

# **The Impact of Management Requirements and Operations of Computerized MIS to Improve Performance**

**(Practical Study on the employees of the company of Gaza Electricity Distribution)**

**Samy S. Abu Naser<sup>1</sup>, Mazen J. Al Shobaki<sup>2</sup>**

*Department of Information Technology, Faculty of Engineering & Information  
Technology, Al-Azhar University, Gaza, Gaza-Strip, Palestine*

*<sup>1</sup>abunaser@alazhar.edu.ps, <sup>2</sup>mazen.alshobaki@gmail.com, ,*

## **Abstract**

The research aims to identify the impact of the management requirements on operating of computerized management information systems to improve performance, and discuss the perceptions of respondents to develop the performance of employees in the Gaza Electricity Distribution Company, the researchers used the stratified sample method, (360) questionnaires were distributed on the study sample, (306) questionnaires were received with a percentage of (85%).

**The most important findings of the study:** computerized MI have a positive impact on the development of performance in the Gaza Electricity Distribution Company systems. The is statistical significance impact between “the physical, software supplies, human and organizational” requirements for the management and operation of computerized management information systems and performance development in the Gaza Electricity Distribution Company.

**The research also concluded a series of recommendations:** the need to strengthen the company's management interest in the use of computerized management information systems in all its components and elements of being an important variable which contributes to the effect on performance development. It's essential that we develop the infrastructure for information technology in general, and computerized management information systems, in particular for the development of performance. Increased interest in providing the material of equipment and devices used in the computerized management information system requirements. Interest in providing technical inputs to the computerized management information systems through keeping pace with technological means and modern techniques and work on the training of personnel to use those systems. And increased attention to human inputs of computerized management information systems "specialists technicians and end-users" through a variety of disciplines working in the field of computerized management information systems.

**Keywords:** Computerized management information systems, development of performance, Gaza Electricity Distribution Company.

## تأثير مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء (دراسة تطبيقية على موظفي شركة توزيع كهرباء محافظات غزة)

### المخلص

هدف البحث إلى التعرف على تأثير مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء، وبحث تصورات المبحوثين لتطوير أداء العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، واستخدم الباحثان أسلوب العينة الطبقية، حيث تم توزيع (360) استبانة على أفراد عينة الدراسة، وتم استرداد (306) استبانة بنسبة استرداد (85%).

وكانت أهم نتائج الدراسة: أن مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة لها أثر إيجابي على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة. ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات المادية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة. ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات البرمجية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة. ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات البشرية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة. ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

كما خلص البحث إلى مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة تعزيز اهتمام إدارة الشركة باستخدام مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يساهم في التأثير على تطوير الأداء. وأنه من الضروري أن نقوم بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بصورة عامة، ونظم المعلومات الإدارية المحوسبة بصورة خاصة لتطوير الأداء. وزيادة الاهتمام بتوفير المستلزمات المادية من المعدات والاجهزة المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية المحوسبة، والاهتمام بتوفير المستلزمات الفنية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة من خلال مواكبة الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة والعمل على تدريب الموظفين على استخدام تلك النظم. وزيادة الاهتمام بالمستلزمات البشرية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة "الاختصاصيون الفنيون والمستخدمون النهائيون" من خلال تنوع تخصصات العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، تطوير الأداء، شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

## مقدمة

ظهر في نهاية القرن العشرين الابداع الانساني في مجال تكنولوجيا المعلومات والذي أخذ يتعالى حتى أصبح من ضروريات الحياة الإدارية لانجاز المهام والاعمال المناطة بها، وقد سعت المنظمات الى حوسبة اداراتها لتسهيل وتسريع الخدمات التي تقدمها، وهدفها العام هو جعل قاعدة معلوماتية عامة تسهل على متخذ القرار الحصول على المعلومات بالسرعة والوقت المطلوبين وبأقل الجهد المبذول، وقد أضافت التكنولوجيا الحديثة الى الادارة صفة جديدة تمكنها من أداء أعمالها بشكل أفضل من قبل، مما حدا بها الى استغلال تلك الطفرات العلمية في مجال التكنولوجيا الحديثة رغبةً منها في تحسين وتطوير أدائها، من خلال زيادة سرعة انجاز المعاملات ودقتها، وتقديم خدمات الزبائن بما يتلاءم مع حاجاتهم ورغباتهم كما تساعد من خلال التقارير التي توفرها في دعم عملية اتخاذ القرارات وبالتالي تحسين نوعية القرارات وزيادة قيمتها وإنتاجيتها المعتمدة على المعلومات.

ورافق هذه التطورات توسع في مجال استخدام أنظمة المعلومات التي جعلت التطبيقات الحاسوبية أحد مكوناتها الرئيسية بغية الاستفادة من قدراتها المعالجة الكبيرة بما يوازي تزايد حجم المنظمات، حيث تمكن أهمية نظم المعلومات في المنافع التي تحققها مثل المرونة والسرعة في الانجاز وتقليل التكاليف وأمكانية تقديم معلومات مفيدة في الوقت المناسب، إضافة إلى استخدامها على مستوى العمليات والأنشطة الإدارية في المستويات المختلفة. والحفاظ وتوزيع المعلومات خلال مختلف جوانب المنظمة (جاد الرب، 2008). ومن خلال الاعتماد على نظم وتكنولوجيا المعلومات أمكن للمنظمات ان تتوسع في الابتكار وتنمية المنتجات الجديدة وفتح الأسواق الجديدة، وتعيد تشكيل هيكلها ووظائفها (إدريس، 2005).

شركة توزيع كهرباء محافظات غزة شركة خصوصية مساهمة محدودة، تعمل على توزيع الطاقة الكهربائية في محافظات غزة، وتتطلع الى ان تعمل بشكل مستمر على تحسين ورفع كفاءة أدائها من خلال الاعتماد على مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، هذه النظم التي تعتبر عصب التطور الاداري، لجعل نتائج الاداء منسجمة مع أهداف الشركة.

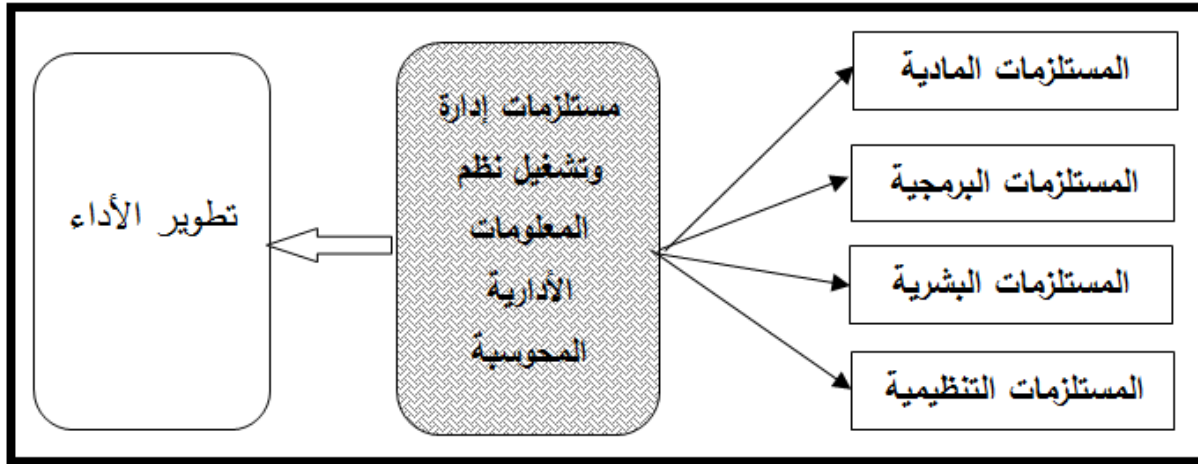
## مشكلة البحث

سعي البحث إلى التعرف على مواضع الضعف في نظام المعلومات الإدارية المحوسبة في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وبالتالي محاولة علاجها ومن ثم تتمكن من تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين فيها، فالمنظمات والشركات في قطاع غزة تعاني العديد من المشاكل والصعوبات والمعوقات التي تواجه عملها في فلسطين، وأن دورها لا يزال محدوداً وتأثيرها غير ملموس، لا بل ضعيف جداً، وهذا يعود لعدة عوامل، أهمها ما أكدته دراسة (Abu Naser and AL Shobaki, 2016) من ضرورة الاستثمار في تقنيات المعلومات المتوفرة في بناء قدرات التكامل بهدف تمكينها من الإستمرار، وما أكدته دراسة (العايدي، 2007) من ضعف في بنيتها التنظيمية والإدارية الداخلية، وعلى الرغم من ذلك لم يتم تناولها بحثياً بتعمق، وهي تستحق المزيد من الجهد البحثي المنظم على أسس علمية، وقد اكدت دراسة (فرج الله، 2011) على وجود مشكلات القرارات الإدارية، ويرى (المشهوروي، 2009) أن المنظمات في قطاع غزة تعاني من نقص في الكفاءات الإدارية، ومن

ضعف في بنيتها التنظيمية والإدارية الداخلية، وما اكدتة دراسة (مدوخ، 2008) و(أبو عامر، 2008) من عدم القدرة على استثمار الموارد البشرية، وعدم توفير برامج تدريبية متخصصة للتنمية المهنية العاملين، وقد اكد (عبد الإله، 2006) ضعف العمل المؤسساتي وانخفاض مستوى التفويض وعدم الاهتمام بتنمية الموارد البشرية، أما (النونو، 2004) فأكد على أن هناك إيجابا الروح المعنوية لدى العاملين، وما توصلت إليه دراسة (المصري، 2007) من ضعف قدرة العاملين علي التوظيف الفعال لتكنولوجيا المعلومات، لذا حاول الباحثان من خلال هذا البحث الإجابة على السؤال الرئيسي التالي: ما تأثير مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة؟

## نموذج البحث

تم اعتماد متغيرين أساسيين لبناء نموذج الدراسة، هما مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتطوير الأداء، والشكل التالي رقم (1) يوضح نموذج البحث.



شكل رقم (1): نموذج البحث

المصدر: إعداد الباحثان

## فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات المادية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات البرمجية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات البشرية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

**الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

### **أهداف البحث**

1. التعرف على تصورات العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة نحو مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.
2. التعرف على تأثير المستلزمات الرئيسية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.
3. التعرف على مستوى تطوير الأداء في شركة توزيع الكهرباء في محافظات غزة.
4. تقديم توصيات واقتراحات تساعد في تطوير الأداء من خلال تعزيز استخدام مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

### **أهمية البحث**

تتبع أهمية الدراسة من فائدتها المتوقعة لكلا الحقلين الأكاديمي والعلمي فضلاً عن جوانب الأهمية الآتية:

1. **الأهمية العلمية:** تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال الخلفية النظرية لها المتعلقة بنظم المعلومات وتطوير الأداء خاصة مع نقص البحوث في هذا المجال، بالإضافة إلى المساهمات المتوقعة لنتائجها والتي قد تفيد في تحسين أثر استخدام نظم المعلومات على تطوير الأداء لموظفي توزيع كهرباء محافظات غزة.
2. **الأهمية العملية:** يعد البحث على حد علمنا هو أول بحث يخضع لدراسة مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة له أهمية خاصة كون الشركة تعتمد في عملها على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة الحديثة. ويمكن ان يسهم البحث في تطوير الأداء، مما سيعود بالنفع على الشركة والمجتمع في آن واحد. كما يستمد هذا البحث أهميته من كونه يتم على قطاع هام وحيوي للشعب الفلسطيني، ألا وهو شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، لما لهذه الشركة من تأثير على نمو وتطور المجتمع الفلسطيني.

### **نظم المعلومات الإدارية الإدارية المحوسبة**

شكل التطور التكنولوجي الإداري، وانتشار تطبيقات نظم المعلومات في المنظمات والمؤسسات، وكبر حجم تلك المؤسسات وتوسعها الجغرافي، وظهور مفاهيم الشمولية والعولمة، إضافة إلى تعقد العلاقات (داخلية وخارجية) زيادة في الأعباء والمسئوليات التي تتحملها الإدارات في تلك المؤسسات والمنظمات (جاد الرب، 2009)، فنظم المعلومات بمثابة ذاكرة للمنظمة بما تعالجه من معلومات تسمح بتكوين وصف تاريخي لأحوالها، يسهل اكتشاف الأخطاء التي قد تقع، أي أن نظم المعلومات ينبغي أن تحقق الثقة كي تكون المراقبة فعالة التنسيق والاتصال بين مختلف المصالح عن طريق تبادل

المعلومات والوثائق المرافقة لمختلف التدفقات، ولما لها من دور في المساعدة في عملية اتخاذ القرار عن طريق إيجاد أساس أو قاعدة لتحليل الإشارات التحذيرية الأولية التي تبرز داخليا وخارجيا (قندلجي والجنابي، 2009)، حيث تعتبر نظم المعلومات المصدر الرئيسي لتزويد الإدارة بالمعلومات المناسبة لمساعدتها في عملية اتخاذ القرار الإداري الرشيد، وتسهم في زيادة قدرة الإدارة على أداء وظائفها من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات (حايك، 2007).

تبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في كون مهمتها الأساسية هي توفير البيانات اللازمة ومعالجتها لإنتاج المعلومات المفيدة للإدارة، وذلك في الوقت المناسب وبالذقة المناسبة وبالكمية المناسبة، وبما يتناسب واحتياجات متخذي القرار (إدريس، 2007)، وكذلك تساعد في تحسين الأداء من خلال زيادة سرعة انجاز المعاملات ودقتها، وتقديم خدمات الزبائن بما يتلائم مع حاجاتهم ورغباتهم كما تساعد من خلال التقارير التي توفرها في دعم عملية اتخاذ القرارات وبالتالي تحسين نوعية القرارات وزيادة قيمتها ونتاجيتها المعتمدة على المعلومات المقدمة والمقترنة باننتاجية المنظمة (البشاشة، 2005)، فأهمية نظم المعلومات الإدارية للمنظمات في ثلاث أدوار رئيسية هي: مساندة العمليات التجريبية، ومساندة اتخاذ القرارات بواسطة المدراء، ومساندة تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات لتحقيق ميزات تنافسية، كما تكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية في مساندة عمليات المنظمة الداعمة والأساسية (الكردي وآخرون، 2003)، إضافة إلى شغلها حيز مكاني كبير والأهم من ذلك هو صعوبة تأمين والحفاظ على تلك البيانات والمعلومات (البداينة، 2002).

#### مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة

تتكون مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من خمس مستلزمات رئيسية وعلى المنظمة أن تكون قادرة على تعظيم المستلزمات الخمسة لتعظيم الفائدة من نظام المعلومات الإدارية المحوسبة، وهذه المستلزمات كما ذكرتها (الكردي وآخرون، 2003) كالتالي:

1. **الموارد البشرية:** إن وجود الأفراد ضروري لعمل أي نظام معلومات وهناك نوعين أساسيين من الموارد البشرية اللازمة لنظم المعلومات وهما:
  - المستخدمين النهائيين وهم الذين يستخدمون النظام بطريقة مباشرة أو يستخدمون مخرجاته المجهزة.
  - الأخصائيون في نظم المعلومات وهم الذين يطورون ويشغلون النظام.
2. **الموارد المادية:** تضمن جميع الأجهزة المادية والمواد المستخدمة في تشغيل المعلومات، وهي تشمل الحاسبات والطرفيات والوسائط.
3. **موارد البرمجيات:** تشمل جميع أنواع تعليمات تشغيل البيانات، وتشمل كل من البرامج والإجراءات.
4. **موارد البيانات:** أدركت المنظمات أخيراً أن البيانات تعتبر مورداً تنظيمياً هاماً ينبغي إدارته بفاعلية لصالح جميع المستخدمين النهائيين في المنظمة.
5. **موارد الشبكات:** أصبحت شبكات الاتصال مثل الانترنت والانترنت والاكسترنات ضرورية لقيام المنظمة بالتجارة والأعمال الالكترونية.

## نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتطوير الأداء

يرتبط تطوير الأداء في المنظمات بالاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية المتوفرة في المنظمة وذلك عن طريق استخدام الأساليب المناسبة لتحقيق أهداف المنظمة وبالتالي فهي مبنية على أهداف واضحة وموضوعية قابلة للتنفيذ لتحقيق أفضل مستوى للأداء (العثمان، 2003).

ومما سبق ذكره يرى الباحثان أن مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة تساعد على سرعة اتخاذ القرارات على أساس سليم بتوفيرها المعلومات الحقيقية والكافية وفي الوقت المناسب، وتقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة ومساعدة الإدارات في عمليات التخطيط والرقابة والتنظيم، وتسهيل الاتصال الإداري بين كافة المستويات الإدارية، وتساعد المنظمة في التخطيط الاستراتيجي وفتح أسواق جديدة، وتعمل زيادة كفاءة أداء الموظفين بتطوير وتنمية الأساليب الإدارية، وتحقيق أفضل استثمار للبيانات المتاحة، وسرعة انجاز المعاملات ودقتها، وتخفيض التكلفة، وتحسن مستوى الخدمة، وكذلك الاستفادة من الأجهزة الالكترونية في تحليل وعرض وحفظ المعلومات.

## الدراسات السابقة

### أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة (عبيد، وربايعة، 2015) التي هدفت الدراسة للكشف عن مدى توفر عناصر أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة، وكذلك معرفة مدى تأثيرها في أداء العاملين في القطاع الصحي في محافظتي جنين ونابلس، ولتحقيق تلك الأهداف استخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبيان كأداة وزع على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية ذات التمثيل النسبي، بلغ حجمها (66) من محافظة نابلس، و(44) من محافظة جنين، وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: أن تطبيق أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في القطاع الصحي ينعكس إيجابياً على أداء الموظفين. وأنه توجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين عناصر تطبيق نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين.

2. دراسة (الزعاين، 2015): التي هدفت إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، ولتحقيق هذا الغرض استخدم الباحث " المنهج الوصفي التحليلي"، واعتمد الاستبانة كأداة للدراسة، مستخدماً العينة العشوائية " لاستطلاع آراء عينة الدراسة، والتي بلغت 289 موظفاً وموظفة من العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة 254 نسبة استرداد 87%. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج والتي من أهمها: ارتفاع درجة توافر البنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي، حيث حصلت على وزن نسبي قدره 73%، وارتفاع مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي بوزن نسبي 70.5%، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات والتي من أهمها: الاستمرار في توفير المستلزمات الخاصة بتشغيل نظم المعلومات الإدارية في الوزارة.

3. دراسة (أبو حمام، 2014) التي 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، حيث تم أخذ عينة عشوائية مكونة من 613 ضابطاً من مجتمع الدراسة الكلي، وتم تصميم استبانة لهذا الغرض، وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة. وخلصت الدراسة إلى موافقة ما نسبته % 69.93 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 وخاصة في المؤسسة الشرطية. ورصد وتوفير الميزانيات المالية اللازمة لتطوير قدرات وإمكانيات مراكز المعلومات سواء كانت [مكونات مادية ، مكونات برمجية] .

4. **دراسة (الغريايوى، 2014)** التي هدفت إلى التعرف على نظم المعلومات الصحية المحوسبة وعلاقتها بالأداء الوظيفي- دراسة ميدانية على مراكز وكالة الغوث الصحية الأولية في قطاع غزة، ولقد قام الباحث باستخدام طريقة الحصر الشامل للموظفين، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، حيث تم استرجاع (216) استبانة من أصل (270) استبانة، تم توزيعها بنسبة استرداد بلغت (80%). وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود درجة عالية من الموافقة من قبل افراد مجتمع الدراسة فيما يخص الامكانيات المتاحة لاستخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة، تطبيقات نظم المعلومات الصحية المحوسبة المستخدمة، ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المراكز الصحية. ووجود علاقة ايجابية بين نظم المعلومات الصحية المحوسبة ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المراكز الصحية.

5. **دراسة (زين الدين والعجومي، 2013)** التي هدفت الى معرفة مدي مساهمة البرامج الالكترونية المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة وإيجاد الاختلافات بين الأداء الوظيفي للعاملين في عمادة القبول والتسجيل لاستخدامهم البرامج الالكترونية باختلاف (الجنس، المؤهل العلمي، الخدمة)، والتعرف علي سبل الرقي في الأداء الوظيفي للعاملين في عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر-غزة، وفي هذا الصدد تم تصنيف استبانته لغرض جمع البيانات والمعلومات. وتوصلت الدراسة إلي عدة نتائج أهمها أن البرامج الالكترونية تسهم في رفع معدلات أداء وإنتاجية العاملين بعمادة القبول والتسجيل، وأن البرامج المستخدمة في العمادة ساهمت علي اختيار عناصر مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، يتم تحديد الاحتياجات التدريبية الكترونيا لتطوير أداء العاملين الوظيفي بعمادة القبول والتسجيل.

6. **دراسة (هاشم، 2013)** التي هدفت الدراسة إلى تعرف أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية في تحسين فاعلية عملية صنع وإتخاذ القرارات، وتم استخدام المنهج الوصفي لجمع وتحليل البيانات واستخدام أداة البحث بشكل أداة استبيان. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج لعل من أهمه وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة نظم المعلومات الإدارية في فاعلية صنع القرارات بدرجات متفاوتة في كافة مراحلها. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من المقترحات للبنك من أهمها ضرورة إهتمام الإدارة العليا للبنك باختلاف خصائص المستفيدين وقيام إدارة البنك بعمليات تطوير مستمرة لمواقف المستفيدين تجاه أنظمة المعلومات. وضرورة إشراك العاملين المستخدمين للنظام في تطوير نظام المعلومات المحوسب وتقديم اقتراحات حول



النظام لكي يتكامل الجانب الإداري مع الجانب الفني في نظام المعلومات الإدارية، وذلك من مسح دوري لمقترحاتهم باعتبارها تنفيذية عكسية لتقييم فاعلية نظم المعلومات الإدارية. وإرساء جو من التعاون بين مستخدمي أنظمة المعلومات والقائمين على نظام المعلومات في بنك اليمن الدولي حتى يتفهم العاملون الاحتياجات الإدارية من المعلومات لكافة مستخدمي أنظمة المعلومات. وزيادة الاهتمام بالمستلزمات المادية والمالية والفنية، لما لها من أثر فاعل في عملية صنع إتخاذ القرارات.

7. دراسة (أبو كريم، 2013) التي هدفت إلى التعرف على علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الاداء الاداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات، حيث تم توزيع (172) استبانة على المدراء في هذه المنظمات، وتم استرجاع (152) استبانة أي ما نسبته (88.3%). وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن الأجهزة هي أكثر نظم المعلومات التي تعمل على تحسين الاداء الاداري، يليها المستخدمين الذين يستخدمون نظم المعلومات، يلي ذلك تحسين الاداء، ثم البرمجيات، بينما كانت الاقل تأثيرا على نظم المعلومات الاختصاصيون الفنيون، وقواعد البيانات، ووضحت النتائج أن الاستجابة من قبل العاملين في النظم عالية، وأن الاستجابة للصيانة من قبل العاملين في النظم عالية، وبينت النتائج إلى أن الأجهزة المستخدمة تتميز بالمرونة الكافية، وأن الأجهزة المستخدمة حاليا تعتبر من أفضل وأحدث التكنولوجيا المتوفرة، وأوضحت النتائج أن إدارة وتشغيل قواعد البيانات تتميز بالقدرة الفائقة على الإضافة والتعديل، وأن إدارة وتشغيل قواعد البيانات تتميز بالقدرة الفائقة على التخزين، وظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

8. دراسة (العربي، 2012) التي هدفت للتعرف على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية المحلية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد علي أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات ايجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الأداة، أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و(حجم الأداء، نوعية الأداء، كفاءة الأداء، تبسيط العمل) كما أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة الانجاز وهذا يدعو جامعة ورقلة للقيام بتفعيل هذا المتغير من خلال رفع مهارات العاملين وتدريبهم لإكسابهم الخبرة كي يكون هناك موائمة ما بين تكنولوجيا المعلومات وكيفية استخدامها بالشكل الأمثل.

9. دراسة (موساوي، وبين محمد، 2012): التي هدفت إلى بيان واقع نظم المعلومات في شركات التأمين في الجزائر، والتعرف على طبيعة الأثر الذي يمكن أن تحدثه هذه النظم على الأداء الإداري في هذه الشركات ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، اعتمد الباحثان على إعداد استبيان تم تصميمه لهذا الغرض، وقام الباحثان بإجراء التحليلات اللازمة واختبار فرضيات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام نظم المعلومات بأبعاده الستة (المستلزمات البشرية، والمستلزمات المادية، والمستلزمات البرمجية والإجراءات، ومستلزمات البيانات، ومستلزمات الشبكات، والمستلزمات التنظيمية) يؤثر بشكل ايجابي على الأداء الإداري.

10. دراسة (العتيبي، 2010) التي هدفت لدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي أداء الموارد البشرية في الأكاديمية الاسترالية في ملبورن، وأثر ذلك علي الأداء الوظيفي، وتكون مجتمع الدراسة من المستويات الإدارية والأكاديمية المختلفة وبلغ عددهم 72 موظف، واستخدمت الباحثة استبانة كأداة لدراسة. وتوصلت الباحثة لنتائج أهمها: هناك وضوح لدي عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، تدعم إدارة الأكاديمية عملية التحول إلي استخدام تكنولوجيا المعلومات لإدارة الموارد البشرية، توفر بنية تحتية كافية تساعد في استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين تعزي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، المستوى الوظيفي).

11. دراسة (الحلبي، 2010) التي هدفت إلى قياس مدى ملائمة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على اللامركزية في وزارة المالية في قطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة تتكون من (62) فقرة لغرض جمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة، ولقد تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة البالغ عددهم (104) موظفاً، استرجع منها (79) استبانة، وتم الاعتماد على (SPSS) للقيام بالتحليل الإحصائي لهذه الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر المبحوثين، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على اللامركزية في وزارة المالية في قطاع غزة" تعزي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل الوظيفي، المستوى العلمي).

#### ثانياً: الدراسات الأجنبية

1. دراسة (Ayad, 2016) التي هدفت الى التعرف على نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في إدارة الموارد البشرية في جامعة العلوم والتقانة، ومعرفة الصعوبات التي تواجه تلك الانظمة ومدى توفير المعلومات المناسبة بدقة وفي الوقت المناسب كذلك معرفة الى أى مدى تتوفر البيانات والمعلومات للادارة للمساعدة في إعداد الخطط والسياسات والبرامج للاختيار والتعيين والتقويم والتدريب والتطوير والرواتب والأجور والحوافز.

توصل البحث الى عدد من النتائج أهمها أن المبحوثين يرون أنه لا يوجد نظام معلومات جيد لادارة الموارد البشرية مما يلفت الانتظار الى ضرورة العمل على تصميم نظام معلومات جيد لادارة الموارد البشرية. كذلك اظهرت عملية التحليل ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تأثير نظم المعلومات الإدارية على الموظفين وادارة الموارد البشرية، كما اظهرت عملية التحليل ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق نظم المعمومات الإدارية واداء ادارة الموارد البشرية.

2. دراسة (Munirat, and others, 2014) التي هدفت الى تسليط الضوء على تأثير نظام المعلومات الإدارية في الأعمال نيجيريا منظمة. لتحديد كيف يمكن لنظام المعلومات أن يساعد المنظمة على الأداء على نحو فعال. وتوصي الدراسة بأنه يجب إدخال المرونة في تنظيم الأعمال التجارية الطبيعية أو نمط وهيكل نظم المعلومات الإدارية، وينبغي إيلاء

الانتباه إلى الاتصال من خلال وسائل الاعلام وكالات كوسيلة لتعزيز السيطرة على الشركة من السوق وكذلك الحصول على برامج الكمبيوتر مناسبة لقاء نظم المعلومات الإدارية المتزايدة النمو والتوسع في الأعمال التجارية العالمية بيئة السوق.

3. دراسة (Myeong, Choi, 2010) التي هدفت إلى دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على سياسات عملية اتخاذ القرارات. خصوصا في مراحل صياغة الأهداف واختيارها بين عدة سياسات بديلة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود تغير ايجابي لتأثير تكنولوجيا المعلومات على سياسات عملية اتخاذ القرار. هذه التغيرات تم تحقيقها عن طريق القيادة القوية ومبادرات الحكومة الالكترونية من قبل الحكومة المركزية وليس فقط عن طريق نشر التكنولوجيا والموظفين المؤهلين في المنظمات، وأظهرت النتائج أيضا ازدياد العوائق لمشاركة المعلومات وذلك بسبب بعض التغيرات البيئية ومن ضمنها متطلبات تفويض للقيام بتزويد المعلومات طرق معقدة لإدارة البيانات، والمواقف السلبية لمشاركة المعلومات. واقترحت الدراسة أن تقوم الحكومات المحلية بتوفير رسمي لتوفير المعلومات للأشخاص هذه الدراسة قد تساهم في دعم الحكومات الالكترونية وأبحاث سياسات تكنولوجيا المعلومات حيث أنها تساعد في توضيح الفجوة بين النظرية والتطبيق.

#### التعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من الدراسات السابقة والتي تناولت موضوعات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتطوير الأداء أن هذه الدراسات تتفاوت في تناول هذا الموضوع، وأن هناك اهتمام وتوجهات ايجابية بالنسبة لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة، ومن خلال استعراض الدراسات السابقة قام الباحثان بتجميع العديد من الدراسات التي تساعد في الدراسة التي يقوم فيها.

#### أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

قد تحقق للباحثان جملة من الفوائد من خلال اطلاعهما على الدراسات يمكن إجمالها فيما يلي:

- استفاد الباحثان في تحديد محاور البحث، وفي اختيار منهج الدراسة، وفي بناء الإطار النظري للبحث.
- استفاد الباحثان في صياغة فقرات الاستبانة المتعلقة بمتغيرات البحث، وتكوين الاستبانة.

#### ما يميز البحث الحالي عن الدراسات الأخرى

- تتميز هذه الدراسة من حيث أسلوب الدراسة، حيث استخدمت أسلوب دراسة الحالة من خلال التعاطي مع مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بشمولية وتركيز أكبر مما سيعطي نتائج أدق.
- اختيار مجتمع الدراسة، حيث أنه تم اختيار شركة توزيع كهرباء غزة، وهناك أيضا اختلاف في متغيرات الدراسة.
- أنها أول دراسة تهتم بدراسة تأثير مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء- دراسة تطبيقية على موظفي شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

#### أوجه الاتفاق والاختلاف كما يلي:

- يتضح من الدراسات السابقة أن هناك اهتمام متزايد بالنسبة لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وهذا الاهتمام لا يقتصر على نوع محدد من المؤسسات.

- معظم الدراسات تناولت بالبحث نظم المعلومات الإدارية والصحية والبشرية، تقييمها، واقع استخدامها، علاقتها مع الأداء الإداري، وعلاقة استخدامها على الأداء والإنتاجية.
- الدراسات الأجنبية كانت أكثر تركيزاً على النظم الإدارية المحوسبة بمختلف أنواعها وتقييمها من خلال استخدام نماذج واطر تقييمية ومعرفة علاقة هذه النظم على أداء المنظمة بشكل عام.
- الدراسات العربية كانت أقرب إلى هذه الدراسة وقد يعود ذلك إلى تشابه البيئة، حيث أن الدراسات الأجنبية أخذت المنحى التجريبي وذلك لتوفر إمكانيات مادية وتقنية عالية.
- استخدمت الدراسات السابقة عدة أساليب لجمع البيانات كالمقابلة، الاستبانة، الملاحظة، والاختبار، بينما ستعتمد هذه الدراسة على الاستبانة.

## الإطار المنهجي

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم "تأثير مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء- دراسة تطبيقية على موظفي شركة توزيع كهرباء محافظات غزة" ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

**مجتمع وعينة البحث:** يتكون مجتمع البحث من العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وقد قام الباحثان بإختيار أسلوب العينة الطبقية لأحد أنواع العينات الاحتمالية، وتشمل العينة (الإداريين، موظفي دائرة نظم المعلومات، العاملين).

أدوات البحث: قام الباحثان بإعداد استبانة البحث حول "تأثير مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة".

## الصدق والثبات

**صدق وثبات أداة البحث:** يقصد بصدق الإستبانة أن تقيس أسئلة ما وضعت لقياسه، وقام الباحثان باتأكيد من صدق الإستبانة بطريقتين:

**صدق المحكمين:** تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أعضاء الهيئات التدريسية العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وقام الباحثان بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين.

## صدق المقياس

**الاتساق الداخلي:** يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي للإستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

**الصدق البنائي:** يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة.

يبين جدول (1) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الإستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية دلالة  $a \leq 0.05$  وبذلك يعتبر مجالات الإستبانة صادقة لما وضع لقياسه.

جدول رقم (1): معامل الارتباط بين كل درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

م	المجال	معامل سيبرمان للارتباط	القيمة الاحصائية (Sig.)
1.	المستلزمات المادية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	0.816	0.000*
2.	المستلزمات البرمجية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	0.690	0.000*
3.	المستلزمات البشرية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	0.801	0.000*
4.	المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	0.828	0.000*
5.	أداء العاملين	0.756	0.000*

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ .

### الثبات Reliability

يقصد بثبات الإستبانة أن تعطى هذه الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الإستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبانة يعنى الأستقرار فى نتائج الإستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحثان من ثبات إستبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ وذلك كما يلى:

### معامل ألفا كرونباخ Cornbrash's Alpha Coefficient

أستخدم الباحثان طريقة ألف كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة، وكانت النتائج كما هى مبينة فى جدول (2).

جدول رقم (2): نتائج اختبار الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المجال	معامل الفا كرونباخ
1.	المستلزمات المادية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	0.863
2.	المستلزمات البرمجية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	0.895
3.	المستلزمات البشرية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	0.803
4.	المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	0.897
5.	أداء العاملين	0.926
	جميع مجالات الإستبانة	0.958

أوضحت النتائج الموضحة فى جدول رقم (2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال من مجالات الإستبانة. كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبانة (0.958) وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفع، وبذلك يكون الباحثان قد تأكدا من صدق وثبات إستبانة البحث مما جعلهما على ثقة تامة بصحة الإستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والاجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من موظفي شركة توزيع كهرباء محافظات غزة ، والبالغ عددهم (1022) موظف، منهم عدد (33) من الإداريين، وعدد (101) من المهندسين، ويوجد عدد (34) من المدراء يتوزعون على عدد (32) من المهندسين، وعدد (2) من الإداريين، ورؤساء الأقسام مع الشعب يبلغ عددهم (111) منهم (80) من رؤساء الأقسام والشعب من المهندسين، وعدد (31) من الإداريين رؤساء الأقسام والشعب.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية ومن مختلف المستويات الإدارية حيث أن جميع المستويات تتأثر بمستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وبلغ حجم عينة الدراسة (360) مفردة، وذلك من خلال مراجعة المعايير الإحصائية المعتمدة لإيجاد العينة الملائمة، حيث تم توزيع (360) استبانة على أفراد عينة الدراسة، وتم استرداد (306) استبانة، بنسبة إسترداد (85%)، والجدول التالي رقم (3) يبين خصائص وسمات عينة الدراسة.

جدول رقم (3): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب البيانات الشخصية (ن=306)

النسبة المئوية %	العدد	البيانات الشخصية	
73.2%	224	ذكر	الجنس
26.8%	82	أنثى	
2.9%	9	أقل من 25 سنة	العمر
28.8%	88	من 25 إلى أقل من 35 سنة	
48.7%	149	من 35 إلى أقل من 45 سنة	
19.6%	60	45 سنة فأكثر	المؤهل العلمي
3.3%	10	توجيهي فأقل	
18.3%	56	دبلوم	
62.7%	192	بكالوريوس	
15.7%	48	دراسات عليا	سنوات الخدمة
7.5%	23	أقل من 3 سنوات	
11%	34	من 3 إلى أقل من 6 سنوات	
9.5%	29	من 6 إلى أقل من 10 سنوات	
72%	220	10 سنوات فأكثر	

يتبين من الجدول السابق رقم (3) أن معظم عينة الدراسة ممن تتراوح أعمارهم بين (35-45) سنة، وأن معظم عينة الدراسة من حملة الشهادات حيث نسبة الذين يحملون شهادة دبلوم فأعلى قد بلغت (96.7%)، وهي نسبة طبيعية في شركة تعمل في تقديم خدمات توزيع الكهرباء وغيرها من الخدمات المتطورة والتي تحتاج إلى عاملين من ذوي المؤهلات العلمية العالية، وأن ما نسبته (81.5%) من موظفي الشركة هم من ذوي الخبرة العالية حيث بلغت نسبة العاملين الذين تزيد عدد سنوات خبرتهم عن (6) سنوات.

الاساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

قام الباحثان بتفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج (SPSS)، وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متير ما ويفيد الباحثان في وصف عينة الدراسة.
2. إختبار ألفا كرونباخ (Cronach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
3. معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط.
4. أختبار الإشارة (Sign Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الأستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا.
5. نموذج إحدار خطى متعدد.

## تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث

### تحليل فقرات الاستبيان

تحليل فقرات البعد الأول: "المستلزمات المادية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة"

تم استخدام أختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الأستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي (3) أم لا، وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي.

جدول رقم (4): المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية لكل فقرة من فقرات مجال المستلزمات المادية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي		
		المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختيار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	تتوفر أجهزة الحاسب الملائمة لإنجاز العمل المطلوب.	92.88	16.63	0.000*
2.	يوفر النظام مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات.	88.37	17.06	0.000*
3.	تتوفر وسائل إدخال بيانات تتناسب وأحتياجات العمل.	87.52	16.75	0.000*
4.	تتناسب وسائل إخراج المعلومات وأحتياجات العمل .	86.86	16.19	0.000*
5.	تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب إنجازه.	72.16	8.47	0.000*
6.	تتناسب الشبكة المتوفرة مع أحتياجات العمل.	75.82	10.32	0.000*
7.	تمتاز الشبكة بسرعة الأتصال.	73.40	9.92	0.000*
8.	نادراً ما تحدث إنقطاعات في الشبكة المستخدمة.	71.88	7.49	0.000*
9.	شبكة المعلومات المستخدمة توفر قدرات كافية لتحقيق الأهداف من نظام المعلومات.	78.89	14.25	0.000*
10.	تتم معالجة الخلل في الشبكة على وجه السرعة.	80.79	14.48	0.000*
	جميع فقرات المجال معا	80.87	16.48	0.000*

\*المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05 ≤ a).

من الجدول السابق رقم (4) يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوى (4.04) أى أن المتوسط الحسابي النسبي يساوى (80.87%)، قيمة أختبار الإشارة (16.48) وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوى (0.000) لذلك

يعتبر مجال "المستلزمات المادية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي (3) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

تحليل فقرات البعد الثاني: "المستلزمات البرمجية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة" تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي (3) أم لا، وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي رقم (5).

جدول رقم (5): المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية لكل فقرة من فقرات مجال المستلزمات البرمجية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي		
		القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختيار	المتوسط الحسابي النسبي
1.	تناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل.	0.000*	15.36	81.37
2.	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل .	0.000*	13.99	79.80
3.	تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة التي يتم استخدامها.	0.000*	15.85	81.50
4.	تناسب البرمجيات والشبكة المستخدمة في العمل.	0.000*	13.66	79.08
5.	البرمجيات المستخدمة تغطي كافة النشاطات.	0.000*	12.26	77.32
6.	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام.	0.000*	15.75	82.81
7.	يتوفر لى جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي أحتاجها في أداء عملي.	0.000*	13.59	80.66
8.	توفر البرامج المعلومات بالكمية والدقة المناسبين.	0.000*	14.32	80.13
9.	تساعد البرامج المستخدمة على أسترجاع المعلومات بسرعة.	0.000*	13.36	80.92
10.	توجد رقابة على البرامج المستخدمة بهدف ضمان سلامة التشغيل.	0.000*	13.70	81.96
	جميع فقرات المجال معا	0.000*	16.35	80.55

\*المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ .

من الجدول السابق رقم (5) يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي (4.03) أى أن المتوسط الحسابي يساوي (80.55%)، قيمة اختبار الإشارة (16.35) وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.00) لذلك يعتبر مجال "المستلزمات البرمجية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال. يبين جدول (5) أن معامل الارتباط بصورة عامة بين المستلزمات البرمجية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة يساوي (0.278)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة  $(a \leq 0.05)$  وهذا يدل على وجود



تأثير ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات البرمجية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتطوير الأداء في شركة توزيع الكهرباء.

### تحليل فقرات البعد الثالث: "المستلزمات البشرية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة"

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا، وكانت النتائج موضحة في الجدول رقم (6).

#### جدول رقم (6): المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية لكل فقرة من فقرات مجال

#### المستلزمات البشرية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي		
		المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	يجيب القسم الفني المختص بنظام المحوسب بسرعة على استفساراتي.	3.77	75.34	0.000*
2.	يعالج القسم المختص بالنظام المحوسب المشاكل التي تواجهني في استخدام الشبكة أو النظام.	20.	83.92	0.000*
3.	يتم الاتصال مع القسم الميؤول عن نظام المعلومات بصورة مباشرة.	4.13	82.68	0.000*
4.	أتمتع بعلاقات جيدة مع العاملين بالقسم المسئول عن نظام المعلومات.	4.38	87.68	0.000*
5.	يتفهم العاملون بالقسم المختص بنظام المعلومات احتياجاتي المختلفة من نظام المعلومات.	4.05	81.07	0.000*
6.	يلتزم القسم المختص بالنظام المحوسب بما يعد به في لوقت المحدد.	3.53	70.59	0.000*
7.	يقدم القسم المختص بالنظام المحوسب نفس المستوى من الخدمات في جميع الأوقات.	3.57	71.50	0.000*
8.	يمتاز العاملون في القسم المختص بالنظام المحوسب بالمهارات الكافية.	4.05	81.05	0.000*
9.	يشارك العاملون في القسم المختص بالنظام المحوسب والمستخدمون للنظام في تصميم النظام وتطويره	3.48	69.61	0.000*
10.	مستخدمي نظام المعلومات المحوسب مؤهلين للعمل على النظام.	3.99	79.74	0.000*
0.000*	جميع فقرات المجال معا	3.92	78.32	16.16

\*المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ .

من الجدول السابق رقم (6) يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي (3.92) أى أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (0.00) لذلك يعتبر مجال "المستلزمات البشرية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعنى أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

يبين جدول (6) أن معامل الارتباط بصورة عامة بين المستلزمات البشرية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة يساوي (0.0365)، وأن قيمة الاحتمالية (Sig) تساوى

(0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ )، وهذا يدل على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات البشرية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة .

تحليل فقرات البعد الرابع: "المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة"

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا، وكانت النتائج موضحة في الجدول رقم (7).

جدول رقم (7): المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية لكل فقرة من فقرات مجال المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي		
		المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختيار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	تناسب المعلومات المتاحة مع احتياجات الوظيفة	81.57	16.11	0.000*
2.	يمكن الحصول على المعلومات المتوفرة لدى الإدارة العليا بسهولة	61.50	1.08	0.000*
3.	يستطيع أي مستوى تنظيمي الحصول على المعلومات التي يحصل عليها أي مستوى آخر	61.25	0.67	0.000*
4.	يتم تطوير نظام المعلومات المحوسب بقرار من الإدارة العليا	82.16	15.09	0.000*
5.	تقدم الإدارة العليا الدعم المالي اللازم لاستخدام نظام معلومات محوسب	81.18	15.02	0.000*
6.	تتابع الإدارة العليا سير العمل القائم على استخدام نظام المعلومات المحوسب	78.75	15.29	0.000*
7.	تشجع الإدارة العليا على استخدام نظام المعلومات المحوسب	84.71	15.83	0.000*
8.	توفر الإدارة العليا البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظام المعلومات المحوسب	79.00	14.44	0.000*
9.	تهتم الإدارة العليا بما يبديه من آراء واقتراحات حول استخدام نظام المعلومات المحوسب	69.77	8.86	0.000*
10.	توفر الإدارة العليا المتطلبات اللازمة لتحسين استخدام نظام المعلومات المحوسب	76.77	13.81	0.000*
	جميع فقرات المجال معاً	75.67	15.66	0.000*

\*المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ).

من الجدول رقم (7) يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي (3.78) أي أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (75.67%)، قيمة اختبار الإشارة (15.66) وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.00) لذلك يعتبر مجال "المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ) مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي (3) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

يبين الجدول أن معامل الارتباط بصورة عامة بين المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة يساوي (0.386)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) وهذا يدل على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

### اختبار فرضيات البحث

**الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

#### وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

**الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات المادية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

**الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات البرمجية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات البشرية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

**الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

تم استخدام نموذج الانحدار المتعدد لأختبار التأثيرات لمستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء وإيجاد معادلة تربط بينهم.

#### جدول رقم (8): الانحدار المتعدد بطريقة Stepwise – الانحدار الخطي المتعدد

القيمة الاحتمالية	قيمة t	قيمة المعامل	الأبعاد
0.000	10.983	2.167	المقدار الثابت
0.000	3.805	0.188	المستلزمات البشرية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة
0.008	2.678	0.152	المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة
0.008	2.660	0.130	المستلزمات المادية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة

تم استخدام الانحدار المتعدد بطريقة Stepwise لإيجاد أفضل معادلة لخط النحدار المتعدد وقد تبين أن الأبعاد الثلاثة: المستلزمات البشرية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، والمستلزمات المادية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، حسب الترتيب، تؤثر بصورة جوهرية على تطوير الأداء، أما بعد المستلزمات البرمجية فقد تم أستبعاده من النموذج وذلك لأنه بعد غير مؤثر بصورة

جوهرية على الأداء الوظيفي، ومما يفسر ذلك أن هناك متغيرات كثيرة، تؤثر بشكل أكبر في المستلزمات البرمجية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء لم يتم دراستها. كما أن معامل التحديد يساوي 29% وهذا يعنى أن 29% من التغير في تطوير الأداء يمكن تفسيره من خلال معادلة الانحدار الخطى المتعدد اللاحقة وهذه النسبة تعتبر مقبولة في الدراسات الأنسانية، أما النسبة المتبقية 71% فترجع إلى أنه ربما توجد متغيرات مسقلة أخرى قد تؤثر في تطوير الأداء. يلاحظ من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لكل من الأبعاد الثلاثة هي أقل من مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) وبذلك فإنه يوجد تأثير جوهرى لكل بعد من الأبعاد الثلاثة على تطوير الأداء.

#### معادلة الانحدار الخطى المتعدد:

تطوير الأداء =  $2.167 + 0.188 \times$  المستلزمات البشرية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة +  $0.152 \times$  المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة +  $0.130 \times$  المستلزمات المادية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.

نتيجة الفرضية الفرعية الاولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات المادية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

لعل ذلك يرجع إلى أن الأجهزة المستخدمة التي تتصف بالحدثة وسهولة الاستخدام وسهولة تعلم إستخدامها، وكذلك حداثة الشبكة وسرعتها، وحدثة وسائل إدخال وإخراج المعلومات أدى ذلك كله إلى سرعة قبولها وتبينها من قبل العاملين، وبالتالي فإن استخدامهم لها يساعدهم في تأدية واجباتهم الوظيفية بكفاءة وفاعلية، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عبيد، وربابعة، 2015) التي توصلت إلى أن تطبيق أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في القطاع الصحي يعكس إيجابياً على أداء الموظفين، ومع دراسة (هاشم، 2013) التي خلصت الى ضرورة زيادة الاهتمام بالمستلزمات المادية والمالية والفنية، وتوافقت كذلك مع دراسة كل من (أبو كريم، 2013) و (Abu Naser and AL Shobaki, 2016) التي توصلت إلي أن الأجهزة المستخدمة تتميز بالمرونة الكافية، وأن الأجهزة المستخدمة حالياً تعتبر من أفضل وأحدث التكنولوجيا المتوفرة، ودراسة (الحلي، 2010) التي توصلت إلى أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر الباحثين، ودراسة (أبو حمام، 2014) التي أوصت بتوفير الميزانيات المالية اللازمة لتطوير قدرات وإمكانيات مراكز المعلومات سواء كانت (مكونات مادية ، مكونات برمجية).

نتيجة الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات البرمجية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

وهذا يرجع الى ملائمة البرمجيات المستخدمة وحدثتها، وأنها تعمل على تلبية احتياجات المستخدم من المعلومات التي تتصف بالدقة والشمولية، وتوفرها بالوقت المناسب، والتي يكون لها تأثير كبير في إنجاز المهام والوظائف، وبالتالي تطوير الأداء الوظيفي. وتوافقت هذه الدراسة مع دراسة (الغرباوى، 2014) التي توصلت إلى وجود درجة عالية من الموافقة من قبل افراد مجتمع الدراسة فيما يخص الامكانيات المتاحة لاستخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة، ودراسة (زين الدين

والعجومي، 2013) التي توصلت إلي أن البرامج المستخدمة في العمادة ساهمت علي اختيار عناصر مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، واتفقت أيضا مع دراسة (أبو كريم، 2013) التي توصلت إلي أن إدارة وتشغيل قواعد البيانات تتميز بالقدرة الفائقة على الإضافة والتعديل وعلى التخزين، ودراسة (الزعاين، 2015) التي أوصت بالاستمرار في توفير المستلزمات الخاصة بتشغيل نظم المعلومات الإدارية في الوزارة. واتفقت أيضا مع دراسة (العربي، 2012) التي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين، وكذلك دراسة (العنبي، 2010) التي توصلت إلى توفر بنية تحتية كافية تساعد في استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، واتفقت أيضا مع دراسة (الحلبي، 2010) التي توصلت إلى أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر الباحثين، ودراسة (Munirat, and others, 2014) التي أكدت على ضرورة الحصول على برامج الكمبيوتر المناسبة لنظم المعلومات الإدارية المتزايدة النمو.

**نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات البشرية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.**

وهذا يرجع إلى أن مهارة وكفاءة العاملين في القسم المسئول عن نظام المعلومات أدى إلى كفاءة رفع عمل هذا النظام، وبالتالي قلة المشاكل التي تؤدي إلى توقف عمل النظام كما أن العلاقات الجيدة مع العاملين في القسم المسئول عن نظم المعلومات أدى إلى سرعة الاتصال وحل المشاكل المفاجئة التي تؤثر على كفاءة العمل، وهذا يتفق مع دراسة (الغريوى، 2014) التي توصلت إلى عدة نتائج أهمها وجود درجة عالية من الموافقة من قبل أفراد مجتمع الدراسة فيما يخص الامكانيات المتاحة لاستخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة، تطبيقات، وكذلك دراسة (زين الدين والعجومي، 2013) التي توصلت إلي أن البرامج المستخدمة في العمادة ساهمت علي اختيار عناصر مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، يتم تحديد الاحتياجات التدريبية الكترونيا لتطوير أداء العاملين الوظيفي بعمادة القبول والتسجيل، ودراسة (أبو كريم، 2013) التي توصلت إلي أن الاستجابة من قبل العاملين في النظم عالية، وأن الاستجابة للصيانة من قبل العاملين في النظم عالية، واتفقت كذلك مع دراسة كل من (Myeong, Choi, 2010) ودراسة (Abu Naser and others, 2016) التي توصلت وجود تغير ايجابي لتأثير تكنولوجيا المعلومات على سياسات عملية اتخاذ القرار لدى المستخدمين الحكوميين، واتفقت أيضا مع دراسة (العنبي، 2010) التي توصلت لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، تدعم إدارة الأكاديمية عملية التحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات لإدارة الموارد البشرية، توفر بنية تحتية كافية تساعد في استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وكذلك دراسة (الحلبي، 2010) التي توصلت إلى أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (البشرية) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر الباحثين، واختلفت مع دراسة (Ayad, 2016) التي أكدت أن الباحثين يرون أنه لا يوجد نظام معلومات جيد لإدارة الموارد البشرية مما يلفت الانتظار إلى ضرورة العمل على تصميم نظام معلومات جيد لإدارة الموارد البشرية.

نتيجة الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

وهذا يرجع الى الإهتمام بمستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة مما ساهم في سرعة توفير المعلومات الملائمة بجميع المستويات الإدارية بما يتناسب مع طبيعة عمل كل مستوى. كما أن تقديم الإدارة للدعم المالى وتوفير البرامج التدريبية لمساعدة الموظفين على القيام بأعمالهم على أكمل وجه، وهكذا كله أدى إلى تطوير أداء العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة. وقد توافقت هذه الدراسة مع دراسة (السالم وآخرون، 2004) التي توصلت إلى وجود علاقة بين المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة لنظم المعلومات وتطوير الأداء في الشركات الصناعية الأردنية، ودراسة (الغراوى، 2014) التي توصلت إلى وجود درجة عالية من الموافقة من قبل افراد مجتمع الدراسة فيما يخص الامكانيات المتاحة لاستخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة، واتفقت أيضا مع دراسة (زين الدين والعجومي، 2013) التي توصلت إلى يتم تحديد الاحتياجات التدريبية الكترونيا لتطوير أداء العاملين الوظيفي بعمادة القبول والتسجيل، وكذلك اتفقت أيضا مع دراسة (الحلبي، 2010) التي توصلت إلى أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) تتمتع بكفاءة عالية، ودراسة (هاشم، 2013) التي أكدت على ضرورة زيادة الاهتمام بالمستلزمات المادية والمالية والفنية، ودراسة (موساوي، وبن محمد، 2012) التي توصلت إلى أن استخدام نظم المعلومات بأبعاده الستة (المستلزمات البشرية، والمستلزمات المادية، والمستلزمات البرمجية والإجراءات، ومستلزمات البيانات، ومستلزمات الشبكات، والمستلزمات التنظيمية) يؤثر بشكل ايجابي على الأداء الإداري، بينما اختلفت مع دراسة (Myeong, Choi, 2010) التي توصلت إلى ازدياد العوائق لمشاركة المعلومات وذلك بسبب بعض التغيرات البيئية ومن ضمنها متطلبات تفويض للقيام بتزويد المعلومات طرق معقدة لإدارة البيانات، والمواقف السلبية لمشاركة المعلومات.

## نتائج البحث

بعد عرض نتائج البحث ومناقشته توصل الباحثان إلى عدد من النتائج أهمها ما يلي:

1. مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة لها أثر إيجابي على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة .
2. وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات المادية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، ولعل ذلك يرجع إلى أن الأجهزة المستخدمة التي تتصف بالحدثة وسهولة الاستخدام وسهولة تعلم استخدامها، وكذلك حداثة الشبكة وسرعتها، وحدثة وسائل إدخال وإخراج المعلومات أدى ذلك كله إلى سرعة قبولها وتبينها من قبل العاملين، وبالتالي فإن استخدامها يساعدهم في تأدية واجباتهم الوظيفية بكفاءة وفاعلية.
3. وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات البرمجية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، حيث ملائمة البرمجيات المستخدمة وحدثتها، تعمل على

- تلبية احتياجات المستخدم من المعلومات التي تتصف بالدقة والشمولية، وتوفيرها بالوقت المناسب، والتي يكون لها تأثير كبير في إنجاز المهام والوظائف، وبالتالي تطوير الأداء.
4. وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات البشرية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، لذا يمكن القول أن مهارة وكفاءة العاملين في القسم المسئول عن نظام المعلومات أدى إلى كفاءة رفع عمل هذا النظام، وبالتالي قلة المشاكل التي تؤدي إلى توقف عمل النظام كما أن العلاقات الجيدة مع العاملين في القسم المسئول عن نظم المعلومات أدى إلى سرعة الاتصال وحل المشاكل المفاجئة التي تؤثر على كفاءة العمل.
5. وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة. حيث أن اهتمام الإدارة بمستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة مما ساهم في سرعة توفير المعلومات الملائمة بجميع المستويات الإدارية بما يتناسب مع طبيعة عمل كل مستوى، كما أن تقديم الإدارة للدعم المالي وتوفير البرامج التدريبية لمساعدة الموظفين على القيام بأعمالهم على أكمل وجه، وهكذا كله أدى إلى تطوير أداء العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

## توصيات البحث

- يقترح الباحثان مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تؤدي إلى تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء غزة وهي كما يلي:
1. ضرورة تعزيز اهتمام إدارة الشركة باستخدام مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يساهم في التأثير على تطوير الأداء.
  2. الاستفادة من الإمكانيات الموجودة في مستلزمات إدارة وتشغيل أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة وتوظيفها في حوسبة جميع نشاطات الشركة من حيث تصميم برمجيات تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها الشركة.
  3. توعية العاملين بأهمية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في تطوير الأداء، لما لها من أهمية في تسيير أعمال الشركة، ورفع كفاءة أداء العمل، ومساعدة الشركة في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للزبائن وذلك من خلال سرعة الإنجاز المعاملات الإدارية، وتقليل الأخطاء، وسرعة الاستجابة لطلبات العملاء.
  4. تحسين العلاقة بين مستخدمى أنظمة المعلومات والعاملين في القسم المسئول عن النظم حتى يتفهم العاملون الاحتياجات التكنولوجية والفنية من المعلومات لكافة مستخدمى أنظمة المعلومات، وتدريب الإداريين في قسم نظام المعلومات لإكسابهم خبرات تقنية تزيد فهمهم لعمل الأجهزة والشبكات والنظام الكلى.
  5. التأكيد على أهمية وجود قسم لتكنولوجيا المعلومات، متخصص بأنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة، مسؤوليات واضحة، ويضم متخصصين تقنيين وإداريين، وبالعدد والكفاءة المطلوبة، يعملون بشكل فريق عمل لتطبيق آليات العمل بنظم المعلومات الإدارية المحوسبة، ويكون علي اتصال مباشر بالعاملين في الأقسام لتقديم الخدمات والدعم الفني بأسرع وقت وأفضل جودة.

6. ضرورة القيام بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بصورة عامة، ونظم المعلومات الإدارية المحوسبة بصورة خاصة لتطوير الأداء.
7. زيادة الاهتمام بتوفير المستلزمات المادية من المعدات والاجهزة المستخدمة، والاهتمام بتوفير المستلزمات الفنية من خلال مواكبة الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة والعمل على تدريب الموظفين على استخدام تلك النظم، زيادة الاهتمام بالمستلزمات البشرية "الاختصاصيون الفنيون والمستخدمون النهائيون" من خلال تنوع تخصصات العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.

## المراجع

### المراجع العربية

1. أبو حمام، محمد عبد الرحمن (2014): دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا غزة - تخصص القيادة والادارة، غزة، فلسطين
2. أبو عامر، أمال (2008): "واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الإدارة التربوية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
3. أبو كريم، أيمن محمد أحمد (2013): علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري- دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
4. إدريس، ثابت (2007): نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر.
5. إدريس، ثابت عبد الرحمن (2005): نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الاسكندرية.
6. البداينة، نياض (2002): الأمن وحرب المعلومات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
7. جاد الرب، سيد (2008): نظم المعلومات الإدارية- الأساسيات والتطبيقات الإدارية، مطبعة العشري، الاسماعلية، جمهورية مصر العربية.
8. جاد الرب، سيد (2009): نظم المعلومات الإدارية الأساسيات والتطبيقات الإدارية، منشورات جامعة قناة السويس، المكتبة الأكاديمية، الاسماعلية، مصر.
9. حايك، محمد علي (2007): العوامل المؤثرة على رقابة ديوان المحاسبة في بيئة نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت.
10. الحلبي، ضياء الحق (2010): "نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على اللامركزية دراسة تطبيقية على وزارة المالية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.



11. الزعائين، رامز محمد عبد الكريم (2015): دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا غزة - إدارة الدولة والحكم الرشيد، غزة، فلسطين.
12. زين الدين، اسامة والعجومي، عدنان (2013): واقع البرامج الالكترونية المستخدمة في عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر - غزة لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين فيها من وجهة نظرهم، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الثالث والثلاثون للمنظمة العربية للمسؤولين عن القبول والتسجيل في الجامعات بالدول العربية، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري بالاسكندرية AASTMT، جمهورية مصر العربية.
13. العايدي، محمد (2007): انعكاس تأهيل قيادات المنظمات الأهلية على فاعليتها (دراسة ميدانية بقطاع غزة) ، دراسة دكتوراه (غير منشورة)، قسم الدراسات الاجتماعية، جامعة الدول العربية، مصر.
14. عبد الإله، سمير (2006): "واقع الثقافة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وأثرها على مستوى التطوير التنظيمي للجامعات، دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة.
15. عبيد، شاهر، وربايعة، نهاد (2015): أثر نظم المعلومات الإدارية الصحية المحوسبة في أداء موظفي القطاع الصحي الحكومي في فلسطين (محافظة نابلس وجنين أنموذجاً)، ورقة عمل مقدمه الى مؤتمر تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي الفلسطيني: واقع وتطلعات، الذي عقد بتاريخ 2015/6/10، رام الله، فلسطين.
16. العتيبي، عزيزة (2010): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي أداء الموارد البشرية في الأكاديمية الاسترالية في ملبورن، وأثر ذلك علي الأداء الوظيفي، دراسة ماجستير (غير منشورة)، الأكاديمية البريطانية العربية للتعليم العالي، لندن.
17. العثمان، محمد (2003): تفويض السلطة وأثره على كفاية الأداء، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض - المملكة العربية السعودية.
18. العربي، عطية (2012): اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة - الجزائر، مجلة الباحثان، العدد (10).
19. الغرابوي، محمود حسن (2014): نظم المعلومات الصحية المحوسبة وعلاقتها بالأداء الوظيفي - دراسة ميدانية على مراكز وكالة الغوث الصحية الأولية في قطاع غزة، دراسة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين
20. فرج الله، محمد موسي (2011): دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الإدارية في ظل ظروف عدم التأكد"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

21. قندلجي، عامر، الجنابي، علاء الدين (2009): نظم المعلومات الإدارية، الطبعة التاسعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
22. الكردي، منال محمد، وجمال ابراهيم العدل (2003): مقدمة فى نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة الجديدة، جمهورية مصر العربية.
23. مدوخ، نصر الدين (2008): "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الإدارة التربوية، الجامعة الإسلامية، غزة.
24. المشهراوي، أحمد (2009): التطوير الإداري لمؤسسات العمل الأهلي، دراسة مقدمة لمؤتمر واقع المنظمات الأهلية: أفاق وتحديات، غزة، فلسطين.
25. المصري، مروان (2007): "واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، وسبل تطويره من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعات قطاع غزة"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، أصول التربية، الإدارة التربوية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
26. موساوي، عبد النور، وبن محمد، هدى (2012): أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري - دراسة ميدانية لآراء العاملين في شركات التأمين في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 37، جوان، 2012، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 1، الجزائر.
27. النونو، نائلة (2004): "سياسات تقييم أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي الحكومية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
28. هاشم، غسان علي محمد (2013): أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات - دراسة تطبيقية" حالة "في بنك اليمن الدولي، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة سانت أليمنتس العالمية، قسم الدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال، المكلا، اليمن.

## المراجع الأجنبية

## References

1. Abu Naser, Samy S. and AL Shobaki, Mazen (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, May – 2016.
2. Abu Naser, Samy S. and AL Shobaki, Mazen (2016): Requirements of using Decision Support Systems as an Entry Point for Operations of Re-engineering in the Universities- Applied study on the Palestinian universities in Gaza Strip, World Wide Journal of Multidisciplinary Research and Development journal, 2(4): 32-40.
3. Abu Naser, Samy S., and Al Shobaki, Mazen J., and Abu Amuna, Youssef M. (2016): Knowledge Management Maturity in Universities and its Impact on Performance

- Excellence "Comparative study", *Journal of Scientific and Engineering Research*, 2016, 3(4).
4. Al Shobaki, M. J., & Naser, S. S. A. (2016). Decision support systems and its role in developing the universities strategic management: Islamic university in Gaza as a case study. *International Journal of Advanced Research and Development*, 1(10), 33-47.
  5. Al Shobaki, M. J., & Naser, S. S. A. (2016). Performance development and its relationship to demographic variables among users of computerized management information systems in Gaza electricity Distribution Company. *International Journal of Humanities and Social Science Research*, 2(10), 21-30.
  6. Al Shobaki, M. J., & Naser, S. S. A. (2016). The reality of modern methods applied in process of performance assessments of employees in the municipalities in Gaza Strip. *International Journal of Advanced Scientific Research*, 1(7), 14-23.
  7. Ayad, Suzan Ibrahim Girgis (2016): Impact of Management Information Systems on Performance of Human Resources Management-Case study, University of Science and Technology (During the period from 2010-2015), Faculty of Graduate Studies and Academic Development, University Of Science and Technology, A Research Submitted for Master Degree in Business Administration, Algeria.
  8. Munirat, Isyaka and Sanni , Mohammed and Kazeem, Aina Olalekan (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)*, Volume 1, Issue 2, February 2014, PP 76-86, ISSN 2349-0373 (Print) & ISSN 2349-0381 (Online), [www.arcjournals.org](http://www.arcjournals.org).
  9. Myeong ,Seunghwan and Choi, Younghoon (2010): "Effects of Information Technology on Policy Decision-Making Processes", *Some Evidences Beyond Rhetoric, Administration & Society* July 2, 2010 vol. 42 no. 4 441-45.
  10. Naser, Samy S. Abu; Shobaki, Mazen J. Al. (2016). Computerized Management Information Systems Resources and their Relationship to the Development of Performance in the Electricity Distribution Company in Gaza, *European Academic Research*, 4(8).
  11. Naser, Samy S. Abu; Shobaki, Mazen J. Al; Amuna, Youssef M. Abu; ,Promoting Knowledge Management Components in the Palestinian Higher Education Institutions - A Comparative Study, *International Letters of Social and Humanistic Sciences*,73,,42-53,2016,SciPress Ltd.

Ref : FSCCD/BUS/015  
Date : 6/11/2016

الرقم :  
التاريخ :



كلية الإقتصاد  
والعلوم الإدارية  
مكتب عميد الكلية  
Faculty of Economics  
& Administrative Science  
The dean office

المؤتمر العلمي الأول للتنمية المجتمعية  
The First Scientific Conference  
for Community Development  
5-6 نوفمبر 2016

السيد/ أ.د. سامي أبو ناصر

الموضوع: قبول بحثكم للنشر في كتاب وقائع المؤتمر العلمي الأول للتنمية

المجتمعية

تحية طيبة وبعد ،

تتشرف اللجنة العلمية بإعلامكم أن بحثكم المقدم بعنوان:

" تأثير مستلزمات إدارة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتشغيلها على تطوير الأداء  
(دراسة تطبيقية على موظفي شركة توزيع كهرباء محافظات غزة)"

للمؤتمر العلمي الأول للتنمية المجتمعية والذي عقد بتاريخ 5-6 نوفمبر 2016، قد تم  
تحكيمه وقبوله للنشر في كتاب وقائع المؤتمر العلمي الأول للتنمية المجتمعية.

وتفضلوا بقبول أسمى عبارات التقدير والاحترام ،

رئيس اللجنة العلمية للمؤتمر

أ.د. محمود خالد عكاشة



Gaza - Palestine

P.O.Box :1277

Telephone: +970 8 2641885  
+970 8 2641886

Fax : +970 8 2681884

E-mail: boops@alazhar.edu.ps

www.alazhar.edu.ps