خصائص هذه المتغيرات فإن هذا العامل قد ضم المتغيرات التي تشير إلى الهيكل الإداري للدائرة وأهميتها بالنسبة للإدارة العليا في المؤسسة.

أما العامل الثاني فيتشبع عليه ثلاثة متغيرات وهي (C_{20}–C_{19}–C_{18}) إذ يسهم هذا العامل في تفسير (26.313%) من التباين الكلي، والمتغيرات بحسب الاستبيان المستخدم هي على التوالي:

– لدى العاملين في الدائرة خبرات إدارية وفنية تتناسب والمهام الموكلة إليهم (C_{18}).
– لدى العاملين في الدائرة القدرة على التكيف مع متطلبات العمل (C_{19}).
– استجابة العاملين في الدائرة لمتطلبات المستفيدين عالية (C_{20}).

ومن خلال خصائص هذه المتغيرات فإن هذا العامل يضم المتغيرات التي تشير وتدل على خبرات ومهارات العاملين في الدائرة.

أما العامل الثالث فيتشبع عليه متغير واحد فقط وهو (C_{10}) إذ يسهم هذا العامل في تفسير (9.716%) من التباين الكلي، والمتغير بحسب الاستبيان المستخدم هو: (عدد العاملين في الدائرة).

المعيار الرابع: نوعية وجودة المعلومات :

تم استخدام هذا المعيار لمعرفة هل جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات المتمثلة في إنتاج معلومات دقيقة وملائمة وكافية وفي الوقت المناسب يؤثر على إمكانية استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة؟ وقد تم ذلك من خلال استخدام تسعة متغيرات وكانت النتائج وفق الآتي:

–استخلاص العوامل وتفسيرها:

الجدول رقم (13): قيم الجذر الكامن ونسبة التباين المفسرة للعوامل

العوامل	الحل العاملي قبل التدوير			الحل العاملي بعد التدوير		
	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسر	النسبة التجميعية للتباين	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسر	النسبة التجميعية للتباين
1	3.662	40.692	40.692	2.805	31.172	31.172
2	1.403	15.594	56.286	2.141	23.794	54.966
3	1.184	13.150	69.436	1.302	14.47	69.436
Sig =.000	.693 296.153 36	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy Bartlett's test of sphericity Approx.chi-square Df		KMO and Bartlett's Test		

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج الاستبيان باستخدام الحزمة البرمجية SPSS

انطلاقاً من النتائج الواردة في الجدول أعلاه رقم (13) فإن متغيرات هذا المعيار تم تلخيصها في ثلاثة عوامل باستخدام طريقة المكونات الأساسية ذات التدوير المتعامد:

-**الحل العاملي قبل التدوير**: العامل الأول جذره الكامن (2.662) ويفسر (40.692%) من التباين، أما العامل الثاني فجذره الكامن (1.403) ويفسر (15.594%) من التباين، أما العامل الثالث فجذره الكامن (1.184) ويفسر (13.15%) من التباين وبهذا يكون مجموع التباين المفسر بواسطة هذه العوامل قبل التدوير (69.436%) وتعد نسبة جيدة يمكن الأخذ بها.

-**الحل العاملي بعد التدوير بطريقة Varimax**: العامل الأول جذره الكامن (2.805) ويفسر (31.172%) من التباين أي إن ما يقابل هذه النسبة من شبكة الارتباطات بين المتغيرات يعود إلى هذا العامل، أما العامل الثاني فجذره الكامن (2.141) ويفسر (23.794%) من التباين، أما العامل الثالث فجذره الكامن (1.302) ويفسر (14.47%) من التباين وبهذا يكون مجموع التباين المفسر بواسطة هذه العوامل قبل التدوير (68.745%) وتعد نسبة جيدة يمكن الأخذ بها.

-**ملاءمة العينة المدروسة** وفقاً لاختبار (KMO and Bartlett's Test) هي ذات دلالة إحصائية (Sig=.000).

أما التشبعات لجميع متغيرات هذا المعيار على العاملين بعد التدوير كانت وفق الجدول الآتي:

الجدول رقم (14): تشبعات متغيرات المعيار بعد التدوير

رمز المتغير	العوامل		
	1	2	3
D_{21}	0.0516-	0.728	0.36
D_{22}	0.117	0.772	0.011-
D_{23}	0.366	0.7	0.039-
D_{24}	0.19	0.62	0.051
D_{25}	0.093	0.084	0.935
D_{26}	0.84	0.21	0.07-
D_{27}	0.902	0.252	0.136-
D_{28}	0.724	0.145	0.255
D_{29}	0.746	0.076	0.452

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج الاستبيان باستخدام الحزمة البرمجية SPSS

العامل الأول وتتشبع عليه أربعة متغيرات وهي (D_{29}-D_{28}-D_{27}-D_{26}) إذ فسر لوحده (31.172%) من التباين، والمتغيرات بحسب الاستبيان المستخدم هي على التوالي:

- إن الاتصال بنظام المعلومات في المؤسسة سهل، ومستمر على مدار ساعات الدوام الرسمي (D_{26}).
- إن زمن الاتصال بنظام المعلومات في المؤسسة سريع (D_{27}).
- إن زمن الاستجابة لأي استفسار ضمن نظام المعلومات في المؤسسة قصير (D_{28}).
- تساهم سرعة نظام المعلومات في تقديم المعلومات اللازمة في تسريع عملية صنع واتخاذ القرارات (D_{29}).

ومن خلال خصائص هذه المتغيرات فإن هذا العامل قد ضم المتغيرات التي تشير إلى الاتصال الفعال بنظام المعلومات.

أما العامل الثاني فتتشبع عليه أربعة متغيرات أيضاً وهي (D_{24}–D_{23}–D_{22}–D_{21}) إذ يسهم هذا العامل في تفسير (23.794%) من التباين الكلي، والمتغيرات بحسب الاستبيان المستخدم هي على التوالي:

– المعلومات التي تنتج عن نظم المعلومات هي معلومات حديثة وتتناسب مع نوع القرارات التي ستتخذ (D_{21}).

– المعلومات التي تنتج عن نظم المعلومات هي معلومات صحيحة خالية من الأخطاء وتتعلق فقط بالمشكلة المراد اتخاذ القرار بشأنها (D_{22}).

– التقارير التي تُستخرج من نظم المعلومات واضحة ويمكن فهمها بسهولة وتحتوي على معلومات غير متكررة وغير ناقصة للمشكلة المراد اتخاذ قرار بشأنها (D_{23}).

– إن سرعة نظم المعلومات في إنتاج المعلومة المطلوبة لا تتناقض مع كون المعلومة صحيحة ودقيقة (D_{24}).

ومن خلال خصائص هذه المتغيرات فإن هذا العامل فقد ضم المتغيرات التي تشير إلى نوعية المعلومات التي تنتج عن نظم المعلومات الإدارية.

أما العامل الثالث فيتشبع عليه متغير واحد فقط وهو (D_{25}) حيث يسهم هذا العامل في تفسير (14.470%) من التباين الكلي، والمتغير بحسب الاستبيان المستخدم هو: تساعد نظم المعلومات الإدارية في اكتشاف مشكلات غير متوقعة .

الاستنتاجات والتوصيات :

الاستنتاجات :

بعد تحليل نتائج الاستبيان، تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات:

–تستخدم معظم المؤسسات التي تعمل في مجال القطاع الخدمي نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملها لما لذلك من دور هام في تطوير وتحسين عمل المؤسسة وتقديم أفضل الخدمات.

–يؤثر حجم المؤسسة (رأس المال والإيرادات وعدد العاملين) تأثيراً إيجابياً على استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة فيها.

–يساهم استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في المؤسسة في زيادة ربحيتها.

–يساهم وجود دائرة مستقلة خاصة بتكنولوجيا المعلومات في الهيكلية الإدارية للمؤسسة مساهمة فعالة في استخدام نظم المعلومات الإدارية.

–تؤثر جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية والمتمثلة في إنتاج معلومات دقيقة وملائمة وكافية وفي الوقت المناسب تأثيراً إيجابياً على استخدام هذه النظم في المؤسسة.

التوصيات:

–العمل على إعادة الهيكلة الإدارية بما ينسجم مع متطلبات نظم المعلومات في المؤسسة بشكل مستمر في حال وجودها والعمل على إحداث دائرة مختصة بالمعلوماتية وكل ما يتعلق بها لتبقى المؤسسة ضمن دائرة المنافسة كمتطلب من متطلبات الاستمرار في السوق.

–العمل على نشر مفهوم نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأهمية تطبيقها في مؤسسات القطاع الخدمي بين صفوف العاملين على مختلف مستوياتهم لما توفره من معلومات صحيحة ودقيقة تساعد متخذ القرار في اتخاذ قراره.

–دراسة المعوقات التي تحد من قدرة المؤسسة على استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والعمل على حلها على نحوٍ مستمر لتكون المؤسسة قادرة على المنافسة والتوسع في الأسواق.

المراجع :

1. السيد، رفيف محمود. *التقانات الحديثة وأثرها على إجراءات وتعليمات العمل في النظام المصرفي السوري – دراسة ميدانية مقارنة بين المصرف التجاري السوري ومجموعة المصارف اللبنانية*، رسالة ماجستير، جامعة دمشق – كلية الاقتصاد – قسم الإدارة، سورية، 2000–2001، 203.
2. د.البحيصي، عصام محمد. *تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال – دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني*، مجلة الجامعة الإسلامية– سلسلة الدراسات الإنسانية. غزة– فلسطين، المجلد (14) العدد (1)، 2006، 23.
3. د.علي، عصام الدين محمد. *تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية*، المؤتمر المعماري الدولي السادس– كلية الهندسة – جامعة أسيوط، 2005، 14.
4. الداية، منذر يحيى. *أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة – دراسة ميدانية*، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية – كلية التجارة – قسم المحاسبة والتمويل – غزة – فلسطين، 2009، 134.
5. أبو سبت، صبري فايق. *تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة*، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية – كلية التجارة – قسم إدارة الأعمال – غزة – فلسطين، 2005، 221.
6. سامي، بلبخاري. *استخدام التحليل العاملي للمتغيرات في تحليل استبيانات التسويق– دراسة تطبيقية على بعض البحوث*، رسالة ماجستير، جامعة العقيد الحاج لخضر باتنة– كلية العلوم الاقتصادية والتسيير – قسم العلوم التجارية – الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،2008–2009،105.
7. د.حسن، السيد محمد أبو هاشم. *الدليل الإحصائي في تحليل البيانات باستخدام SPSS*، مكتبة الرشد– كلية التربية – جامعة الملك سعود، 2004.
8. د.عكاشة، محمود خالد. *استخدام نظام SPSS* في تحليل البيانات الإحصائية، الطبعة الأولى– قسم الإحصاء التطبيقي– جامعة الأزهر – غزة– فلسطين، 2002.
9. د.إدريس، ثابت عبد الرحمن.*بحوث التسويق أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض*، الإسكندرية– مصر – الدار الجامعية، 2002.
10. مركز الهادي لدعم القرار: " نظام دعم القرارات " 2010/10/24
www.siironline.org/alabwab/algharar-center/003.html
11. Field, A.p.(2005). Discovering Statistics Using SPSS (2hd edition). London. Sage.(Factor Analysis Using SPSS , P14)