

نظم المعلومات ودورها في تحسين الأداء بالجامعات الليبية مسعودة على محمد خليفة

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات في تحسين الأداء بالجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في ثلاث جامعات ليبية حكومية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام قائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات، وبلغ حجم مجتمع الدراسة (٦١٤٦) مفردة، فيما بلغت عينة الدراسة (٣٦٢) مفردة، وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) لإدخال ومعالجة البيانات، وإختبار الفروض ، وتوصلت الدراسة الى وجود تأثير معنوي لنظم المعلومات على الأداء، العمل على إيجاد نظم معلومات إدارية كفؤة وفعالة بما يعكس ويضمن أثر إيجابي لبعده شفافية المعلومات في محاور تطوير الأعمال في الجامعات الليبية، وربط هذه النظم بأنشطة الجامعات الليبية المختلفة وبما يواكب التطور الحديث والمتسارع في هذا المجال.



Abstract:

The study aimed at identifying the role of information systems in improving the performance of Libyan universities from the point of view of the faculty members of three Libyan government universities. The researcher used the analytical descriptive method. The survey list was used as a main tool for data collection. The study population reached (6146) The results of the study were (362). The statistical analysis program (SPSS) was used for the introduction and processing of data, and the hypothesis test. The study found that there is a significant effect of information systems on performance and the creation of efficient and efficient administrative information systems, M Ur business development in the Libyan universities, and linking these systems of various Libyan universities and activities in line with the modern and accelerated development in this area.



الجزء الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

أهتمت عديد من الدراسات البحثية في السنوات الأخيرة بموضوع نظم المعلومات في منظمات الأعمال المختلفة، حيث يعتبر هذا المفهوم من المفاهيم الإدارية الحديثة، التي يتوجب علي الإدارات المختلفة ومنها إدارات الجامعات ضرورة الأخذ بها، لما لها من أهمية في إحداث التنمية الإدارية، وإسهامها في تنمية التنظيمات الإدارية للوصول إلي تنظيم قادر علي مواجهة التحديات الجديدة والتغيرات المحيطة، وبالتالي المساهمة في رفع درجة الرضاء الوظيفي، وإيجاد بيئة عمل آمنة، وتنمية أداء العاملين جنباً إلي جنب مع تنمية الاداء الكلي للمنظمة.

أولاً: الدراسات السابقة:

- 1- دراسة (عبدالمالك، ٢٠٠٩) (i) هدفت إلي الوقوف علي واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية داخل بنك التنمية التعاوني الإسلامي والتعرف علي العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية. وتوصلت إلي استخدام نظم المعلومات الإدارية يساهم إيجابياً في زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي للعاملين. كما أن تقارير نظم المعلومات تدعم الأداء الوظيفي، كما أن التقنية العالية لنظم المعلومات الإدارية قللت الجهد والأخطاء ووفرت الوقت للحصول علي المعلومات التي تساهم في تقييم أداء العاملين.
- ٢- دراسة (مبارك، ٢٠١١) (ii) هدفت إلي تحديد دور نظام معلومات إدارة الموارد البشرية في تطبيق الخصخصة علي شركات قطاع العمال من خلال تحديد دور نظام معلومات إدارة الموارد البشرية (التخطيط - التوظيف - التدريب - الأجور - الحوافز) في معالجة قضايا الموارد البشرية الناشئة عن تطبيق الخصخصة. وتحديد دور نظام معلومات الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين في الشركات محل البحث في ضوء المتغيرات التي تفرضها الخصخصة. توصلت إلي وجود تأثيرات ذات دلالة احصائية لاستخدام نظم معلومات الموارد البشرية علي مجالات الموارد البشرية (التخطيط، والتدريب والحوافز) وبين تطبيق نظام الخصخصة. كما توجد تأثير لنظام



معلومات الموارد البشرية على تحسين أداء العاملين بشركات قطاع الأعمال من خلال تأثيره على مجالات الموارد البشرية (التخطيط، والتدريب والحوافز).

٣- دراسة (نشيوات، ٢٠١٤) (iii) هدفت إلى: التعرف على المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بهدف تحسين مستوى الأداء الوظيفي. وتوصلت إلى أنه توجد فروق معنوية بين مفردات العينة حول جميع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية بالنسبة لمتغير الدرجة الوظيفية، ولا توجد هذه الفروق بالنسبة لمتغير الخدمة. كما توجد علاقة ارتباط إيجابية بين المتطلبات المالية والتقنية للإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية والأداء الوظيفي.

٤- دراسة، (خضر، ٢٠١٤) (iv) هدفت إلى: التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين الأداء الوظيفي في الكليات المتوسطة "الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية" نموذجاً لتحسين الأداء الوظيفي. وتوصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والأداء الوظيفي في الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية، كما توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول "دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تحسين الأداء الوظيفي في الكليات المتوسطة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل، العلمي، نوع الوظيفة) مع وجود فرق يعزى لسنوات الخبرة.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

انعكس عدم تطبيق نظم المعلومات وممارستها على أداء الجامعة وهذا ما أشار إليه تقرير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والذي أكد على انخفاض أداء الكادر البشري في أغلب الجامعات الليبية ومنها الجامعات محل الدراسة (طرابلس، ومصراته، والزاوية) كما أشار التقرير إلى انخفاض معدل الكفاءة الداخلية والذي كان (٤٣.٢%) لجامعة مصراته، و(٤٧%) لجامعة طرابلس و(٤٠.٥%) لجامعة الزاوية، وإن هذه الجامعات تفتقر للكثير من آليات ومعايير نظم المعلومات الإدارية ومما سبق يمكن القول أن مشكلة الدراسة تتمثل في



قصور أسس نظم المعلومات الإدارية مما أثر على الأداء في الجامعات الليبية
محل الدراسة.

وبالتالي فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤلات التالية:

١. ما واقع نظم المعلومات في الجامعات الليبية محل الدراسة؟
٢. إلى أي مدى تؤثر نظم المعلومات في الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية محل الدراسة؟

ثالثاً: فرض الدراسة:

- ١- يوجد تأثير معنوي لنظم المعلومات على الاداء الوظيفي (الرغبة في الاداء، نوع الاداء، كفاءة الاداء، والسرعة في الانجاز)؟

رابعاً: أهداف الدراسة:

١. التعرف على واقع نظم المعلومات في الجامعات الليبية محل الدراسة.
٢. التعرف على واقع الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية.
٣. التعرف على أثر نظم المعلومات على الاداء الوظيفي

خامساً: أهمية الدراسة:

- أ - الأهمية العلمية: تنبع أهمية الدراسة من خلال أهمية المتغيرات التي تتناولها الدراسة الحالية المتمثلة بنظم المعلومات والأداء الوظيفي، وهذه الدراسة سوف تساهم في إثراء هذا الجانب من خلال تقديم إطار فكري حول هذه المتغيرات، بالإضافة إلى التعرف على طبيعة الأثر الذي تتركه بنظم المعلومات على مستوى الأداء الوظيفي.
- ب- الأهمية التطبيقية: تكتسب هذه الدراسة أهميتها العملية من اعتبار أن مدخل نظم المعلومات يعالج العديد من المشكلات الإدارية من خلال الوصول إلى مستوى متقدم من الاصلاح والتطوير الإداري وهو ما يقود إلى رفع مستوى



الأداء الوظيفي، إن التوجه نحو تفعيل نظم المعلومات الادارية في عمل الجامعات الليبية محل التطبيق سوف ينمي لدى منسوبي هذه الجامعات الشعور بضرورة تحسين أدائهم، ومن هذا المنطلق تأتي هذه الدراسة لتقدم حلاً منطقياً لتطبيق نظم المعلومات ومن خلالها لتحسين الأداء الوظيفي لمنسوبي الجامعات الليبية محل التطبيق.

الجزء الثاني : الإطار النظري للدراسة

أولاً: نظم المعلومات:

تلعب المعلومات دوراً خطيراً في الأمم والمنظمات في العصر الحديث وقد أدى اهتمام الأفراد والمنظمات والدول بالمعلومات وتأثيرها على اتخاذ القرارات إلى زيادة الاهتمام نحو التوصل إلى أدوات وتقنيات حديثة لمعالجة الحجم الهائل والمتداول من البيانات من خلال الحاسبات الإلكترونية، وعليه فإن المعلومات تشكل مورداً استراتيجياً للمؤسسات الحديثة الذي ينبغي توفيره بالموصفات المطلوبة من حيث (الدقة، الثقة، التركيز، الشمول، التوقيت....) ومن هنا تظهر أهمية نظام المعلومات في المؤسسات من خلال توفير كافة المعلومات إلى المستويات الإدارية.

المعلومات هي عبارة عن بيانات تم معالجتها وتصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها. أي أن المعلومة هي أساس المعرفة ومزودها بالمعطيات والبيانات والرموز، ومخزونها من الوثائق والأرشفات وبنوك المعطيات التي تغذيها، أي أن المعلومة حاملة للمعرفة والمعرفة حاضنة للمعلومة^(v).

ومما سبق يلاحظ أن المعرفة تكمن جذورها الأساسية في البيانات والمعلومات فهي مزيج من البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الإجراءات والممارسات وتم معالجتها لكي يصبح لها معنى فكثير من الأفراد يخلط في استخدام مصطلحات البيانات والمعلومات والمعارف^(vi). ويقول (Pusaksrikit 2006) أن البيانات تتكون من مجموعة من الحقائق ونتائج لتجارب أو استقراء



لملاحظات فهي تتمثل في مادة خام من الرموز أو الأرقام، بينما المعلومات مجموعة من البيانات تم تنظيمها وتحليلها لتعطي معنى أو إشارة أكثر وضوحاً من البيانات، ومع تناول مجموعة من المعلومات ووضعها في إطار يشمل تلك المعلومات والبيانات والخبرات يتكون معنى واتجاه آخر جديد مصحوباً بالخبرة يسمى في النهاية بالمعرفة يؤدي إلى تحديد اتجاه الممارسات والإجراءات والسياسات العامة للمنظمة (أي تحويل المعلومة إلى تعليمات)، فالمعرفة أكثر قيمة من المعلومات التي هي أكثر قيمة من البيانات.

وتعرف نظم المعلومات على أنها "كل الإجراءات والوسائل اللازمة لجمع البيانات من مختلف مصادرها وتقديم المعلومات الضرورية لمتخذ القرارات الإدارية في المنظمة".

كما تعرف نظم المعلومات على أنها "مجموعة من العاملين والإجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم".^(vii)

أيضاً يرى باحث آخر أن نظم المعلومات هي "مجموعة العناصر والأجزاء المتكاملة والمستلزمات الضرورية لتحقيق هدف معين من خلال معالجة بيانات أو مادة لتهيأ معلومات أو مادة في مدة زمنية محددة".^(viii)

وترى الباحثة أنه يمكن تعريف نظم المعلومات على أنها "مجموعة من الأجزاء المترابطة والتي تعمل معاً بشكل منسق من خلال مجموعة من العمليات المنتظمة وعرض المخرجات والنتائج بأشكال مختلفة للمعلومات بحيث تزود النتائج للمستخدمين من هذا النظام بطريقة تدعم وتخدم قراراتهم وتسهل أعمالهم وتمكنهم من التخطيط والرقابة على نشاطات المنظمة".



ثانياً: الاداء الوظيفي:

الاهتمام بالأداء أصبح من أوسع الأفكار الإدارية انتشاراً في كل الأوقات، وكجهد مكمل لهذا الاهتمام بدأ التوجه نحو الاداء الوظيفي التي تعد بحسب وجهه نظر هؤلاء الكتاب الحجر الأساس والمكون الأهم لتطوير الأداء، وفي هذا الجزء تتناول الباحثة الاداء الوظيفي من خلال مناقشة الجوانب الآتية:

١- مفهوم الاداء الوظيفي.

٢- انماط الاداء الوظيفي.

١- مفهوم الاداء الوظيفي:

أشار (Viswesvaran, et al 2005)^(ix) إلى أن الاداء الوظيفي "مجموعة السلوكيات التي يظهرها الموظف وتساعد في تحقيق الأهداف التنظيمية".

كما يعرف الأداء الوظيفي على أنه "الإنجاز الذي يحققه الفرد في الوقت المحدد ووفقاً للمعايير المحددة مسبقاً"^(x).

ويوضح كاتب آخر أن الأداء الوظيفي الفعال لأي موظف هو محصلة تفاعل عوامل كثيرة أبرزها:^(xi)

• كفايات الموظفين: وتشتمل على المعلومات والمهارات والاتجاهات والقيم التي تنتج أداء فعالاً.

• متطلبات العمل (الوظيفية): المهام والمسئوليات والأدوار التي يطلبها العمل.

• بيئة التنظيم: العوامل الداخلية والخارجية.

ويعرف كاتب آخر الأداء الوظيفي أنه "الأنشطة التي يقوم بها الفرد، وتساعد في عملية التحويل باستخدام موارد المنظمة وتوزيع منتجاتها، أو تقديم تخطيط عام لها من حيث الاستخدام والاشراف والتي تساعد المنظمة علي تحقيق الفاعلية والكفاءة"^(xii).

ووفقاً لما سبق من تعريفات للأداء الوظيفي تستنتج الباحثة ما يلي:



- يساهم الأداء في تحديد مدى قدرة المنظمة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين.
- يؤدي الأداء الفعال إلى خلق ميزة تنافسية للمنظمة من خلال الابتكار والابداع في الأداء.
- يؤدي الأداء الفعال إلى تخفيض تكاليف العمل وترشيد المصروفات.
- يساهم الأداء في تحديد مدى نجاح ادارة الموارد البشرية في المنظمة ومدى سلامة برامجها التي تعدها وتستخدمها بالمنظمة.
- يساعد الأداء المتميز إلي رفع مستوى الجودة في مدخلات ومخرجات العملية الانتاجية في منظمات الأعمال.
- يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى قوة العمل في منظمات الأعمال.
- يعمل الأداء على مساعدة المسؤولين عن المنظمة في ايجاد نظم بترقيات ومكافآت وأجور وحوافز تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة بالمنظمة، والعمل على إصلاح تلك النظم في حال اكتشاف تأثير هذه النظم على مستوى الأداء للعاملين بالمنظمة.
- يساعد الأداء المتميز الفعال في تحقيق أهداف المنظمة ومدى اشباع حاجات الفرد وأهدافه.
- ترى الباحثة أنه يمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه "مجموعة من الأنشطة والسلوكيات الوظيفية التي يظهرها الفرد عند أدائه لمهام وظيفته وذلك تحقيقاً لنتائج محددة مسبقاً وتتفق مع الأهداف التنظيمية.

٢- أنماط الاداء الوظيفي:

حتى يمكن قياس الأداء الوظيفي وتقييمه لا بد أن يتم تحديد الأبعاد التي تعبر عنه بدقة وشمولية والملاحظ من خلال تتبع الأدب النظري للأداء الوظيفي يلاحظ أن النماذج التقليدية اقتصرت على كمية وجودة المخرجات والتي يعبر



عنها (بالقدرة، والكمية، والكفاءة)، ويلاحظ أن هذا النطاق اتسع ليشمل الأبعاد السلوكية المرتبطة بالأداء المتعلق بالمهمة، أو الأداء المرتبط بالأداء خارج الدور (الأداء السياقي)، أو الأداء السلبي، أو الأداء المتكيف، على أن هناك تفاوت بين الدراسات لتصنيفات الأداء وذلك وفقاً لهدف ومجتمع كل دراسة ويمكن توضيح ذلك على النحو الآتي:

تناولت دراسة (Abou-Zaki, 2003)^(xiii) أبعاد (الرغبة في الأداء وكفاءة الأداء) كمؤشرات لتقييم أداء المهمة.

استخدمت دراسة (Mechael et al, 2006)^(xiv) مزيجاً من أبعاد المهمة والأداء السياقي والنية في ترك العمل مثل (الرغبة في الأداء وكفاءة الأداء، والسرعة في الانجاز).

هدفت دراسة (Blickle et al, 2008)^(xv) إلى تقييم الأداء الوظيفي بشكل شامل حيث استخدمت هذه الدراسة كفاءة الأداء والسرعة في الانجاز. كما اعتمدت دراسة (Spruill, 2008)^(xvi) على أبعاد الرغبة في الأداء، والسرعة في الانجاز وذلك على عينة من العاملين في عدد من المنظمات الصناعية الهندية.

كذلك تناولت دراسة (Abu Baker, 2008)^(xvii) الأبعاد التالية (الجودة، الرغبة في الأداء، الاستعداد للابتكار)، وقد تناولت هذه الدراسة العاملين في الجامعات الماليزية.

تأسيساً على ما سبق وانسجماً مع أهداف ومجتمع الدراسة ترى الباحثة أنه يمكن الاعتماد على أبعاد الأداء الوظيفي التي تناولتها هذه الدراسة وهي (الرغبة في الأداء، نوع الأداء، السرعة في الإنجاز، وكفاءة الأداء).



ثالثاً: تحليل العلاقة بين نظم المعلومات والأداء الوظيفي:

جاءت نظم المعلومات الإدارية كواحدة من النظم القادرة على جمع ومعالجة وتصنيف حفظ البيانات، والمعلومات التي يحتاجها متخذو القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة، من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة.

فالمعلومات ثروة، وتكمن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرارات فقط، بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضاً في عمليات إدارية أخرى كوضع الخطط، ورسم السياسات والرقابة وتقويم الأداء، ولكن يعد استخدام المعلومات ونظمها في تقويم الأداء أكثر هذه الاستخدامات جاذبية وأهمية، حيث ينظر للأداء علي أنه من العمليات الإدارية الأساسية، حيث أن أداء العاملين يعد عصب التطوير الإداري حيث يتم من خلالها متابعة أداء الموظف، وتحسين قدراته الوظيفية، وهذه العملية لها تأثيرات في سلوك الأفراد وجماعات العمل لجعل نتائج الأداء متماشية واهداف المنظمة، وتعطي العامل القدرة على إنجاز المهام والواجبات الموكلة عليه وتطوير قدراته على تحمل مسؤوليات إضافية تحقق له درجة عالية من الرضا الوظيفي، وتعطيه القدرة علي التكيف مع بيئة العمل وبذلك يمكن استكشاف العناصر المترتبة علي الأداء البشري من حيث الكفاءة الانتاجية الأمر الذي ينعكس أثره على الفعالية الكلية للمنظمة.

وأبدت ذلك مجموعة من الدراسات والبحوث فقد أكدت دراسة (البشاشبة ٢٠٠٥)^(xviii) أثر للمعلومات الادارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الإداري، ودراسة (فتح الرحمن، ٢٠٠٤)^(xix)، بينت أيضاً نظم المعلومات الإدارية واثرها في تحسين الأداء الإداري ودراسة (الفوزان، ٢٠٠٨)، بينت نظم المعلومات الحديثة وأثرها على أداء العاملين.

وتتفق الدراسات السابقة مع دراسة (Maria, 2013)^(xx)، والتي كانت تهدف إلي اكتشاف العلاقة بين فعالية نظم المعلومات والأداء الوظيفي.

وتتفق أيضاً مع دراسة (Yanch la, 2015)^(xxi)، وهي تهدف إلي كيف ولماذا تدعم نظم المعلومات أداء المنظمات، وكذلك تتفق أيضاً مع دراسة



(Barbara, 2014)^(xxii)، التي توصلت إلي أن نظم المعلومات يجب أن تواجه تحدياً جديداً من خلال شبكة المعلومات لتمكن المنظمات من تحقيق مستويات مرتفعة من التعاون والرضاء الذي بدوره يترتب عليها ارتفاع معدلات تحسين الأداء.

حيث توصلت هذه الدراسات إلي نتائج مهمة اعتبرت فيها نظم المعلومات من الأبعاد الأكثر تأثيراً علي اداء المنظمات من حيث المساهمة بشكل كبير في تحسين انتاجية وأداء المنظمة.

الجزء الثالث: منهجية الدراسة

أولاً: أسلوب الدراسة:

تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بدراسة الظاهرة وتحليلها للوصول إلي الاستنتاجات الدقيقة حول الظاهرة وتفسيرها ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على مصدرين أساسيين للبيانات، ويمكن توضيحهما كما يلي:

١. **المصادر الثانوية:** اعتمد الباحثة في تكوين الإطار النظري على الكتب العربية والدراسات العربية والأجنبية، والدوريات والأبحاث العلمية، الموجودة في الجامعات، أو منشورة عبر الإنترنت والتي تناولت موضوع الدراسة أو بعض جوانبها.
٢. **المصادر الأولية:** لقد قامت الباحثة باستقصاء الآراء حول موضوع الدراسة، وأعتمد في ذلك على قائمة استقصاء صممت لهذا الغرض موجهة لمفردات عينة الدراسة في الجامعات الليبية وذلك لاختبار صحة الفرض الخاص بالدراسة.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

- ١- **مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية ومعاونيهم، في ثلاث جامعات حكومية ليبية هي (جامعة الزاوية، وجامعة مصراته، وجامعة طرابلس) واختيار هذه الجامعات من منطلق أن:



- تمثل هذه الجامعات (٢٥%) من المجتمع الكلي للجامعات الحكومية الليبية.
- تعتبر جامعة طرابلس من أكبر الجامعات الليبية من حيث عدد أعضاء هيئة التدريس، والعاملين، والطلاب كما أنها من أقدم الجامعات الليبية من حيث التأسيس بعد جامعة بنغازي.
- تمثل جامعة مصراته الجامعات المنشئة حديثاً كما أن مدينه مصراته من المدن الآمنة التي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- انتماء الباحثة إلى جامعة الزاوية.
- قيام هذه الجامعات بأداء عديد من الخدمات في المناطق التي تنتمي إليها سواء على صعيد المنطقة المركزية أو مناطق أخرى حيث تتوزع بعض الكليات التابعة لهذه الجامعات في مناطق أخرى، والجدول التالي رقم (١) يوضح توزيع مجتمع الدراسة.

جدول رقم (١)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للمسمى الوظيفي في كل جامعة

الجامعة	أعضاء هيئة التدريس
جامعة طرابلس	٢٧٥٥
جامعة الزاوية	٢٢٦٣
جامعة مصراته	١١٢٨
الإجمالي	٦١٤٦

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء بيانات الدراسة الميدانية

٢- عينة الدراسة:

اعتمدت الباحثة على عينة عشوائية طبقية لفتي الدراسة وذلك للأسباب

التالية:



أ. التباين في مجتمع الدراسة والنتائج عن انتماء أعضاء هيئة التدريس إلى ثلاث جامعات مختلفة، وكذلك انتمائهم إلى كليات مختلفة داخل هذه الجامعات، واختلاف مؤهلاتهم.

ب. وجود إطار كامل غير متقدم لمفردات مجتمع الدراسة.

ج. قامت الباحثة بأخذ عينة طبقه عشوائية حيث تم اختيار العينة من كل طبقة طبقاً للتوزيع النسبي، وفي هذه الحالة يكون عدد مفردات العينة في كل طبقة متناسباً مع عدد مفردات مجتمع الدراسة في كل طبقة، وهذه الطريقة تفترض أن تباين الظاهرة متساوي في الطبقات المختلفة.

ولتحديد عينة الدراسة من المجتمع الأصلي من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية محل الدراسة تم استخدام معادلة ستيفن ثامبسون وذلك علي النحو التالي:

أ- تحديد العينة لأعضاء هيئة التدريس:

$$n = \left[\frac{N \times p(1-p)}{N-1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) + p(1-p)} \right]$$

حيث أن:

N: حجم المجتمع

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (٠.٩٥) وتساوي (١.٩٦)

d: نسبة الخطأ وتساوي (٠.٠٥)

P: نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي (٠.٥٠)



$$n = \frac{6146 * 0.50 (1 - 0.50)}{[[6146 - 1 * \{(0.05)^2 / (1.96)^2\} + 0.50 (1 - 0.50)]}$$

$$n = \frac{6146 * 0.50 * 0.50}{[6145 * (0.0025 / 3.841)] + 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{6146 * 0.25}{[[6145 * 0.000651] + 0.25]}$$

$$n = \frac{1536.50}{4.25039} = 362$$

جدول رقم (٢)

تفصيلات عينة الدراسة وفقاً لأسلوب التوزيع المتناسب وعدد قوائم الاستقصاء الموزعة والمعادة إلى الباحثة والصالحة للتحليل

عدد قوائم الاستقصاء المعادة والصالحة للتحليل	عدد قوائم الاستقصاء الموزعة	العينة	المجتمع		الجامعة	
			نسبة	عدد		
نسبة ٧٤	عدد ١٢١	١٦٣	١٦٣	نسبة ٤٥	عدد ٢٧٥٥	جامعة



						طرابلس
٨٢	١١١	١٣٤	١٣٤	٣٧	٢٢٦٣	جامعة الزاوية
٩١	٥٩	٦٥	٦٥	١٨	١١٢٨	جامعة مصراة
٨٠%	٢٩١	٣٦٢	٣٦٢	١٠٠	٦١٤٦	إجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء بيانات الدراسة الميدانية

ولخدمة أهداف وافتراضات البحث وجدت الباحثة أنه من الأفضل أن يتم التوزيع على عينة من الكليات العلمية والنظرية، حيث أن اختيار عينة من الكليات سيتيح الفرصة في إيجاد الأنماط المختلفة من أعضاء هيئة التدريس وبالتالي فقد تم التوزيع على أربع كليات عملية هي الطب والهندسة والعلوم والزراعة وأربع كليات نظرية هي التجارة والتربية والحقوق والآداب في الجامعات الثلاث.

ثالثاً: أداة الدراسة:

تم إعداد استمارة استبيان حول متغيرات الدراسة، وقد تكون الاستبيان من المحاور التالية:

١. الجزء الأول: نظم المعلومات ويتكون من (١١) فقرات وقد اعتمدت الدراسة الحالية على عدد من الدراسات السابقة في تصميم هذا الجزء بناء وتصميم مقياس الدراسة لمتطلبات الشفافية الإدارية منها دراسات (الطراونة والعضابله، ٢٠١٠؛ أبو قاعود، ٢٠١١؛ العمري، ٢٠١٣؛ عواد، ٢٠٠٥)
٢. الجزء الثاني: الاداء الوظيفي ويتكون من (١٩) فقرة) موزعة على أبعاد الاداء الوظيفي وقد اعتمدت الدراسة الحالية على عدد من الدراسات السابقة في تصميم هذا الجزء منها دراسات كذلك اعتمدت على دراسات (سميع، ٢٠١٠؛ وماضي، ٢٠١٤) في تصميم مقياس الأداء الوظيفي.



رابعاً: أساليب التحليل الإحصائي:

لقد تم تفريغ وتحليل الاستبيان من خلال الاستعانة بالحاسب الآلي وبالاعتماد على برنامج (SPSS) لإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات ولاختبار صحة فرض الدراسة، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- 1- أساليب الإحصاء الوصفي، مثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها.
- 2- تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة الاتجاهية "تأثير" متغير واحد مستقل على متغير واحد تابع، واختبار مدى التأثير باستخدام معامل التحديد " R^2 "، وباستخدام إحصائية (ت).

خامساً: اختبار قائمة الاستقصاء:

للتحقق من ثبات وصدق ودقة فقرات القياس وتناسقها ووضوحها وملاءمتها للبيئة البحثية، وقدرتها على قياس المتغيرات المراد قياسها قامت الباحثة بحساب معاملات الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة: ويعني الثبات أن المقياس يعطي نفس النتائج إذا قاس الشيء نفسه عدة مرات متتالية، في حين يشير الصدق إلى أن أداة القياس تقيس فعلاً المفهوم المعين وليس أي مفهوم آخر، وأن هذا المفهوم المعين يجري قياسه بدقة ووضوح^(xxiii)، وقد استخدمت الباحثة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في اختبار مدى ثبات المقياس المستخدم في هذه الدراسة، ومن خلال اختبار عينة من قوائم الاستقصاء عددها (٦٠) قائمة على الجامعات الثلاث، والجدول التالي رقم (٣) يوضح قيم معاملات الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة الحالية.



جدول رقم (٣)

قيم معاملات الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة

عدد عبارات المقياس	أعضاء هيئة التدريس		البعد
	معامل الصدق	معامل الثبات	
١١	٠.٩٥٣	٠.٩٠٩	نظام المعلومات
١٩	٠.٩٦٩	٠.٩٤٠	الأداء الوظيفي
٥	٠.٨٨٤	٠.٧٨٣	الرغبة الأداء
٤	٠.٩٣٨	٠.٨٨٠	نوع الأداء
٦	٠.٩٣٣	٠.٨٧٢	كفاءة الأداء
٤	٠.٩٠٥	٠.٨٢٠	سرعة الإنجاز

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

من قراءة بيانات الجدول رقم (٣) يلاحظ أنه فيما يتعلق بمعاملات الثبات تسجل البيانات معاملات ثبات مرتفعة ومقبولة بالنسبة لجميع المتغيرات المقاسة بقوائم جمع البيانات، حيث كانت أقل قيمة مسجلة لمعامل الثبات (٠.٧٨٣)، أما بالنسبة للمتغيرات الرئيسية والمتمثلة في نظم المعلومات والأداء الوظيفي بوصفها متغيرات جامعة، فقد حظيت هذه المتغيرات بمعاملات ثبات وصدق مرتفعة على النحو المبين بالجدول السابق.

ويشير (Hair et al, 2010)^(xxiv) إلى أن قيم ألفا الأكبر من (٠.٦٠) تعد قيمة مقبولة للحكم على اعتمادية المقاييس، أما فيما يتعلق بمعاملات الصدق الذاتي الذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات، فقد سجلت البيانات درجات صدق مرتفعة بالنسبة لجميع المتغيرات محل الدراسة، وتعكس هذه النتيجة درجة ملائمة من الثبات والصدق الذاتي مما يدل على اعتمادية أدوات الدراسة الحالية، وبالتالي



صلاحية هذه الأدوات من الناحيتين المنطقية والإحصائية لجمع بيانات الدراسة الميدانية.

الجزء الرابع : التحليل الإحصائي ونتائج اختبار الفرض

أولاً : التحليل الإحصائي الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية:

أ- تحليل فقرات نظم المعلومات:

جدول رقم (٤)

الأهمية النسبية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لنظم المعلومات

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية
١	تتنصف المعلومات الصادرة من الإدارة بالمصادقية والدقة.	٣.١٠	١.٢٠٧	٦٢	٨
٢	تخلو المعلومات التي تقدمها الإدارة من المعلومات الزائدة والمتكررة.	٣.٣٣	٠.٨٤٠	٦٦.٦	٥
٣	يتلقى المستخدم المعلومة في الوقت التي يحتاجها فيه دون تقديم أو تأخير.	٣.٢٧	٠.٨٩٠	٦٥.٤	٦
٤	تخلو المعلومات من قصد التحريف أو التزوير أو التحيز.	٢.٩٠	٠.٩٨٣	٥٨	١٠
٥	تلاءم المعلومات أهداف العمل الحالية والمستقبلية.	٣.٣٦	٠.٩٣٤	٦٧.٢	٤
٦	يتم تحديث المعلومات على	٢.٠٦	٠.٦٦٣	٤١.٢	١١



				نحو مستمر.	
٣	٧٢	٠.٨٨٥	٣.٦٠	يعمل نظام المعلومات على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.	٧
٧	٦٢.٢	١.١٤٣	٣.١١	المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل.	٨
٩	٥٩	١.٢٢١	٢.٩٥	المعلومات التي يتم الحصول عليها من النظام مرتبة ومنسقة.	٩
١	٨٤.٤	٠.٨٨٩	٤.٢٢	تحافظ الإدارة على سرية المعلومات التي يُمنع الكشف عنها (أو يؤدي التصريح بها إلى الإضرار بالمصلحة العامة للجامعة).	١٠
٢	٧٥.٦	١.٠٧١	٣.٧٨	تتخذ الإدارة الإجراءات اللازمة لحماية المعلومات والمحافظة على أمنها.	١١
	٦٤.٨	٠.٥٥٦	٣.٢٤	إجمالي نظم المعلومات	

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

من خلال قراءة بيانات الجدول السابق رقم (٤) يتضح الآتي:

- كانت أكثر الفقرات أهمية في متطلب نظم المعلومات هي (تحافظ الإدارة على سرية المعلومات التي يُمنع الكشف عنها (أو يؤدي التصريح بها إلى الإضرار بالمصلحة العامة للجامعة) والتي احتلت المرتبة الأولى من حيث



الأهمية النسبية والتي بلغت (٨٤%) بمتوسط حسابي (٤.٢٢) وانحراف معياري (٠.٨٨٩).

• كانت أقل الفقرات أهمية في متطلب نظم المعلومات هي (يتم تحديث المعلومات على نحو مستمر) والتي احتلت المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية والتي بلغت (٤١%) بمتوسط حسابي (٢.٠٦) وانحراف معياري (٠.٦٦٣).

• بشكل عام يمكن القول أن متطلب نظم المعلومات جاء ضمن مجال المحايد وأن فئة أعضاء هيئة التدريس ترى أن هناك قصور في توافر هذا المتطلب حيث يلاحظ أنه وعلى الرغم من أن هناك إجراءات لحماية المعلومات إلا أن المعلومات التي يوفرها غير ملائمة ولا يتم تحديثها بشكل مستمر.

ب- تحليل فقرات الاداء الوظيفي:

جدول رقم (٥)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية، وترتيب الأهمية لعبارات الاداء الوظيفي

م	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية
الترتيب في الأداء					
١	يلتزم العاملون بتنفيذ التعليمات والأوامر بدقة	٢.٩٥	١.١٨٢	٥٩	١٧
٢	يوجد قدرة لدى العاملين على العمل والتكيف مع الحالات الطارئة.	٣.٢٢	١.٠٥٦	٦٤.٤	١٥
٣	تتم إجراءات تنفيذ المعاملات في الوقت المحدد لها.	٢.٩٧	٠.٨٨٤	٥٩.٤	١٦
٤	هناك علاقة بين الأداء الوظيفي والراحة النفسية مع	٣.٧٨	١.٠١٤	٧٥.٦	٦



جامعة قناة السويس – كلية التجارة

نظم المعلومات ودورها في تحسين الأداء بالجامعات الليبية

مسعودة علي محمد خليفة

				زملائك في العمل.	
١٨	٥٦	١.١٨٩	٢.٨٠	يتمتع العاملون بالروح المعنوية العالية.	٥
	٦٢.٨	٠.٧٨٣	٣.١٤	إجمالي الرغبة في الأداء	
نوع الأداء					
٥	٧٧.٤	١.١٩٧	٣.٨٧	ينفذ العاملون العمل والمهام المطلوبة منهم بدقة	٦
١١	٧١.٤	١.١٧١	٣.٥٧	إن تقدم وتطور الجامعة يعتمد على أبعاد ومكونات الشفافية الإدارية.	٧
١٩	٥٥.٤	١.١٤٥	٢.٧٧	يوجد انخفاض في حالات الشكاوي والتظلم.	٨
٢	٨٢.٢	١.١٦٧	٤.١١	يوجد انخفاض في دوران العمل (العزم على ترك العمل).	٩
	٧١.٦	٠.٨٩٨	٣.٥٨	إجمالي نوع الأداء	
كفاءة الأداء					
٨	٧٥.٤	١.١٧١	٣.٧٧	يتميز دور الفرد في الجامعة دائماً بالجودة والإتقان.	١٠
١٢	٧٠	١.١٩٣	٣.٥٠	يوجد لدى العاملين القدرة على العمل وتحمل المسؤوليات الأكاديمية والإدارية الخدمية.	١١
٩	٧٣.٤	١.١٧٢	٣.٦٧	يسهم تطبيق متطلبات الشفافية الإدارية في تخفيض كلفة العمل.	١٢
٤	٧٨.٢	١.١٢٤	٣.٩١	تتحسن قدرة العاملين على	١٣



				التقييم الذاتي لأدائهم.	
٧	٧٥.٦	١.١٨٧	٣.٧٨	يوجد قدرة لدى العاملين على تطوير مخرجات العمل الجامعي (أكاديمي، إداري، خدمات).	١٤
١٤	٦٤.٤	١.٠٤٦	٣.٢٢	يتناسب الأجر الذي تتقاضاه مع الجهد الذي تبذله	١٥
	٧٢.٨	٠.٨٩٨	٣.٦٤	إجمالي كفاءة الأداء	
السرعة في الإنجاز					
١	٨٥.٤	٠.٩٧٦	٤.٢٧	نقوم ببذل الجهد الكافي لإنجاز العمل الموكل إلينا في الوقت المحدد.	١٦
١٠	٧١.٦	١.٢٤٢	٣.٥٨	يساعد تطبيق متطلبات الشفافية الإدارية في تسهيل إجراءات العمل.	١٧
٣	٨١	١.٢٦٠	٤.٠٥	يحرص العاملون على تحسين الأداء بشكل مستمر.	١٨
١٣	٦٨.٢	١.٢١٧	٣.٤١	يتوافق أداء العاملين مع المعايير الموضوعية داخل الجامعة.	١٩
	٧٦.٥	٠.٩٢٢	٣.٨٢	إجمالي السرعة في الإنجاز	
		٠.٧٨٧	٣.٥٤	إجمالي الأداء الوظيفي	

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

- كانت أكثر الفقرات أهمية في عبارات الأداء الوظيفي هي (نقوم ببذل الجهد الكافي لإنجاز العمل الموكل إلينا في الوقت المحدد). والتي احتلت المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية والتي بلغت (٨٥.٤%) بمتوسط حسابي (٤.٢٧) وانحراف معياري (٠.٩٧٦).



- كانت أقل الفقرات أهمية في عبارات الأداء الوظيفي هي (يوجد انخفاض في حالات الشكاوي والتنظلم) والتي احتلت المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية والتي بلغت (٥٥.٤%) بمتوسط حسابي (٢.٧٧) وانحراف معياري (١.١٤٥).
- بشكل عام يمكن القول أن متغير الأداء الوظيفي جاء ضمن مجال الموافقة وهو ما يعني أن عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس.

ثانياً: اختبار فرض الدراسة:

وينص على أنه يوجد تأثير معنوي لنظم المعلومات على الاداء الوظيفي (الرغبة في الأداء ونوع الاداء وكفاءة الاداء والسرعة في الانجاز). ولاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis طريقة المربعات الصغرى (OLS) ويوضح الجدول رقم (٦) نتائج تحليل الانحدار البسيط طريقة المربعات الصغرى (OLS) لهذا الفرض:

جدول رقم (٦)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأبعاد الأداء الوظيفي على نظم المعلومات

المتغير	R	R2	Adj R2	قيمة T.	Sig.t	D_W	قيمة F	Sig.f
الرغبة في الاداء	٠.٤٤٥	٠.٤٤٥	٠.١٩٨	٠.١٩٤	**٠,٠٠٠	١.٨٤	٥٢.٠٠٧	**٠.٠٠٠
نوع الاداء	٠.٥٠٣	٠.٥٠٣	٠.٢٥٣	٠.٢٥	**٠,٠٠٠	١.٧٠٩	٧١.٦٠٨	**٠.٠٠٠
كفاءة الاداء	٠.٤٦٥	٠.٤٦٥	٠.٢١٧	٠.٢١٣	**٠,٠٠٠	١.٤١٨	٥٨.٣٤٧	**٠.٠٠٠
السرعة في الانجاز	٠.٤٣٥	٠.٤٣٥	٠.١٨٩	٠.١٨٥	**٠,٠٠٠	١.٥٨٥	٤٩.١١٤	**٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة .



- يلاحظ من استعراض النتائج الموضحة بالجدول رقم (٦) ما يلي:
- تشير معاملات الارتباط (R) إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغير المستقل نظم المعلومات وابعاد الأداء الوظيفي (الرغبة في الاداء، نوع الأداء، كفاءة الأداء، والسرعة في الانجاز).
 - يشير معامل التحديد المعدل (R^2) إلى أن نظم المعلومات تفسر (١٩.٨%) من التباين في الرغبة في الاداء، و(٢٥.٣%) من التباين في نوع الاداء، وتفسر (٢١.٧%) من التباين في كفاءة الاداء، كما تفسر (١٨.٩%) في السرعة في الانجاز كما يشير معامل جوهرية النموذج (Sig.f) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة (٠,٠١).
 - القيمة الإحصائية Durbin-Watson كانت (DW=1.840) للرغبة في الاداء، و(DW=1.709) لنوع الأداء، و(DW=1.418) لكفاءة الاداء، و(DW=1.585) للسرعة في الانجاز وذلك لاختبار مشكلة الارتباط الذاتي بين بواقي معادلة الانحدار، ومن خلال الرجوع الى القيم الجدولية نجد أن هذه القيم وفقاً لعدد المتغيرات المستقلة (K=1) ودرجة حرية الخطأ (N=29) تتراوح بين القيمتين الجدوليتين (D_L 1.34- D_U 1.48) حيث يتضح أنه لا يوجد ارتباط ذاتي بين البواقي وبالتالي تحقق شرط استخدام طريقة المربعات الصغرى.
 - ومما سبق يقتضي: قبول الفرض الذي ينص على أنه يوجد تأثير معنوي لنظم المعلومات على الاداء الوظيفي (الرغبة في الاداء، نوع الأداء، كفاءة الأداء، والسرعة في الانجاز).



الجزء الخامس: النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

- 1- تبين من الدراسة وجود تأثير إيجابي ومعنوي لنظم المعلومات على الاداء الوظيفي في الجامعات الليبية محل الدراسة.
- 2- أكدت نتائج الدراسة الحالية ومن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس على أن هناك قصور في متطلب نظم المعلومات الإدارية حيث لا يتم توفير المعلومات بالشكل المستمر والمناسب، وأن الحاجة قائمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات الجامعات الليبية محل الدراسة.
- 3- بينت الدراسة أنّ هناك مستويات مقبولة من الرغبة في الاداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية محل الدراسة.

ثانياً: التوصيات:

- 1- العمل على إيجاد نظم معلومات إدارية كفؤة وفعالة بما يعكس ويضمن أثر إيجابي لبعد شفافية المعلومات في محاور تطوير الأعمال في الجامعات الليبية، وربط هذه النظم بأنشطة الجامعات الليبية المختلفة وبما يواكب التطور الحديث والمتسارع في هذا المجال وذلك من خلال تزويد الجامعات الليبية بالأجهزة والمعدات اللازمة لتطوير وتشغيل نظم المعلومات والتطوير والتحديث المستمر لمواقع الجامعات الليبية بما يسهم في توضيح الأنشطة والخدمات التي تقدمها هذه الجامعات، وباللغتين العربية والانجليزية.
- 2- تطوير بيئات العمل، لتكون أكثر اهتماماً بالجانب الإنساني والأخلاقي إتاحة الفرص الجيدة للأفراد لإنجاز مهماتهم الوظيفية والعمل على زيادة إدراكهم بقيمة عملهم وإحساسهم بالتقدم والنجاح، بالإضافة إلى اهتمام إدارة الجامعات والكليات بمنسوبيها من خلال إشعارهم بنتائج أعمالهم أولاً بأول وهذا مؤشر جيد يدفعهم نحو بذل المزيد من الجهد في العمل والتقاني فيه.



المراجع:-

١. عبدالملك، الشفيق زاكي الدين"أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء الوظيفي: دراسة حالة بنك التنمية التعاوني الإسلامي ٢٠٠٣-٢٠٠٨" رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (٢٠٠٩).
٢. مبارك، سعيد سعيد عبداللطيف. دور نظم معلومات الموارد البشرية في ظل تطبيق سياسات الخصخصة: دراسة تطبيقية على شركات قطاع الأعمال. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنوفية، ٢٠١١.
٣. نشيوات، زيدان عبدالنور، "متطلبات تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بهدف تحسين مستوى الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية للقطاع الحكومي الأردني". رسالة دكتوراه غير منشورة، طلبة التجارة، جامعة قناة السويس (٢٠١٤).
٤. خضر، يوسف رمضان. "دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين الأداء الوظيفي في الكليات المتوسطة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة الأقصى بغزة (٢٠١٥).
٥. (جاد الرب، سيد محمد، "نظم المعلومات الإدارية: الأساسيات والتطبيقات الإدارية". القاهرة، دار الكتاب الحديث، ٢٠١٣ ص ٤٩.
6. Pusaksrikit, P., "How does Knowledge Management improve the Service Industry?", Jonkoping International Business School, Jonkoping University, (2006).
7. Srivastava, Amit Kumar, and Sushil. "Modeling organizational and information systems for effective strategy execution." **Journal of Enterprise Information Management** 28.4 (2015): pp.556-578.
8. Cricelli, Livio, Michele Grimaldi, and Musadaq Hanandi. "Decision making in choosing information systems: an empirical study in Jordan." **VINE: The journal of information and knowledge management systems** 44.2 (2014): 162-184.



9. Viswesvaran, C., Schmidt, F. L., & Ones, D. S. Is there a general factor in ratings of job performance? A meta-analytic framework for disentangling substantive and error influences. **Journal of Applied Psychology**, (2005), 90, 108.
10. Mathis L, Robert & Jackson H Jone. **Human Resource Management** 12th. (2008), P 281.
 ١١. الطراونة، عمر. "المستشار في الادارة الاحترافية للموارد البشرية"، عمان، دار المستقبل للنشر والتوزيع (٢٠١٠)، ص ١٢٤-١٢٥.
 ١٢. عبد المطلب، عامر سامح. إدارة الأداء، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، (٢٠١١)، ص ٥٢.
13. Abou-Zaki, Baseem, Job Satisfaction and Employee Performance of Lebanese banking staff. **Journal of Managerial Psychology**. Vol. 18. (2003), pp 368-376.
14. Michael H, Judd & other (2006). Production Employee Performance at a furniture manufacturer: The importance of supportive supervisors. **Forest Products Journal**. Jun.Pp19-25.
15. Blicke & other (2008). Personality, Political Skill, and Job Performance. **Journal of Vocational Behavior**. Vol 72 pp 377-387
16. Spruill, L. Edric. (2008). Correlational Analysis Relating Organizational Climate To Employee Performance, **A Case Study**. College of Business Administration. Phonix University.
17. Abu Bakar, R. How We Do Things Around Here: Implications of Corporate Culture On Job Performance. **The Business Review Cambridge**. Vol 9. (2008), pp339-346.



١٨. البشايشة، سامر. "أثر جودة المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني. مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد الأول مجلد ١٠، (٢٠٠٥).
١٩. فتح الرحمن، علي، "نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الإداري"، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف السعودية، للعلوم الأردنية.
20. Maria Agyropouou, **Information Systems effectiveness and Organizational Performance**, Athesis Submitted For The degree Doctor Of Philosophy, Brune 1 Business Shod, Brunel University (2013).
21. Yenchao Rao Ken Hguo Yechen Information systems Maturity, Knowledge Sharing and Firm performance **International Journal Of Accounting & information Management** Vol 23 Iss 2 (2015) pp.106-127.
22. Barbanra Livieri and Maria, Bochicchio, **Information systems and performance Management for Collaborative Enterprise: proposal Case Forum** (2014).
٢٣. سعود بن ضحيان. دليل اختيار العينة. القاهرة، الثقافة المصرية للطباعة والتوزيع والنشر، ١٤٢٠هـ.
24. Hair, J. F. J., et al. "**Multivariate Data Analysis** Seventh Edition Prentice Hall." (2010).

