



Scan the QR to view
the full-text article on
the journal website

مقالة بحثية

مدى توافر موارد نظم المعلومات الإدارية في المنظمات الخدمية دراسة استطلاعية في مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى

نور ضياء عزيز ، نبأ مؤيد عبدالحسين الطائي و فدوى علي حسين

الجامعة التقنية الشمالية – قسم إدارة تقنيات المعلومات.

الجامعة التقنية الشمالية – قسم إدارة المعلومات.

الجامعة التقنية الشمالية – قسم تقنيات المحاسبة.

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مدى توافر موارد نظم المعلومات الإدارية في مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى من منظور العاملين فيها. كما تسعى الدراسة إلى الكشف عن أي اختلافات في وجهات نظر العاملين حول هذا التوافر بناءً على عوامل ديموغرافية مثل الجنس، العمر، والمؤهل العلمي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي كأداة أساسية لجمع البيانات. تم تصميم استبانة تضمنت (17) سؤالاً تغطي خمسة مجالات رئيسية هي: الموارد البشرية، الموارد المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، والشبكات والاتصالات. تم توزيع هذه الاستبانة على العاملين في المديرية. كشفت نتائج هذه الدراسة عن الصورة الحقيقية لتوافر موارد نظم المعلومات الإدارية وتباينها بالنسبة للأفراد المبحوثين، كما سلطت الضوء على الفجوات. تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لفهم الوضع الحالي لنظم المعلومات الإدارية في مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى. وقدّمت الدراسة توصيات لتحسين هذه النظم وتطويرها، مما يساهم في رفع كفاءة العمل وتحسين الأداء الإداري في المديرية.

الكلمات المفتاحية: موارد نظم معلومات إدارية، المنظمات الخدمية.

المقدمة

تعد نظم المعلومات الإدارية ركيزة أساسية لتحقيق الكفاءة والفعالية في المنظمات المعاصرة، خاصة في القطاع الخدمي الذي يشهد تطورات متسارعة. تساهم هذه النظم في تحسين اتخاذ القرارات، وتسهيل عمليات التواصل، وزيادة الإنتاجية، وتقليل التكاليف. ومع ذلك، فإن مدى توافر هذه النظم وتوظيفها بكفاءة يختلف من منظمة لأخرى. تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تركز على قطاع الخدمات، وتحديدًا على مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى، وهي مؤسسة حكومية تقدم خدمة أساسية للمواطنين. تسعى الدراسة إلى الإجابة على سؤال أساسي: ما هو مدى توافر موارد نظم المعلومات الإدارية في هذه المديرية؟ وما هي التحديات التي تواجهها في هذا الصدد؟ تتمثل أهمية هذه الدراسة في كونها تسعى إلى تسليط الضوء على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في إحدى أهم المؤسسات الخدمية في محافظة نينوى، وهي مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى. هذه المديرية، بصفقتها الجهة المسؤولة عن توفير خدمة الكهرباء للمواطنين، تحتاج إلى أحدث الأدوات التقنية لإدارة عملياتها بكفاءة وفعالية. لذا، فإن فهم مدى توافر هذه الأدوات وتحديد التحديات التي تواجهها المديرية في هذا الصدد، سيساهم في تطوير خطط مستقبلية لتحسين أدائها.

الاطار المنهجي للبحث

سيعرض هذا الجزء المنهجية المتبعة في اعداد الدراسة وكما يلي:

مشكلة الدراسة

"تتمثل المشكلة البحثية لهذه الدراسة في تحديد الفجوة بين الاحتياجات الفعلية لمديرية توزيع كهرباء مركز نينوى من موارد نظم المعلومات الإدارية، وبين ما هو متوفر بالفعل. هذه الفجوة قد تؤثر بشكل مباشر على كفاءة وفعالية العمليات الإدارية في المديرية، وتنعكس سلبيًا على جودة الخدمات المقدمة للمشتريين. إذ يؤدي الاعتماد على الطرق التقليدية في إنجاز المعاملات إلى زيادة الوقت والجهد المبذولين، مما يقلل من رضا المشتركين، فضلاً عن ارتفاع التكاليف فقد يؤدي تكرار الأخطاء وإعادة العمل إلى زيادة التكاليف الإدارية وصعوبة في اتخاذ القرارات نتيجة نقص المعلومات الدقيقة.

لذلك، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تحديد هذه الفجوات وتقديم توصيات عملية لتحسين مستوى توافر واستخدام نظم المعلومات الإدارية في مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى".

ويمكن عرض مشكلة الدراسة وفق التساؤلات الآتية:

1. ما طبيعة التصورات التي يحملها أفراد العينة المبحوثة عن موارد نظم المعلومات الإدارية؟
2. ما مستوى التباين القائم في تحقيق هذه الموارد على مستوى في مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى قيد البحث؟

أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من أهمية الميدان المبحوث (مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى) والتي تعد من المنظمات المهمة والحساسة في العراق عبر تقديمها لخدمات لشريحة كبيرة في المجتمع، فضلاً عن أنها:

1. تقديم اطارا فكريا نظريا لتوضيح موارد نظم المعلومات الادارية التي اعتمدها الباحثات عبر الوقوف على ما عرضته الاسهامات البحثية بهذا الشأن باتجاه بلورة صورة معرفية حول مضامين تلك المتغيرات وادوارها واسسها ومحاولة نقلها للتناسب مع حالة مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى.
2. تتمثل أهمية الدراسة الحالية بالمنافع التي يمكن تحقيقها ل في مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى، وتتمثل بتقليل المهل الزمنية بين الأنشطة المتعلقة بموارد نظم المعلومات الادارية وتحقيق انسيابية العمل، وذلك عن طريق ايجاد تكامل وتنسيق أكثر فاعلية.

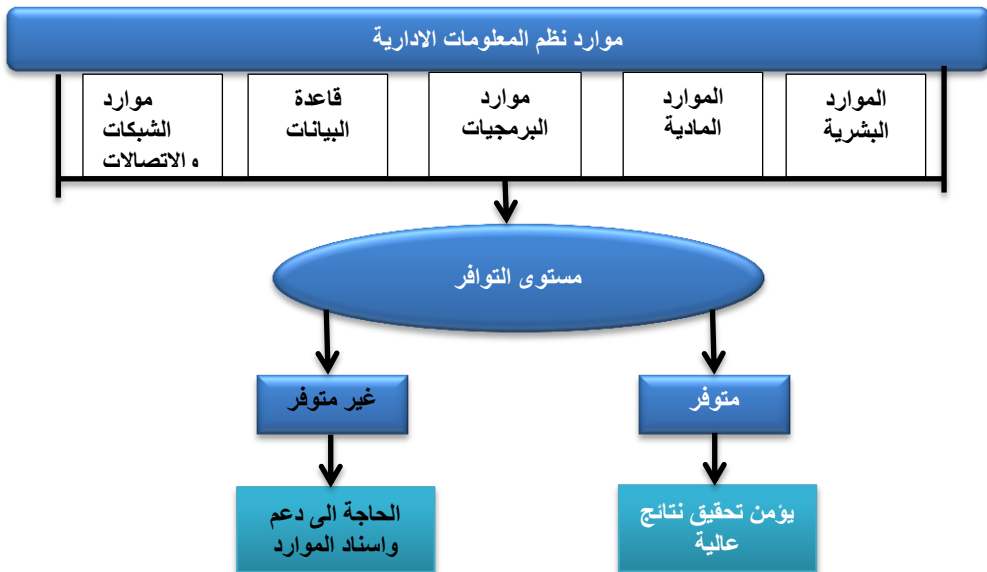
أهداف الدراسة

تحددت اهداف الدراسة الحالية بالآتي:

1. تحديد مستوى توافر موارد نظم المعلومات الادارية في الميدان المبحوث، وهي محاولة لعكس مفاهيم موارد نظم المعلومات الادارية لتحديد مسارات تطبيقها باعتبارها اداة لحل كثير من المشكلات في بيئة العمل، وبالتالي تحديد المعوقات التي تواجه امكانية تبني نظم المعلومات الادارية.
2. المساهمة في تعزيز الميدان المبحوث الذي يقدم خدمات للمواطنين بشكل سريع ودقيق.
3. معرفة مدى التباين بين موارد نظم المعلومات الادارية في الميدان المبحوث.
4. التوصل الى بعض الاستنتاجات وتقديم بعض المقترحات للميدان المبحوث.

مخطط الدراسة الفرضي

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة الدراسة في ضوء اطارها النظري ومضامينها الميدانية تصميم مخطط فرضي في الشكل (1)



شكل (1) مخطط الدراسة الفرضي

فرضيات الدراسة

استنادا الى مخطط البحث المشار اليه يمكن صياغة الفرضيات الرئيسية الآتية:
الفرضية الرئيسية الأولى: تتوفر ابعاد موارد نظم المعلومات الادارية في المنظمة المبحوثة.
الفرضية الرئيسية الثانية: يتباين مستوى توافر ابعاد نظم المعلومات الادارية في المنظمة المبحوثة.

منهج الدراسة

لتحقيق اهداف الدراسة تم استخدام منهج البحث الوصفي المسحي بوصفه المنهج الملائم للدراسة الحالية، وهي مدى توافر موارد نظم المعلومات الادارية في المنظمات الخدمية من وجهة نظر العاملين في مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى، والمعتمد على الاستبانة.

مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة الحالية من العاملين في مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى اما عينة البحث فقد تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في المديرية عددها (100).

"اما فيما يخص تقانات التحليل فقد تم الاعتماد على التقانات الميسرة في برنامج spss (لحساب التكرارات والنسب الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، اختبار (one sample Test) ويستعمل لمقارنة متوسط العينة بقيمة اختبار معروفة وتحديد مستوى الثقة للاختلاف، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) ويستخدم لاجادة التباين بين المتغيرات ،وقد تم الاستفادة منها في انجاز الإطار الميداني للبحث".

الإطار النظري للدراسة

سيعرض هذا الجزء الجوانب النظرية المتعلقة بالدراسة وكما يلي:

اولا. المفاهيم الاساسية لنظم المعلومات الادارية

"قبل التطرق الى توضيح مفهوم نظام المعلومات الاداري لا بد من توضيح مفهوم النظام بأنه (مجموعة من العناصر المترابطة أو المتداخلة التي تكون كلاً متكاملًا). ويمكننا التعرف على العديد من النظم في حقول العلوم البايولوجية والفيزيائية والتكنولوجية

والمجتمعات الانسانية. كما عرف بانه مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل مع البيئة ومع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبل المدخلات وإنتاج المخرجات من خلال إجراء تحويلي منظم (بن أم السعد، 2016، 3).
 اما نظام المعلومات الادارية فقد عرف بانه "عبارة عن مجموعة منظمة من الموارد: مادية، برمجيات، أفراد ، بيانات، إجراءات، تسمح بجمع معالجة، تخزين، إيصال المعلومات (على شكل بيانات، نصوص، صور، أصوات ... الخ) لتدعيم اتخاذ القرارات و الرقابة و يمكن أن يساعد المديرين و العاملين في تحليل المشكل و تطوير و خلق منتجات جديدة"(اسماعيل 2019، 5).
 ويعرف نظام معلومات الادارية فنيا كمجموعة من المكونات المترابطة تهدف إلى جمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات لدعم القرار والتحكم في المؤسسة. وبالإضافة إلى دعم عملية صنع القرار، والتنسيق، والسيطرة فإن نظم المعلومات تساعد أيضا الإدارة العليا على تحليل المشاكل و الموضوعات المعقدة بتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب للمساعدة في اتخاذ القرار (بوزرقوطه، 2016، 4)."

"اما نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems) فقد عرف بانه هي مجموعة من الأنظمة والعمليات التي تهدف إلى توفير المعلومات اللازمة للإدارة لاتخاذ القرارات والتخطيط وتنظيم ومراقبة أنشطة المنظمة"(Azeez,2022, 2).

ثانيا. عناصر نظم المعلومات الادارية

ان النموذج المبسط لمكونات اي نظام هو ان لكل نظام مدخلات عمليات ومخرجات، تختلف النظم بطبيعتها مدخلاتها عملياتها وانماط وخصائص مخرجاتها، الشكل الاتي يوضح تلك المكونات (بوشاش، 2018، 5)(خالد & شريف، 2023، 4):
 1. المدخلات Input: هي كل ما يدخل للنظام ويأتي من مصادر داخلية وخارجية وتتباين المدخلات بحسب نوع النظام، فمدخلات النظام الانتاجي ماد خام ومدخلات نظام المعلومات بيانات.
 2. العمليات Processing: تعني كل الأنشطة التي تتلى تحيل المدخلات الى مخرجات، فهي العمليات الحسابية والمنطقية لمعالجة البيانات وتحويلها الى المعلومات والعمليات الانتاجية لتحيل المواد الأولية الى سلع في النظام الانتاجي.
 3. المخرجات Output: هي كل ما ينتج عن النظام كنتيجة لأنشطة عمليات المعالجة من معلومات، منتجات، خدمات.
 4. التغذية العكسية Feed back : تقتضي عملية ضبط النظام وجود رقابة على جميع عناصر النظام، ويعبر عنها بالتغذية العكسية، وهي عبارة عن ردود الأفعال السلبية او الايجابية عن مخرجات النظام، ويمكن التأكد من جودة مخرجات النظام من خلال مقارنة المخرجات بمعايير محددة مسبقا للإداء ثم تغذية النظام بنتائج هذه المقارنة، ان الهدف من عملية التغذية العكسية الحفاظ على مستوى اداء النظام معالجة الانحرافات، مما يساهم في وصول النظام الى حالة من التوازن الاستقرار.
 وبناء على ما سبق يعد نظم المعلومات الادارية بمثابة العمود الفقري الذي تدعم به المنظمات عملياتها اليومية واتخاذ قراراتها الاستراتيجية. إنها مجموعة من التقنيات والبرمجيات والعمليات التي تعمل بشكل متكامل لجمع وتحليل وتخزين ونشر المعلومات بهدف دعم اتخاذ القرار وتحسين الأداء. لذا سيتم التطرق الى بعض المواضيع المهمة لتوضيحه.

ثالثا. ابعاد نظم المعلومات الادارية

"تساهم نظم المعلومات في تمكين منظمات الاعمال من تحقيق ميزة تنافسية مؤكدة طالما نجحت في ادارة موارد ونظم المعلومات بكفاءة وفاعلية وهذا يقودنا الى تأكيد الابعاد الجوهرية لنظام المعلومات وكالاتي (الخلف واخرون، 2019، 2) (رزوق، 2012، 3):
 1. المنظمة: تتمثل العناصر الاساسية للمنظمات في الافراد، الهياكل، ومعالجة الاعمال، والسياسات، والثقافة، لذا فان نظم المعلومات تمثل جزء متكامل مع المنظمات. يتم انجاز وظائف المنظمة الاساسية سواء في التسويق والمبيعات، الانتاج، والمالية، الموارد البشرية داخل البشرية، فكيف تدعم المعلومات اداء هذه الأنشطة؟ ولتحقيق الهدف العام للمنظمة لا بد لهذه الوظائف من ان تتم بشكل متكامل، لان اداء اي وظيفة منها بمعزل عن الوظائف الاخرى لن يحقق اهداف المنظمة.
 2. الادارة: تعتبر الادارة العنصر الأكثر اهمية في المنظمة ونظام المعلومات ويتوقف نجاح نظام المعلومات على نجاح الادارة في استثمار موارد النظام واستخدامه في عملية تكوين القيمة من خلال المعلومات التي يقوم بإنتاجها والدعم المقدم للأنشطة والعملية الادارية الموزعة على المستويات التنظيمية واهمها المستوى الاستراتيجي (الادارة العليا) والمستوى الوظيفي (الادارة الوسطى) والمستوى العملي (الادارة العمليانية) (الطيفي و كمون. 2024، 5).
 3. تكنولوجيا المعلومات: تعتبر من اهم الأدوات التي يستخدمها المديرون لإدارة عمليات المنظمة وما تتطلبه هذه العمليات من موارد وادارة تغيير وتضم تكنولوجيا المعلومات حزمة متنوعة من المكونات والعناصر اهمها: المكونات المادية (الحاسوب ، والمدخلات وعمليات ومخرجات النظام) - برامج الحاسوب باختلاف انواعها- وسائط التخزين- الاجهزة والمعدات والبرامج المستخدمة لنقل البيانات من خلال ربط اجهزة الحاسوب وتبادل البيانات وموارد الشبكة .

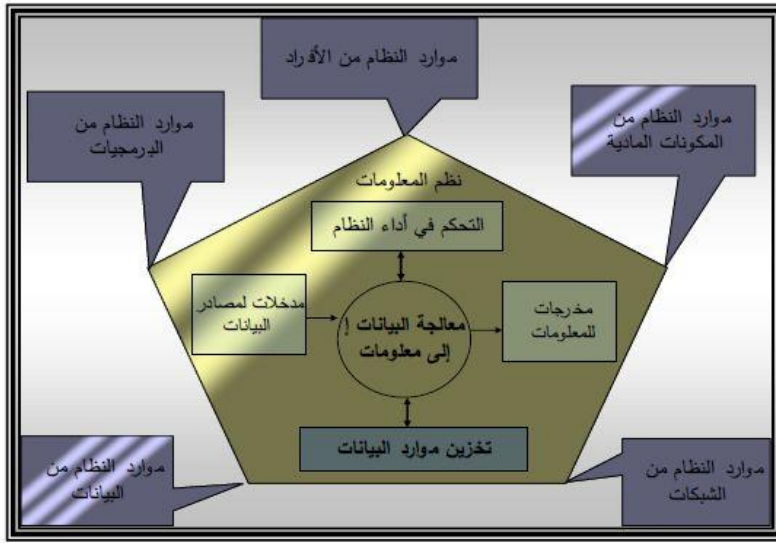
رابعا. أهمية نظم المعلومات الإدارية في المنظمات الخدمية

"تعتبر نظم المعلومات الإدارية أداة أساسية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمات الخدمية، وذلك لعدة أسباب (السويطي، 2020، 3):
 1. تحسين جودة الخدمات: تساعد هذه النظم في توفير معلومات دقيقة وسريعة لاتخاذ القرارات، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
 2. زيادة الكفاءة والفعالية: تساهم في تسهيل العمليات الإدارية، وتقليل الوقت والجهد المبذولين، وبالتالي زيادة الإنتاجية.
 3. تقليل التكاليف: تساعد في تحديد التكاليف الفعلية لكل عملية، مما يساهم في اتخاذ قرارات أفضل بشأن تخصيص الموارد.
 4. دعم عملية اتخاذ القرار: توفر معلومات دقيقة وشاملة تساعد صناع القرار في اتخاذ قرارات مدروسة.
 5. تعزيز الشفافية والمحاسبة: تساعد في تتبع العمليات الإدارية، وتوفير معلومات دقيقة وشفافة للمسؤولين".

خامسا. موارد نظم المعلومات الادارية

تعتمد نظم المعلومات في أداء عملها على موارد بشرية من الأفراد (سواء أكانوا مستخدمين أو متخصصين في تقنية المعلومات)، وموارد المكونات المادية وهي الأجهزة والوسائط وموارد البرمجيات التي تشمل البرامج والإجراءات، وموارد البيانات وهي قواعد البيانات والمعلومات، والشبكات وتتضمن وسائل الاتصال وأجهزة الشبكات، وتستخدم تلك الموارد في تنفيذ عمليات الادخال ومعالجة البيانات وأخرج النتائج، وكذلك في إجراء عمليات التسجيل والمراقبة والتحكم بهدف تحويل موارد البيانات إلى معلومات (الصادق، 2024، 6).

يوضح الشكل التالي نموذجًا لنظام معلومات يبين الإطار والمبادئ الأساسية لمكونات نظم المعلومات والكيفية التي تعمل بها .



شكل (2) موارد نظام المعلومات الادارية

وفيما يلي شرح لموارد نظم المعلومات:

1. الموارد البشرية

- هم الأشخاص الذين يتعاملون مع نظام المعلومات ويمكن ان يتم تقسيمهم الى مستخدمي النظام والمتخصصين في نظم المعلومات.
- المستخدمون Users: هم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات ويمكن أن يكونوا المدراء أو المحاسبين والبائعين أو العملاء (Azeez,2018,3).
- المتخصصون في نظم المعلومات IS Specialists : وهم الأشخاص المسؤولون عن تطوير أو تشغيل نظم المعلومات، ويتضمن ذلك: محلي النظم، مطوري البرمجيات، مشغلي النظم (شعيب، 2021،5) (فراس &حمودي، 2016،7).

2. الموارد المادية

- "ويتضمن هذا المفهوم كل المكونات المادية والمواد التي تستخدم في معالجة المعلومات، وهي لا تتضمن فقط الاجهزة مثل الحواسيب والمعدات الأخرى، بل تتضمن أيضاً جميع الوسائط اللازمة لتسجيل البيانات بدءاً من الأوراق حتى وسائط التسجيل المغناطيسية والضوئية وهناك العديد من الموارد منها (العقيل، 2024،3): -
- أنظمة الحاسبات Computer: وهي الأجهزة التي تتكون من وحدة المعالجة المركزية التي تتضمن المعالج والذاكرة، والعديد من وسائل الإدخال والإخراج.
- الوحدات الخارجية Peripherals: هي الأجهزة الملحقة بالحاسوب مثل لوحة المفاتيح أو الفأرة لإدخال البيانات والأوامر، وشاشات الفيديو والطابعات للإخراج المعلومات، وكذلك وسائط التسجيل بكافة أنواعها التي تستخدم لحفظ البيانات".

3. موارد البرمجيات

- ويشمل هذا المفهوم جميع الأنظمة التي تتعامل مع المعلومات من خلال التعليمات، ويشمل هذا التعريف نظم التشغيل التي تتحكم في الموارد المادية من أجهزة حاسوب وملحقاتها، ويشمل أيضاً جميع البرامج التي يشغلها جهاز الحاسب (مجد، 2022،4).
- وتتضمن موارد البرمجيات ما يأتي:
- برمجيات النظم: مثل نظم التشغيل التي تتحكم وتنظم عمل الحاسوب وبرمجياته.
- البرامج التطبيقية: هي البرامج المتخصصة التي يقوم المستخدم بتشغيلها على جهاز الحاسوب، مثل برامج معالجة النصوص والجدول الإلكتروني.
- الإجراءات: هي الإجراءات والتعليمات التي تقدم لمستخدم نظام المعلومات، إجراءات تصحيح البيانات.

4. موارد البيانات

- "لا يمكننا اعتبار أن البيانات هي مجرد المادة الخام للمعلومات، فالبيانات- طبقاً لكثير من المتخصصين في مجال المعلومات- تحمل الكثير من الخصائص التنظيمية المفيدة، لذا يجب النظر للبيانات كمورد أساسي لنظم المعلومات ويجب إدارتها بكفاءة لخدمة كل المستفيدين منها (مكيمن و السلمي، 2019،6).
- ويمكن للبيانات أن تأخذ العديد من الصور، فالبيانات التقليدية تعتمد على الحروف والارقام التي تصف العمليات داخل المنظمة، وتستخدم النصوص المكتوبة من جمل وفقرات كبيانات للاتصال، وهناك أيضاً العديد من الصور الأخرى المهمة للبيانات مثل: الصور والرسوم البيانية ومقاطع الفيديو والصوت (عبدالله و احمد، 2024،3).
- وفي نظم المعلومات يتم تنظيم البيانات وتسجيلها وإدارتها بواسطة العديد من الوسائل التقنية مثل:
- قواعد البيانات التي تحمل البيانات بطريقة منظمة.
- قواعد المعرفة التي تضم العديد من صور المعارف مثل: الحقائق والقواعد والحالات المستنتجة من الخبراء" (Azeez,2022,2) .

5: موارد الشبكات

أصبحت التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات من العامل الأساسية لنجاح الأنظمة التجارية أنظمة الأعمال الإلكترونية، وتتكون شبكات الاتصال من أجهزة الحاسوب وسائط الاتصال التي يتم التحكم في عملها بواسطة العديد من البرمجيات، ونتيجة لأهميتها أصبحت موارد الشبكات من الموارد الأساسية لنظم المعلومات (داليا، 3، 2021).

وتتضمن موارد الشبكات ما يأتي:

- وسيط بالشبكة: وهي الوسيلة التي يتم نقل البيانات من خلالها، مثل: الكابلات المحورية، والألياف الضوئية والاتصال عبر الأقمار الاصطناعية.
- أجهزة الشبكة تختلف الأجهزة البرمجيات الداعمة للشبكات طبقاً لتقنيات الاتصال المختلفة، فهناك أجهزة المودم ومعالجات الاتصال وغيرها.
- برمجيات الشبكة: تتضمن نظم التشغيل وبرمجيات الشبكة (Allawi et.al , 2024,2)

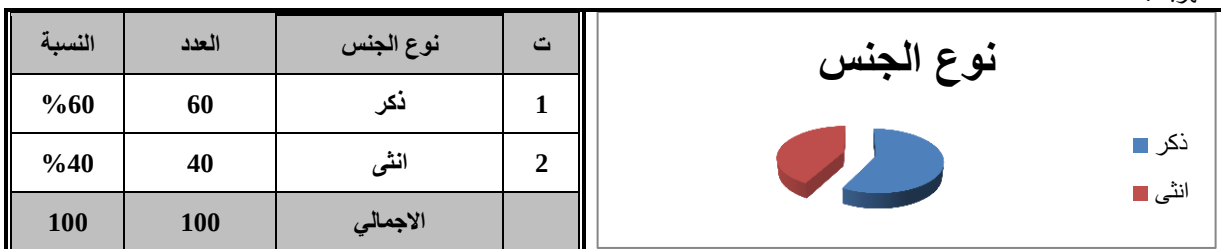
الجانب العملي

يعد اختيار العينة المناسبة لإجراء الدراسة امراً ضرورياً ومهما للوصول الى النتائج الأكثر دقة والتي تعكس واقع المشكلة او الظاهرة التي تمت دراستها، ان وصف الافراد يعطي العديد من الدلائل التي تعكس مدى ملائمتها لإجراء الدراسة اذ اختيرت عينة عشوائية من العاملين في مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى.

أولاً: وصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

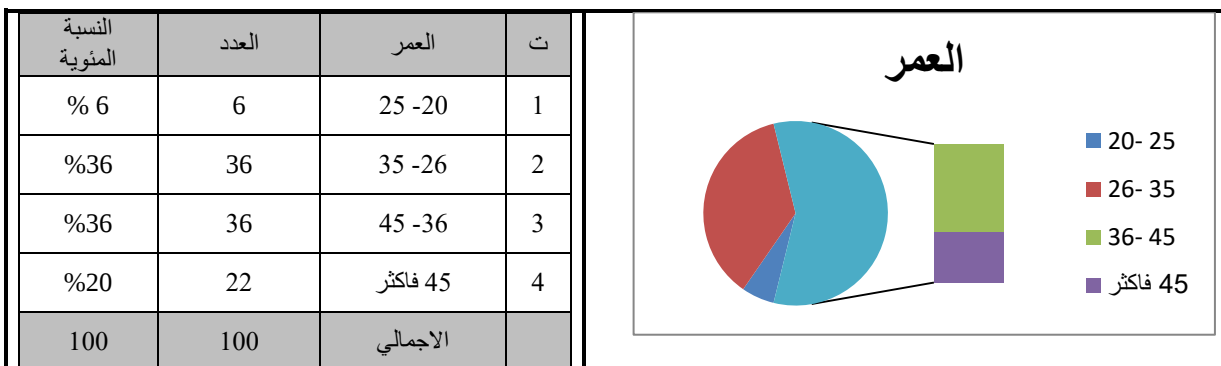
تتضمن هذه الفقرة البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة وتحديد مدى ملائمة افرادها لطبيعة متغيرات الدراسة وامكانياتهم في تقديم اجابات واره اذا مستوى من الدقة، اذ تشمل هذه الخصائص عينة من العاملين في مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى وتكونت من (100) فردا ويمكن بيان خصائص الافراد وتحليلها.

1. توزيع الافراد المبحوثين بحسب الجنس : يوضح الشكل (3) النسبة المئوية الخاصة بالمستجيبين. اذ بلغت نسبة الذكور 55% وهي اعلى من نسبة الاناث التي بلغت 45% وقد تعود هذه النسبة الى طبيعة عمل المديرية التي تتطلب التعامل مع موضوع حيوي مثل الكهرباء.



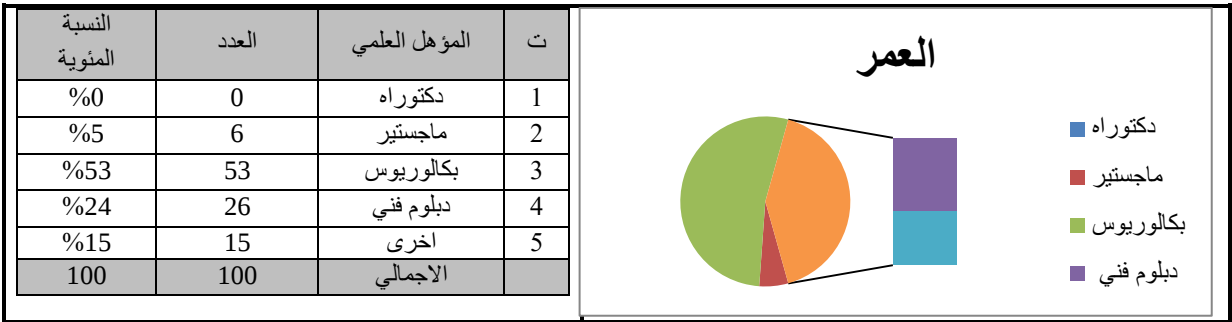
شكل (3) النسبة المئوية للنوع الاجتماعي

2. توزيع الافراد المبحوثين بحسب العمر: يوضح الشكل (4) النسبة المئوية الخاصة بالمستجيبين. يلاحظ من الرسم البياني ان معظم الاجابات جاءت متساوية للفئات العمرية المحصورة اعمارهم بين 26-35 و 36-45 بنسبة 36% والتي تعتبر من فئة الشباب هذه النسبة المرتفعة تشير إلى أن هذه الفئات العمرية تمثل العمود الفقري للقوى العاملة في مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى. وان نسبة الاعمار 20-25 كانت 8% قد يعكس هذا الأمر صعوبة حصول الخريجين الجدد على فرص عمل.



شكل (4) النسبة المئوية للعمر

3. توزيع الافراد المبحوثين وفقا للمؤهل العلمي: يوضح الشكل (5) النسبة المئوية الخاصة بالمستجيبين. يلاحظ من الرسم البياني ان اعلى مؤهل علمي للعينة المبحوثة هم من حملة شهادة البكالوريوس بنسبة 53% هذا يعني أن المستوى التعليمي العام للعاملين مرتفع نوعاً ما، وأن المؤسسة تعطي أولوية للتوظيف بناءً على المؤهلات الأكاديمية، بينما حصل المؤهل العلمي (الأخرى) على نسبة 15%.



شكل (5) النسبة المئوية للمؤهل العلمي

ثالثاً: وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها

يتضمن هذا الجانب وصفا لطبيعة متغيرات الدراسة بموجب اراء الافراد المبحوثين ، ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثات الاحصائيات الوصفية برنامج (IPM SPSS 23) من اجل الاستدلال على الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات ونسبها المئوية.

1. وصف بعد الموارد البشرية

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مورد من الموارد ، تشير معطيات الجدول (1) ان الدرجة الاجمالية لهذا البعد (متوفر كلياً، متوفر جزئياً) كانت مرتفعة ومن اهم المتغيرات المتوفرة والتي اتفق عليها الافراد المبحوثين هي (يتم اختيار العاملين في المديرية وفق اجراءات قياسية وفعالة) بمتوسط حسابي (2.4304) وانحراف معياري (1.1806). يليها (توفر الدائرة تدريب كافي للعاملين على استخدام نظم المعلومات) بمتوسط حسابي (2.3038) وانحراف معياري (1.2790). بينما احتل المتغير (يتم اختيار العاملين في المديرية بمهارات وخبرة جيدة على استخدام نظم المعلومات) على المرتبة الاخيرة من حيث الاهمية بمتوسط حسابي (2.2038) وانحراف معياري (1.2153).

تشير النتائج التي قدمتها إلى أن بعد الموارد البشرية في مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى يحظى بتقييم إيجابي بشكل عام. هذا يعني أن الموظفين يرون أن المؤسسة تبذل جهوداً لتوظيف الكفاءات المناسبة وتوفير التدريب اللازم لهم.

جدول (1) المؤشرات الاحصائية للمورد البشرية

المتغير	المورد الأول المورد البشرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T- test
1	يتم اختيار العاملين في المديرية وفق اجراءات قياسية وفعالة	2.4304	1.1806	31.532
2	يتم اختيار العاملين في المديرية بمهارات وخبرة جيدة على استخدام نظم المعلومات.	2.2038	1.2153	34.280
3	توفر الدائرة تدريب كافي للعاملين على استخدام نظم المعلومات.	2.3771	1.2790	34.280
4	توفر الدائرة دعم فني كافٍ للعاملين لمساعدتهم على استخدام نظم المعلومات.	2.3285	1.1878	33.477

المصدر: من اعداد الباحثات بالاعتماد على البرنامج الاحصائي

2. وصف بعد الموارد المادية

تشير معطيات الجدول (2) ان الدرجة الاجمالية لهذا البعد (متوفر كلياً، متوفر جزئياً) كانت مرتفعة ومن اهم المتغيرات المتوفرة والتي اتفق عليها الافراد المبحوثين هي (تمتلك الدائرة اجراءات وقائية لحماية اجهزة الحاسوب مثل استخدام برامج مكافحة الفيروسات) بمتوسط حسابي (2.7523) وانحراف معياري (1.2307). ويشير هذا المتغير إلى أن المديرية تهتم بحماية أجهزتها من التهديدات الإلكترونية، مما يضمن استمرارية عمل النظم. يليها (توفر الدائرة جميع الملحقات التي تساعد على استخدام نظم المعلومات

مثل (الطابعات والاسكندر)) بمتوسط حسابي (2,7413) وانحراف معياري (12206). بينما احتل المتغير (تساعد الاجهزة التي تمتلكها الدائرة على انجاز اعمالها بسرعة ودقة) على المرتبة الاخيرة من حيث الاهمية بمتوسط حسابي (2,3761) وانحراف معياري (11931). يشير حصول هذا المتغير على أقل متوسط قد يعكس وجود بعض القصور في قدرات الأجهزة، أو أن بعض الموظفين يرون أن الأجهزة لا تلبي جميع احتياجاته.

جدول (2) المؤشرات الاحصائية للمورد المادية

الترتيب	المورد الثاني الموارد المادية	المقياس	متوسط البيانات	انحراف معياري	متوسط البيانات	انحراف معياري	متوسط البيانات	انحراف معياري	T-test
5	تمتلك الدائرة اجهزة حاسوب حديثة.	التكرار	2	4	12	50	36	48.802	.12467
		النسبة	1.9	3.8	11.5	48	34.6		
6	تساعد الاجهزة التي تمتلكها الدائرة على انجاز اعمالها بسرعة ودقة.	التكرار	2	4	24	38	36	42.371	.11931
		النسبة	1.9	3.8	23	36.5	28.4		
7	تمتلك الدائرة اجراءات وقائية لحماية اجهزة الحاسوب مثل استخدام برامج مكافحة الفيروسات.	التكرار	5	4	20	31	44	35.696	.12307
		النسبة	4.8	3.8	19.2	29.8	42.3		
8	توفر الدائرة جميع الملحقات التي تساعد على استخدام نظم المعلومات مثل (الطابعات والاسكندر).	التكرار	2	3	20	42	37	45.897	.12206
		النسبة	1.9	2.8	19.2	40.3	35.5		

المصدر: من اعداد الباحثات بالاعتماد على البرنامج الاحصائي

3. وصف بعد البرامجيات

تشير معطيات الجدول (3) ان الدرجة الاجمالية لهذا البعد (متوفر كلياً، متوفر جزئياً) كانت مرتفعة ومن اهم المتغيرات المتوفرة والتي اتفق عليها الافراد المبحوثين هي (تمتلك الدائرة برامج حديثة لإنجاز الاعمال) بمتوسط حسابي (3.0642) وانحراف معياري (15327). يشير هذا المتغير إلى أن المديرية تستخدم برامج حديثة لإنجاز أعمالها، مما يزيد من كفاءة العمل.. بينما احتل المتغير (تسعى الدائرة الى تحديث البرامج التي تمتلكها لانجاز اعمالها) على المرتبة الاخيرة من حيث الاهمية بمتوسط حسابي (2.5780) وانحراف معياري (13935). حصول هذا المتغير على أقل متوسط قد يعكس وجود بعض التحديات في تحديث البرامج بشكل مستمر، أو أن بعض الموظفين يرون أن عملية التحديث بطيئة.

جدول (3) المؤشرات الاحصائية لمورد البرامجيات

المرتبة	المورد الثالث البرامجيات	المقياس	المتوفر كلياً	المتوفر	المتوفر كلياً	المتوفر	المتوفر كلياً	T-test	الانحراف المعياري	الحسابي المتوسط
			5	4	3	2	1			
9	تمتلك الدائرة برامج حديثّة لإنجاز الاعمال.	التكرار	42	45	11	3	3	44.202	.15327	3.0642
		النسبة	40.3	43.2	10.5	2.8	2.8			
10	توفر الدائرة تطبيقات برامجية لإنجاز اعمالها.	التكرار	44	34	19	5	2	41.571	.14126	2.9725
		النسبة	42.3	32.6	18.2	4.8	1.9			
11	تسعى الدائرة الى تحديث البرامج التي تمتلكها لانجاز اعمالها.	التكرار	35	47	16	3	3	42.525	.13935	2.5780
		النسبة	33.6	45.1	15.3	2.8	2.8			

المصدر: من اعداد الباحثات بالاعتماد على البرنامج الاحصائي

4. وصف بعد قاعدة البيانات

تشير معطيات الجدول (4) ان الدرجة الاجمالية لهذا البعد (متوفر كلياً، متوفر جزئياً) كانت مرتفعة ومن اهم المتغيرات المتوفرة والتي اتفق عليها الافراد المبحوثين هي (توفر الدائرة امكانية الوصول الى قاعدة البيانات بسهولة) بمتوسط حسابي (2.2661) وانحراف معياري (1.1109). يشير هذا المتغير إلى أن الموظفين بشكل عام يستطيعون الوصول إلى البيانات التي يحتاجونها بسهولة، مما يسهل عليهم إنجاز أعمالهم. بينما احتل المتغير (قاعدة البيانات الخاصة بالدائرة امانة ومحمية) على المرتبة الاخيرة من حيث الاهمية بمتوسط حسابي (2.1101) وانحراف معياري (1.0374). حصول هذا المتغير على أقل متوسط يشير إلى وجود بعض المخاوف بشأن أمان وحماية البيانات، مما قد يعرض البيانات للتسرب أو الاختراق.

جدول (4) المؤشرات الاحصائية لمورد قاعدة البيانات

الترتيب	المورد الرابع قاعدة البيانات	المقياس	متوسط كلياً	متوسط	متوسط الى	متوسط	متوسط كلياً	الانحراف المعياري	T-test	
			5	4	3	2	1			
12	تمتلك الدائرة قاعدة بيانات دقيقة ومحدثة.	التكرار	47	36	15	4	2	2.2385	.11356	46.044
		النسبة	45	34.6	14.4	3.8	1.9			
13	توفر الدائرة امكانية الوصول الى قاعدة البيانات بسهولة.	التكرار	44	33	17	7	3	2.2661	.11109	37.851
		النسبة	42.3	31.7	16.3	6.7	2.8			
14	قاعدة البيانات الخاصة بالدائرة امنة ومحمية.	التكرار	37	46	11	6	4	2.1101	.10374	38.496
		النسبة	35.5	44.2	10.5	5.7	3.8			

المصدر: من اعداد الباحثات بالاعتماد على البرنامج الاحصائي

5. وصف بعد الشبكات والاتصالات

تشير معطيات الجدول (5) ان الدرجة الاجمالية لهذا البعد (متوفر كلياً، متوفر جزئياً) كانت مرتفعة ومن اهم المتغيرات المتوفرة والتي اتفق عليها الافراد المبحوثين هي (تمتلك الدائرة شبكة داخلية سريعة وموثوقة لإنجاز اعمالها) بمتوسط حسابي (3.0642) وانحراف معياري (1.5327). يشير هذا المتغير إلى أن المديرية تمتلك شبكة داخلية فعالة تدعم عملياتها اليومية. بينما احتل المتغير (توفر الدائرة امكانية الوصول الى التطبيقات والخدمات عبر الانترنت) على المرتبة الاخيرة من حيث الاهمية بمتوسط حسابي (2.5780) وانحراف معياري (1.3935). حصول هذا المتغير على أقل متوسط قد يعكس تحديات في توفير الوصول السريع والمستقر إلى الإنترنت، أو قد يكون هناك قيود على نوعية الخدمات المتاحة.

جدول (5) المؤشرات الاحصائية لمورد الشبكات والاتصالات

الترتيب	المورد الخامس الشبكات والاتصالات	المقياس	متوفر كلياً	متوفر	متوفر الى حد ما	غير متوفر	غير متوفر كلياً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test
			5	4	3	2	1			
15	تمتلك الدائرة شبكة داخلية سريعة وموثوقة لإنجاز اعمالها.	التكرار	35	44	20	5	0	3.0642	.15327	46.158
		النسبة	33.6	42.3	19.2	4.8	0			
16	تستعين الدائرة بالشبكات الخارجية للتواصل مع الجهات التي تتعامل معها.	التكرار	38	35	27	3	2	2.9725	.14126	41.570
		النسبة	36.5	33.6	25.9	2.8	1.9			
17	توفر الدائرة امكانية الوصول الى التطبيقات والخدمات عبر الانترنت.	التكرار	39	40	19	3	4	2.5780	.13935	38.745
		النسبة	37.5	38.4	18.2	2.8	3.8			

المصدر: من اعداد الباحثات بالاعتماد على البرنامج الاحصائي

رابعاً. اختبار فرضيات البحث

"يهدف اختبار فرضيات البحث والتي يمكن بدورها في تحسين توفر موارد نظم المعلومات الإدارية في المنظمة المبحوثة، تم اختبار المتغيرات الخاصة بهذه الابعاد من اجل اثبات او نفي الفرضية الموضوعة في هذا البحث من خلال الاختبار الاحصائي (T-test) ،

1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: اذ يتضح من الجدول (1) قيمة (T) المحسوبة لكل فقرات بعد الموارد البشرية اكبر من قيمتها الجدولية والمقدرة بـ (3.390) عند مستوى معنوية (0.05%) وحجم عينة (100). وظهر الجدول (2) قيمة (T) المحسوبة لكل

فقرات بعد الموارد المادية اكبر من قيمتها الجدولية والمقدرة بـ (3.390) عند مستوى معنوية (0.05%) وحجم عينة (100). وبين الجدول (3) قيمة (T) المحسوبة لكل فقرات بعد البرامجيات اكبر من قيمتها الجدولية والمقدرة بـ (3.390) عند مستوى معنوية (0.05%) وحجم عينة (100). ووضح الجدول (4) قيمة (T) المحسوبة لكل فقرات بعد مورد قاعدة البيانات اكبر من قيمتها الجدولية والمقدرة بـ (3.390) عند مستوى معنوية (0.05%) وحجم عينة (100). وظهر الجدول (5) قيمة (T) المحسوبة لكل فقرات بعد موارد الشبكات والاتصالات اكبر من قيمتها الجدولية والمقدرة بـ (3.390) عند مستوى معنوية (0.05%) وحجم عينة (100). ومن خلال هذه النتائج يظهر تحقق الفرضية الأولى والتي تشير الى توافر ابعاد موارد نظم المعلومات الإدارية في المنظمة المبحوثة.

2. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: وتنص على تباين مستوى توافر ابعاد موارد نظم المعلومات الإدارية في المنظمة المبحوثة، تم اختبار المتغيرات الخاصة بهذه الأبعاد من اجل اثبات او نفي الفرضية من خلال تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA). تشير معطيات جدول (6) الى وجود تباين بين ابعاد موارد نظم المعلومات الإدارية في المنظمة المبحوثة عند مستوى (0.05) اذ بلغت نسبة (F) المحسوبة بـ () وهي اكبر من قيمتها الجدولية (1.895) ، ومن متابعة الاحصائيات الوصفية يتضح انه يوجد تباين بأهمية كل مورد بالنسبة للأفراد المبحوثين".

جدول (6) نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي

الابعاد	الوسط	الانحراف	F
الموارد البشرية	2.3771	.12790	12.751
الموارد المادية	2.7523	.12307	7.105
موارد البرمجيات	3.0642	.15327	15.758
مورد قاعدة البيانات	2.2661	.11109	16.937
مورد الشبكات والاتصالات	3.0642	.15327	6.731

الاستنتاجات والمقترحات

"في هذا الجانب سيتم عرض اهم الاستنتاجات والمقترحات التي توصلت اليها الدراسة وكما يلي:

اولا. الاستنتاجات

- بناءً على النتائج التي تم الحصول عليها من الدراسة، يمكننا استخلاص استنتاجات أكثر تفصيلاً حول حالة نظام المعلومات في مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى:
1. قوة الموارد البشرية تشير الى ارتفاع مستوى رضا العاملين عن التدريب وتوفر الخبرات إلى أن المديرية تهتم بتطوير كوادرها، وهذا يشكل أساساً قوياً لبناء نظام معلوماتي فعال.
2. توافر البنية التحتية تبين وجود أجهزة حاسوب وشبكات وبرامج يشير إلى وجود بنية تحتية تقنية جيدة. ومع ذلك، قد تكون هناك حاجة لتحديث بعض الأجهزة والبرامج.
3. تحديثات في إدارة البيانات تواجهها المنظمة، إذ على الرغم من توافر البيانات، هناك حاجة إلى تحسين إدارة البيانات، بما في ذلك تخزينها، أمنها، وتحليلها.
4. فرص لتحسين اتخاذ القرار إذ يمكن استخدام البيانات المتاحة بشكل أفضل لدعم عملية اتخاذ القرار على جميع المستويات في المديرية.
5. على الرغم من وجود شبكة داخلية جيدة، إلا أن هناك تحديات في توفير الوصول إلى الإنترنت والتطبيقات والخدمات عبر الإنترنت. قد يكون ذلك بسبب قيود في البنية التحتية الخارجية".

ثانيا. المقترحات

- "بناءً على التحليل الذي قمنا به والاستنتاجات التي توصلنا إليها، يمكننا اقتراح مجموعة من التوصيات العملية لتحسين نظام المعلومات في مديرية توزيع كهرباء مركز نينوى:
1. تطوير استراتيجية شاملة لنظام المعلومات الإدارية من خلال تحديد رؤية واضحة لأهداف النظام المعلوماتي وكيفية مساهمته في تحقيق أهداف المديرية الاستراتيجية.
 2. تعزيز أمن البيانات من خلال تقييم المخاطر عن طريق إجراء تقييم شامل للمخاطر التي تهدد أمن البيانات واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد منها. بالإضافة إلى استخدام تقنيات مثل التشفير والجدران النارية وأنظمة الكشف عن الاختراقات.
 3. تحسين جودة قواعد البيانات في المديرية من خلال إزالة البيانات المكررة والمتناقضة وغير الدقيقة، والتأكد من صحة البيانات قبل إدخالها في النظام.
 4. بناء القدرات البشرية من خلال تقديم برامج تدريبية مستمرة لموظفي تكنولوجيا المعلومات والمستخدمين النهائيين، فضلاً عن تشجيع الموظفين على تطوير مهاراتهم في مجال تكنولوجيا المعلومات.
 5. تحسين الوصول إلى الإنترنت وتحسين جودة الاتصال: من خلال استخدام تقنيات مثل VPN و SD-WAN، وتوفير نقاط وصول متعددة للإنترنت لزيادة الموثوقية".

المصادر

- إسماعيل، قدري محمود، الحطاب، ممدوح محمد، السعيد، إيمان خلف مهوس (2019). دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات بالإدارة العامة للطيران المدني دراسة تطبيقية على الخطوط الجوية الكويتية. *Journal of Environmental Studies and Researches*, 9(3), 212-222.
- بن أم السعد، فتيحة (2016) دور نظم المعلومات في دعم إتخاذ القرارات بالمؤسسات الإقتصادية (Doctoral dissertation, UB1).
- بوزرقوطة، عامر. (2016). تطوير نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة. *Afak for Sciences*, 1(3).
- بوشاش، شافية، خربوش، الرابطي، هناء (2018) أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي: دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء و الغاز-جبل (Doctoral dissertation, جامعة جبل).
- خالد قدري السيد، يسر على، منى شريف. (2023). جودة المعلومات بنظام تخطيط موارد المؤسسة وأثرها على تحقيق التطوير التنظيمي: دراسة ميدانية في بعض شركات قطاع الكهرباء في جمهورية مصر العربية. *Manar Elsharq Journal for Management and Commerce Studies*, 1(2), 1-19.
- الخلف، خلف داود عبدالمحسن، عودة أحمد عودة عبدالمجيد (2019). نظم المعلومات الإدارية ودورها في تنفيذ وظائف إدارة الموارد البشرية بوزارة المالية بالرياض (Doctoral dissertation).
- داليا طه محمود (2021) متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية (MIS) لتطوير إدارة الموارد البشرية بالإدارات التعليمية بمحافظه المنيا. الإدارة التربوية، 1(32)، 13-78.
- رزوق، (2012) أهمية نظام المعلومات في إتخاذ القرارات الإدارية بمؤسسة الكهرباء والغاز أم البواقي (Doctoral dissertation, Université de Oum El Bouaghi-Larbi Ben M'hidi).
- السويطي. & رغبة سلامة (2020). نظم المعلومات الادارية المتبعة في شركة كهرباء الجنوب وسبل تطويرها.
- شعيب، حنين. (2021). أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات: دراسة تطبيقية. *المجلة العربية للإدارة*، 1(41)، 257-272.
- الصادق، أحمد الصادق معنوق. "نظم المعلومات الإدارية وأثرها على عناصر الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على مصلحة الأحوال المدنية بني وليد". *المجلة العلمية لكلية الاقتصاد والتجارة القره بوللي*. 180-202. (2024): 09.
- الطهيفي، محمد صالح، الشوك &، سعاد كمون. (2024). تقييم العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة تطبيقية. *المجلة العربية للإدارة* 1-20.
- عبدالله ابراهيم أ بكر عبدالله، أحمد، أسامة هاشم الحسن. "نظم المعلومات الإدارية ودورها في ترشيد القرارات الإدارية بمنظمات الأعمال (دراسة ميدانية على بنك أم درمان الوطني في الفترة من 2018-2020م)". *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية* 5.6 90-128. (2024).
- العقيل، أحمد سعود. "مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تقديم الخدمات للمتدربين بمعهد الإدارة العامة بالرياض، المملكة العربية السعودية". *مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية*. 18-38. (2024): 8.9.
- فراس مهدي صالح، سندس عبد العزيز حمودي (2016). دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الادارية لدى العاملين في دائرة الموارد البشرية في حكومة الفجيرة-دولة الامارات العربية المتحدة. *المجلة العربية للعلوم و نشر الأبحاث*، 2(6)، 188-188.
- محمد، علي إدريس، مسعود، محمد سليمان، و الهماي صالح ، (2022)، دور نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية.
- مكيمن، شهد خالد، السلمي، فاطمة بنت عايض، (2019). دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين اتخاذ القرارات الإدارية في مستشفى الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعي (Doctoral dissertation, جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية).
- Allawi, Ali Mohammed, Mohammed Abbas Taha, and Noor Dheyaa Azeez. "Implementing a web-based information system to manage children's vaccinations in health units and centers in Nineveh." *NTU Journal for Administrative and Human Sciences* 4.1 (2024).
- Azeez, Noor Dheyaa, and Muhammad Modi Lakulu. "Review the success of the mobile government from the government perspective." *International Journal of Humanities, Management and Social Science (IJ-HuMaSS)* 2.2 (2019): 103-109.
- Azeez, Noor Dheyaa. "Proposed Model of Adoption's Determinants of Cloud-Based Management Information Systems from Users Perspective." *Al-Anbar University Journal of Economic & Administration Sciences* 14.3 (2022).