

مدى توافر بعض النظم المعلوماتية في المنظمات الخدمية
دراسة لآراء عينة من العاملين في مديرية توزيع كهرباء نينوى
م . جعفر خليل مرعي
المعهد التقني الموصل

المستخلص :-

تعد المعلومات العصب المحرك للنظم في المنظمات بمختلف أنواعها، إذ يستمد نظم المعلومات أهميته من المعلومات القيمة والتي تمثل مورداً حيوياً تسعى المنظمات من خلالها إلى البقاء وتحقيق الأهداف والتفوق، وبها تحقق الاتصال بين أجزائها، وبواسطتها تحقق التواصل بينها من جهة وبين العاملين والمستفيدين من جهة أخرى، وبهذا أصبحت نظم المعلومات مهمة وضرورية لكل المنظمات، وعليه سعى البحث إلى معرفة مدى توافر بعض نظم المعلوماتية في مديرية توزيع كهرباء نينوى، إذ إن الدراسة غطت عينة عشوائية من العاملين في المديرية المذكورة من الذين يعملون في الوحدات الإدارية وتم توزيع (75) استمارة استبانة عليهم واسترجعت (68) استمارة استبانة، وتم اختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الحاسوبي SPSS وبوسط حسابي فرضي قدره (3). وقد توصلت الدراسة إلى جملة استنتاجات أبرزها:

توافر الأنظمة المعلوماتية قيد الدراسة بدرجة مقبولة بحسب إجابات العينة المبحوثة فضلاً عن وجود حالة التباين النسبي بين هذه الأنظمة في مجال التطبيق مما حفز الباحث لتقديم مجموعة من المقترحات منها:

تعزيز وزيادة قيم ونسب الأنظمة المعلوماتية قيد الدراسة في المنظمة المبحوثة بما يلائم وطبيعة العمل المناط بهذه المنظمة.

The availability of some information systems in service organizations
A study of the opinions of a sample of employees in the Electricity
Distribution Direction of Nineveh
M. Jaafar Khaleel Meri
Mosul Technical Institute
mohammed_Jaafar1988@yahoo.com

Abstract:

The Information is considered as an activated trigger for different systems and organizations. So any information system to be important should get benefit from information that is considered as a genuine source for organizations that seek to survive and achieve superiority. It can also, through information, the organization could be a connective part among its division and by means of information the organization can be a linking point between itself and clients and employees.

The study tried to know the availability of some of the informatics systems at Electricity Distribution Directorate of Nineveh . the study covered a random sample of employees in Nineva Electricity Directorate from administrative units. (75) Questionnaire from have been distributed among samples of employees working in administrative sectors and (68) from of them has been received.

Testing process using a computer programmer called (SPSS) and by using a virtual arithmetic mean of value (3). The study has reached the following conclusions:

The availability of information systems under study answers an acceptable degree by the sample surveyed as well as the existence of a state of relative contrast between these systems in the field of application, prompting the researcher total submission of proposals including:

Promote and increase values and ratios informatics systems under study in the surveyed organization to suit the nature of the work assigned to this organization.

المقدمة :-

لقد غيرت الثورة الرقمية - المتمثلة في تقانة المعلومات والاتصالات - التي يشهدها العالم الآن كثيراً من المفاهيم الإدارية والتسويقية، فنجد أن معظم الدول المتقدمة تقنيا أصبحت تعتمد اعتماداً أساسياً في عملها على نظم المعلومات، وإدخال هذه التقنية في معظم المؤسسات الحكومية والخاصة، ولاسيما الإدارية التي تقوم بتقديم الخدمات العامة للمواطنين. ولقد أدركت مختلف بلدان العالم الثالث بما فيها الدول العربية أهمية نظم المعلومات، ودخلت الكثير منها بدرجات متفاوتة هذا المجال لكي تشارك في مجال الاستفادة العلمية والاقتصادية والعمرانية.

وتواجه حالياً معظم الأجهزة الإدارية الحكومية ضغوطاً لمواجهة التحديات المتعلقة بهذا التغير التقني، إذ اتضحت التأثيرات التي يمكن أن تحدثها أنظمة المعلومات الحديثة في جميع ميادين التنمية. وأصبح من غير الممكن بعد التفكير بالتنمية في أي مجال عمراني أو اجتماعي أو اقتصادي من دون الاهتمام بالقضايا المتصلة بأنظمة المعلومات ومواردها.

عليه تضمن البحث الحالي أربعة مباحث رئيسية، إذ يناقش المبحث الأول منهجية البحث من خلال عرض المشكلة وأهمية البحث وعرضاً لفرضياته وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث، ويتناول المبحث الثاني نظم المعلومات مستعرضاً فيه لمفهومها وأهميتها ومتطرقاً لأنواع نظم المعلومات، ويتطرق المبحث الثالث إلى الجانب الميداني للبحث إذ ضم وصفاً للعينة وتشخيصها ومتغيرات البحث ومن ضمن ذلك اختبار فرضيات البحث، ويلقي المبحث الرابع من البحث الضوء على أهم الاستنتاجات التي تم الوصول إليها مع وضع بعض التوصيات التي قد تفيد الباحثين القادمين أو التي تعزز من عمل المنظمة المبحوثة.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

تعد النظم المعلوماتية أحد العناصر الفاعلة في الميدان التنظيمي وذلك لإسهاماتها الفاعلة وتجلياتها المؤثرة، الأمر الذي حدا بالمنظمات إلى تحشيد قدراتها بقصد العمل على استثمار هذه النظم، علماً أن عملية الاستثمار رهينة جملة عوامل ومتطلبات، لذا جاءت عملية البحث عن هذه العوامل في ظل المقاصد المنشودة لدى المنظمات، الأمر الذي حدا بالباحث إلى عرض المشكلة ودراستها في إطار جملة من التساؤلات تمثلت بالآتي:

- 1- إلى أي مدى تطبق النظم المعلوماتية قيد الدراسة في المنظمة المبحوثة؟
- 2- ما طبيعة الخصائص المعبرة عن هذه النظم والمترجمة لفعالها على مستوى المنظمة قيد الدراسة؟
- 3- ما مستوى التباين في أهمية هذه النظم لدى المنظمة قيد الدراسة؟

ثانياً: أهمية البحث

يأخذ البحث أهميته من أهمية الموضوع الذي تناوله ألا وهو نظم المعلومات التي أصبحت ضرورة من ضرورات الأعمال تساهم في إنتاج المعلومات التي تمثل مورداً أساسياً تقوم عليها كثيراً من الأنشطة والوظائف الإدارية فضلاً عن ذلك فإن البحث تناول هذا الموضوع في إطار منظمة مهمة من المنظمات العراقية وهي (مديرية توزيع كهرباء نينوى).

ثالثاً: أهداف البحث

يهدف البحث إلى الآتي:

1. التعرف على مدى توافر بعض نظم المعلومات في المنظمة المبحوثة.
2. تحديد مدى اعتماد المنظمة المبحوثة على نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات المختلفة.
3. تحديد طبيعة الأهمية النسبية لنظم المعلومات في المنظمة المبحوثة.

رابعاً: فرضيات البحث

1. المنظمة المبحوثة لا تتبنى بعض نظم المعلومات في عملها.
2. لا تتباين الأهمية النسبية لمتغيرات نظم المعلومات في المنظمة المبحوثة.

خامساً: أساليب جمع المعلومات

1. الإطار النظري: تم استكمال هذا الإطار اعتماداً على مجموعة من المصادر والمتمثلة بالكتب والرسائل والأطاريح الجامعية والانترنت فضلاً عن إلى المكتبة الافتراضية.
2. الإطار الميداني: تم جمع البيانات من المنظمة المبحوثة باعتماد على استمارة استبانة أعدت خصيصاً لتلائم البحث، وتكونت هذه الاستمارة من مقاييس نظم المعلومات وتتمثل بالمقاييس (X_1-X_{23}) موزعة على أربعة متغيرات كما في الجدول (1)، وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي واعطي كل خيار وزن ثم اعطي الإجابات المبحوثة درجات اتفق بشدة - لا اتفق بشدة (1-2-3-4-5) وبوسط حسابي فرضي قدرة (3).

جدول (1) مقاييس نظم المعلومات الواردة في الأسئلة

رموز في متن البحث	أرقام العناصر في استمارة الاستبانة	المقاييس
$X_1 - X_4$	4 - 1	نظم معالجة المعلومات
$X_5 - X_9$	9 - 5	نظم دعم القرار
$X_{10} - X_{18}$	18 - 10	نظم المعلومات الإدارية
$X_{19} - X_{23}$	23 - 19	نظم إدارة المعرفة

المصدر: تم اعداد مقاييس البحث من خلال المؤشرات التي أوردها الباحثون (الحيالي، أحمد مؤيد، (2006) (الشمري، فراج نعيمش، 2011) (ملا حسن، محمد محمود حامد، 2012) وطورت اعتماداً على متطلبات البحث في الواقع الميداني.

3. الأدوات الاحصائية: لأجل التوصل إلى مؤشرات دقيقة تخدم أهداف البحث واختبار فرضياته اعتمد البحث مجموعة من الأدوات الاحصائية كالآتي:
- الأوساط الحسابية والتكرارات والانحرافات المعيارية لوصف وتشخيص متغيرات البحث.
 - اختبار كاي سكوير وذلك للتأكد من تبني بعض نظم المعلومات في المنظمة المبحوثة.
 - معامل الانحدار وذلك لقياس الأهمية النسبية لنظم المعلومات للمنظمة المبحوثة.

المبحث الثاني: نظم المعلومات أولاً: مفهوم نظم المعلومات

يمكن فهم نظم المعلومات من خلال تفكيك المصطلح إلى عنصرين هما؛ النظام والمعلومات. فالنظام:- هو كل متكامل من المكونات والعناصر. بينما المعلومات:- فهي نتاج معالجة البيانات، والبيانات تشير إلى وصف أولي للأشياء، الأحداث، الأنشطة، والمعلومات المسجلة والمخزونة ولكنها ليست منظمة أو ذات معنى وبالنتيجة فإن المعلومات هي بيانات تم تنظيمها ولها معنى وقيمة وبهذا المعنى يقول عالم الإدارة (Peter Drucker) أن المعلومات هي البيانات الجديدة التي ترتبط ضمناً بسياق وهدف (ياسين، 2009: 21).

ويرى (الصباغ، 2004: 13) أن نظام المعلومات هو مجموعة من العناصر المترابطة التي تكون كلا متكاملًا، والتعريف العملي المعتمد هو مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل مع البيئة بعضها مع بعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبول المدخلات وإنتاج المخرجات من خلال إجراء تحويلي منظم.

وكذلك يعرف بأنه نظام مستند على الحاسوب يعمل على جمع وتنظيم البيانات على أسس زمنية لتجهيز المعلومات عند اتخاذ القرار (Harrell, 2002: 137). وعرف أيضاً بأنه نظام الكتروني يعمل على تدفق منظم للمعلومات من أجل تمكين ودعم الأنشطة المختلفة في المنظمات (Harmon, 2003: 151).

في حين عرفها (Kotler & Keller, 2006: 73) بأنه الهيكل المعقد والمتكامل من الأفراد والأجهزة والإجراءات، والذي يصمم لتجميع البيانات من المصادر الخارجية للمنظمة لتوليد معلومات تساعد الإدارة في صنع القرارات السليمة.

أما (قندلجي، الجنابي، 2009: 27) فيعرفان نظام المعلومات على أنه عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة بعضها مع بعض والتي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات والمعلومات وتعمل على معالجتها وتخزينها وبنائها وتوزيعها على المستفيدين لغرض دعم صناعة القرار وتأمين التنسيق والسيطرة على المنظمة.

وعلى وفق التعاريف السابقة يمكن أن يكون نظام المعلومات:

1. الأفراد والألات والأساليب المنظمة في جمع ومعالجة وتجهيز ونقل البيانات التي تمثل معلومات المستخدم.
2. الاتصالات السلوكية واللاسلكية والمعدات المتصلة بالحاسوب والنظم الفرعية معها والتي تستخدم في توفير ومعالجة وخزن وإدارة وحركة ومراقبة وعرض وتبادل وتحويل ونقل واستلام البيانات والمعلومات بأشكالها المقروءة والمرئية والمسموعة بما في ذلك المعدات المادية والبرمجية.
3. البنية التحتية الكاملة والمنظمة والأفراد والموظفين والمكونات اللازمة لجمع ومعالجة وتخزين ونقل وعرض وتوزيع والتصرف في المعلومات (العاني، 2009: 5).

ثانياً: أهمية نظام المعلومات

أصبحت نظم المعلومات المرتكز الأساسي ذات أهمية كبيرة لكل المنظمات بعد أن شهد عقد التسعينات تحويلاً واسعاً في مجال الأعمال والتجارة الالكترونية مما أدى إلى ظهور نظم معلومات شبكية تستخدم تقنية المعلومات والاتصالات لمعالجة البيانات وإنتاج المعلومات على الخط المفتوح للمستفيدين والإدارة من أجل تخطيط وتنفيذ أنشطتها ودعم قراراتها الاستراتيجية والتكتيكية. وعليه يرى الباحث أنه من الأفضل عرض الأهمية على وفق النقاط الآتية:

1. الأهمية من ناحية الحاجة للنظام:

هناك عوامل ومتغيرات عالمية أدت إلى زيادة أهمية نظم المعلومات في البيئة التنافسية للمنظمات تلخص بالآتي: (السامرائي والزعبي، 2004، 45).

أ- تطور الاقتصاد العالمي.

ب- التحول من اقتصاديات الصناعة إلى اقتصاديات المعرفة والمعلومات.

ج- ظهور المنظمات الرقمية.

2. الأهمية من ناحية فوائد النظام:

اتفق كل من (قاسم، 2004: 20)، (الشرمان، 2004: 86)، (Joum & William, 1999: 3). على أن أهمية نظام المعلومات تبرز من الفوائد التي يحققها النظام وعلى النحو الآتي:

أ- مساعدة الإدارة في اتخاذ قرارات ناجحة وصائبة.

ب- استثمار المورد المعلوماتي في المنظمة والسيطرة على المعلومات فيها كافة.

ج- الإحاطة المستمرة بالمعلومات التي تخدم المستفيدين من التطورات الحديثة.

د- تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقياً وعمودياً بين الوحدات الإدارية في المنظمة.

هـ- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة.

3. الأهمية من ناحية مواجهة التحديات المعاصرة:

تبرز أهمية نظام المعلومات في معالجة التحديات الآتية التي تواجه المنظمات عند تنفيذ عملها (السامرائي والزعبي، 2004: 26).

أ- التحدي الاستراتيجي لمنظمات الأعمال.

ب- تحدي العولمة.

ج- تحدي هيكلية البيانات والبيئة التحتية لها.

د- تحدي الاستثمار في نظم المعلومات.

هـ- تحدي السيطرة والمسؤولية.

ثالثاً: تطور نظام المعلومات وظهور المجتمع المعلوماتي

بدأت نظم المعلومات مع بداية الستينيات من القرن الماضي، إلا أن انتشارها كان محدوداً ولم تتمكن من تحقيق الأهداف المرجوة بدقة بسبب ارتباطها بالحواسيب التي كانت إمكاناتها محدودة، إذ واكب التطور التكنولوجي لأجهزة الحاسوب تطور في نظم المعلومات، ومع توسع وانتشار استخدام البرامجيات وظهور المتخصصين في هذا المجالات في مطلع السبعينيات والثمانينيات استمر هذا التطور وتبلور وأصبح التوجه نحو المجتمع المعلوماتي من خلال التحول الذي حصل في المجتمعات والمتمثل بثورة المعلومات، واقتناء أدوات الذكاء، وسيطرة الأقوياء على العالم ما هي إلا القدرة على الاستثمار في العلم والمعرفة والمعلومات وهذا أدى إلى تغيير التركيبة الاجتماعية للمجتمع وظهور تركيبة اجتماعية جديدة تستند وتتركز أساساً في استثمار المعرفة والمعلومات في المجالات كافة.

وهناك مجموعة من السمات التي يتسم بها المجتمع المعلوماتي وهي: (السامرائي والزعبي، 2004: 42-54).

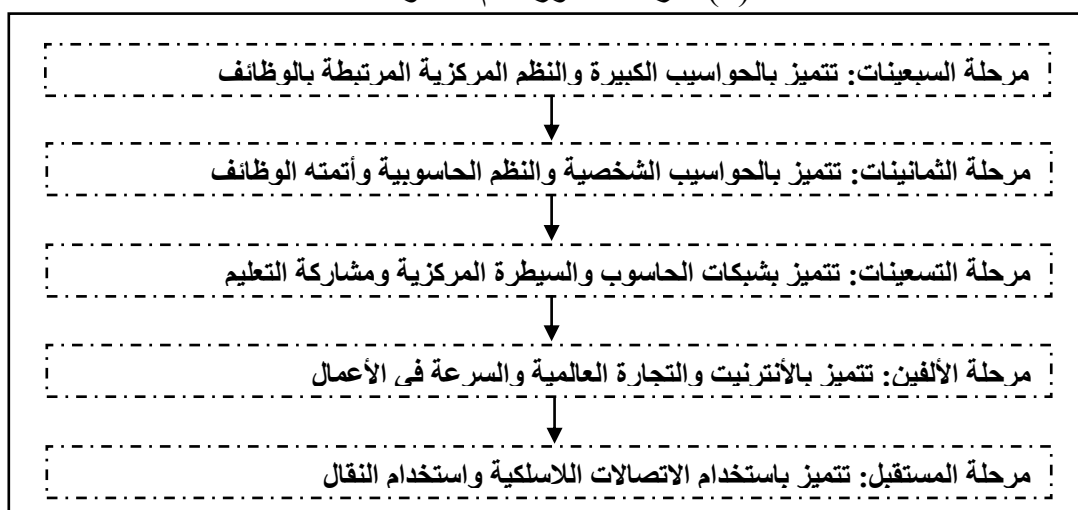
1. التوجه نحو الصناعات الكثيفة بالمعلومات بدلاً من الصناعات الثقيلة مثل الصناعة الالكترونية.
2. أصبحت المعلومات مصدراً أساسياً جديداً مناظراً للموارد التقليدية المتمثل بالعمل ورأس المال والموارد الأولية.
3. موارد المعلومات والمعرفة لا تنقص ولا تنصف بالقدرة وإنما تزيد مع زيادة استخدامها.
4. خبراء وأصحاب المعلومات في المنظمات أصبحوا الآن المحور الأساسي في القوة والسيطرة على الاقتصاد والأسواق العالمية.

أما المراحل التي مر بها تطور نظم المعلومات كما بينها (العاني، 2009: 10) فهي كالآتي:

1. **مرحلة السبعينات:**
وهي مرحلة الحواسيب الكبيرة والأنظمة المركزية لقسم من وظائف الأعمال كرواتب الموظفين والجرد والمخازن والفواتير، وقد كان التركيز الرئيس خلالها في كيفية أتمته العمليات والوظائف.
2. **مرحلة الثمانينات:**
وهي مرحلة الحواسيب الشخصية وشبكات الحواسيب المحلية، إذ تم انشاء إدارات خاصة بالنظم الحاسوبية بينما ظهور معالجات النصوص وجدول البيانات قد جعل الأقسام أقل اعتماداً على قسم تكنولوجيا المعلومات وأن المحور الرئيس هو أتمته العمليات والوظائف.
3. **مرحلة التسعينات:**
وهي مرحلة شبكات الحاسوب الواسعة إذ أصبحت هناك معايير خاصة بها وأصبحت الإدارة العليا تبحث عن تكامل الأنظمة والبيانات وليس النظم المستقلة والمحور الرئيس هو السيطرة المركزية ومشاركة التعليم.
4. **مرحلة الألفين:**
وهي مرحلة توسيع الشبكات الواسعة عن طريق شبكة الأنترنت لتشمل المؤسسات التجارية العالمية وشركاء الأعمال والتجار وسلسلة التوريد والتوزيع، إذ أن الإدارة العليا تتطلع لتبادل البيانات عبر هذه النظم والمحور الرئيس هو الكفاءة والسرعة بالمخزون والتصنيع والتوزيع.
5. **مرحلة المستقبل:**

تتميز باستخدام الاتصالات اللاسلكية بما في ذلك النقل في الأعمال وكما مبين في الشكل الآتي:

شكل (1) مراحل تطور نظم المعلومات

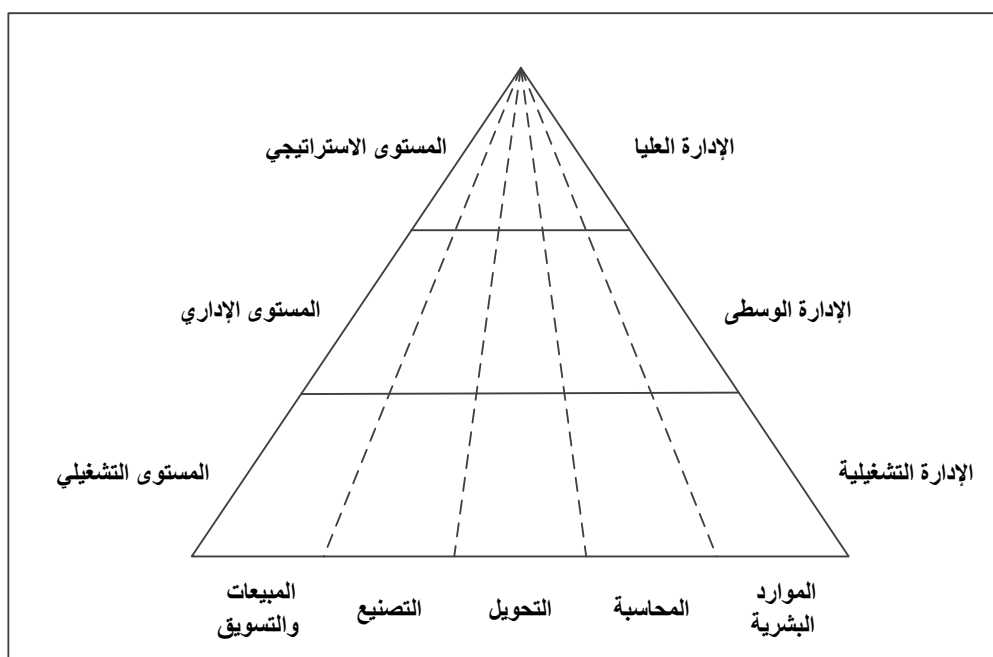


المصدر: العاني، مزهر شعبان، 2009، نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، جامعة عمان العربية: 12.

رابعاً: أنواع نظم المعلومات

قسم (قندلجي، والجنابي، 2009: 77) نظم المعلومات من ناحية المستويات الإدارية والتخصصات الموضوعية إلى:

1. النظم التي تخدم المستويات التنظيمية: من الممكن تقسيم نظم المعلومات وتصنيفها على أساس المستويات التنظيمية الأساسية والتي تقدم الدعم لها ابتداءً من المستوى الأدنى وصعوداً على المستويات الأعلى وكالاتي:
 - مستوى العمليات: الذي يمثل القاعدة الأساسية لحركة المنظمة ويشتمل على إدارة عملياتها.
 - المستوى الإداري: والذي يشتمل على إدارة المنظمة الوسطى.
 - المستوى الاستراتيجي: والذي يشتمل على الإدارات العليا أو إدارات العمل الاستراتيجي في المنظمة وكما في الشكل رقم (2).



شكل (2)

أنواع نظم المعلومات التي تخدم المستويات التنظيمية

المصدر: قندلجي، عامر إبراهيم، والجنابي، علاء الدين عبدالقادر، 2009، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر، عمان: 78.

2. النظم الستة التي تتعامل مع المستويات التنظيمية: أن المستويات الثلاثة التي أشرنا إليها في الشكل رقم (2) تحصل على الخدمات المعلوماتية عادة من خلال ستة أنواع من نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة والتي تصمم لأغراض مختلفة ولجمهور من المستخدمين المختلفين وهي:

- نظم معالجة المعاملات التجارية: وتتخصص في التعامل مع مجالات عدة في المنظمة مثل متابعة الطلبات ومعالجتها ومتابعة ما يتعلق بالأجور وكذلك السيطرة على المكنات والمعدات ومتابعة التعويضات وكلها تخدم مستوى العمليات والعمليات التجارية في المنظمة.
- نظم المكتب: والتي تتعلق بوظائف المعالجة المحاسبية للكلمات والنشر المكتبي وتصوير الوثائق التي تعتمد عليها أعمال وإجراءات المنظمة وكذلك تأمين التقويمات المطلوبة.
- نظم العمل المعرفي: وتتعلق وظائفها بالمحطات الهندسية ومعالجة البيانات ومحطات الرسومات والمحطات الإدارية وتصوير الوثائق والمفكرات اليومية الالكترونية والتي تخدم مستوى العمل المعرفي وكذلك مستوى نظم المكتب.

- نظم دعم القرارات: والمتعلقة أعمالها بجدولة الإنتاج وتحليل التكاليف والأسعار والأرباح وتكاليف العقود.
 - نظم المعلومات الإدارية: مثل التحليل الإقليمي للمبيعات وتحليل التكاليف والموازنة السنوية وإعادة التوزيع والتي تخدم نظم دعم القرار ونظم المعلومات الإدارية.
 - نظم الدعم التنفيذي: وهي النظم التي تدعم المستوى الاستراتيجي للإدارات العليا وتنبؤات اتجاهات المبيعات وتطوير خطة العمليات وتنبؤات الموازنة.
- ويقسم (هاشم، 2007: 40) نظم المعلومات إلى سبعة أنواع كالآتي:
1. نظام معلومات المستوى التشغيلي: وهو نظام يساعد المديرين في المستوى التشغيلي على متابعة الأداء للأنشطة وتقييمها والمعاملات الخاصة بالمنظمة وتدفق المواد الخام ومستلزمات الإنتاج وحركة الأموال من مصروفات وإيرادات ومن الأمثلة عليها المبيعات، العملاء، التأمين، مواعيد الحضور إلى العمل والرقابة الآلية على المخزون ... الخ.
 2. نظام معلومات مستوى المعرفة: نظام الموظفين الذين يعملون في مجال المعرفة والبيانات في المنظمة مثل نظم التسجيل والحفظ والتوثيق.
 3. نظام معلومات مستوى الإدارة: نظام يستخدم في العمليات الإدارية على مستوى الإدارة الوسطى مثل التوجيه والرقابة واتخاذ القرارات.
 4. نظام معلومات المستوى الاستراتيجي: نظام يساعد الإدارة العليا في المنظمة على تحديد ومعالجة القضايا الاستراتيجية طويلة الأجل سواء داخل أم خارج المنظمة.
 5. نظام دعم العمليات: والتي تعالج البيانات التي تنتج من المعاملات الإدارية وتحديث قواعد البيانات التشغيلية وإصدار الوثائق الإدارية.
 6. نظم دعم الإدارة: والتي تعمل على تزويد المعلومات على شكل تقارير غير محدودة تعرض للمدراء.
 7. أنواع أخرى قد تدعم العمليات والإدارة والتطبيقات الاستراتيجية.

خامساً: التأثيرات الإيجابية والسلبية لنظم المعلومات

يمكن تحديد التأثيرات الإيجابية والسلبية لاستخدام نظم المعلومات في المنظمات بما يلي (الصباغ، 2004: 65).

1. إنَّ التأثير الإيجابي لنظم المعلومات هو التمكن من إنجاز المسائل الحسابية وعمليات المعالجة للأعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الأفراد ولكن يقابل ذلك تأثير سلبي يرتبط بحقيقة أن حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الأفراد ستتوقف وتنتهي وهذا يعني الاستغناء عن بعض الوظائف.
2. في الوقت الذي تستطيع فيه نظم المعلومات المحوسبة مساعدة المنظمات من التعرف الأوسع والاشمل عن نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن فأنها ستسمح للمنظمات بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد، وبذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم الشخصية.
3. تزود نظم المعلومات بإمكانيات وكفاءات جديدة من خلال خدمات مثل الصراف الآلي ونظم الهاتف الآلية والسيطرة الآلية على الطائرات والمطارات ولكن من جانب آخر فأنها قد تتسبب في تعطيل وشلل الأعمال والخدمات وبالتالي شلل المجتمعات في حالات الأعطال غير المتوقعة أو حتى غير المعروفة في هذه النظم الآلية.
4. جعلت نظم المعلومات من الممكن التقدم في المجالات الطبية والجراحية والصور الشعاعية ومراقبة المرضى ولكن من جانب آخر فإن الاستخدام المكثف لنظم المعلومات المحوسبة من قبل عدد من الأفراد قد يسبب لهم الإرهاق والمشاكل الصحية.
5. توزع نظم المعلومات المحوسبة وفي مقدمتها الأنترنت المعلومات بشكل فوري إلى الملايين من الأفراد في مختلف مناطق العالم ولكن من الممكن استخدام مثل هذه النظم وخاصة الانترنت من توزيع نسخ غير قانونية وبطريقة غير مشروعة من البرامجيات أو المقالات أو الكتب والممتلكات الفكرية الأخرى.

المبحث الثالث: وصف وتشخيص واختبار فرضيات البحث أولاً: وصف المنظمة المبحوثة

يرجع نشوء مديرية توزيع كهرباء نينوى إلى العام 1966 على يد المهندس الهندي (شرمه) وكان مسؤولاً على مشروع الماء والكهرباء في بلدية الموصل. وفي يوم 1966/9/1 اصدر قرار من مصلحة الكهرباء الوطنية أن تستلم مديرية كهرباء منطقة بغداد مهام توزيع الطاقة الكهربائية في مدينة الموصل وهذا يعد حدثاً متميزاً وعلامة مضيئة في تاريخ كهرباء نينوى، إذ تشكلت دائرة مستقلة للكهرباء تتولى مهام الكهرباء حصراً وترتبط بوزارة الصناعة.

وتطورت وسائل العمل في مصلحة الكهرباء الوطنية ففي عام 1971 باشرت بتوزيع قوائم الحاسبة الالكترونية الخاصة بأجور الكهرباء على المشتركين في مدينة الموصل ويذكر أن عدد المشتركين كان قد بلغ (45) الف مشترك داخل مدينة الموصل (اغا، 2011: 138).

في أواخر العام 1976 بلغ عدد القرى المنارة بالكهرباء (34) قرية يبلغ عدد سكانها (10.500) نسمة، وفي بداية عقد الثمانينات وضمن خطة المديرية العامة للمشاريع الصغرى والكهرباء الريفية تم كهربة (35) قرية تضم (1563) داراً. وفي العام 1985 اكملت كهربة (60) قرية أخرى وبذلك يكون مجموع القرى المكهربة في محافظة نينوى ضمن خطة المديرية العامة للمشاريع الصغرى والكهرباء الريفية (95) قرية. وفي العام 1989 نقل كادر دائرة الكهرباء الريفية في محافظة نينوى إلى مديرية توزيع كهرباء محافظة نينوى (اغا، 2011: 140).

وفي العام 1998 تم تأسيس الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال وموقعها الرئيس في محافظة نينوى وهدفها الاسهام في دعم الاقتصاد الوطني في مجال إيصال الطاقة الكهربائية إلى المشتركين بجميع اصنافهم والسيطرة على المنظمة الكهربائية وجباية أجورها وبما يحقق أهداف الدولة (اغا، 2011: 245).

وفي عام 2003 بعد أحداث الحرب على العراق تشكلت وزارة الكهرباء لتكون مسؤولة عن قطاع الكهرباء العراقي وجاء في أحد بيانات الوزارة (أن وزارة الكهرباء مسؤولة عن توليد ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية في العراق) وتعدّ مديرية توزيع كهرباء نينوى التابعة لمديرية كهرباء الشمال من الدوائر المهمة والفعالة في وزارة الكهرباء.

ثانياً: وصف الأفراد المبحوثين عينة البحث

تم اختبار عينة من الموظفين العاملين في مديرية توزيع كهرباء نينوى من الذين يعملون في الوحدات الإدارية التابعة لها، والذين لديهم المام بموضوع البحث وهم على تعامل مباشر مع نظم المعلومات فقد تم توزيع (75) استمارة استبانة على هؤلاء الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة وتم استرجاع (68) استمارة استبانة، ولقد ضمت استمارة الاستبانة عدداً من الأسئلة ذات صيغة معينة وذلك لقياس أبعاد البحث.

ثالثاً: وصف وتشخيص بُعد الدراسة

هنا سوف نتناول وصف وتشخيص بُعد الدراسة الرئيس والمتمثل بنظم المعلومات في المنظمة المبحوثة.

يوضح الجدول (2) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لنظم المعلومات من خلال إجابات المبحوثين أفراد العينة على المؤشرات الخاصة بمتغيراته المتمثلة بنظم معالجة المعاملات ونظم دعم القرار ونظم المعلومات الإدارية ونظم إدارة المعرفة. وفيما يأتي توضيحاً لها:

1. نظم معالجة المعاملات: يشير الجدول (2) أن ما نسبته (59.57%) من الإجابات كانت بدرجة (أتفق تماماً، أتفق)، وبالمقابل كانت الإجابات الأخرى بعدم الاتفاق بنسبة (18.38%)، ويدعم هذه الإجابات قيمة الوسط الحسابي إذ بلغت (3.448) والانحراف المعياري (1.098)، أما العامل الذي اسهم في إغناء (إيجابية) هذا المتغير فهو (X_1) الذي ينص على (تعد التقارير من معالجات نظم المعاملات نتائج نهائية تعتمد في صنع القرارات) فقد كانت نسبة الاتفاق على هذا العامل من قبل الزبائن ما مقداره (58.9%)، ويدعم هذا المعدل قيمة الوسط الحسابي البالغة (3.029) وقيمة الانحراف المعياري البالغة (1.177).

2. نظم دعم القرار: يشير الجدول (2) إلى العوامل (X_5 - X_9) الخاصة بنظم دعم القرار من وجهة نظر الأفراد المبحوثين أن (65.28%) من الإجابات كانت في الاتجاه الإيجابي بدرجة (أتفق تماماً، أتفق) وهذا ما أكد دور هذا المتغير، وتدعم ذلك قيمة الوسط الحسابي الذي قدره (3.644) وبانحراف معياري (1.077)، في حين ظهرت نسبة عدم الاتفاق على هذا المتغير (12.66%)، والمحايد (22.06%)، ومن أكثر العوامل التي اسهمت في تعزيز نسبة هذا المتغير العامل (X_7) الذي ينص على (يزود نظام دعم القرار المنظمة أو على مستوى كل قسم بالمعلومات لأجل اتخاذ القرارات السليمة)، وباتفاق قدره (57.4%) ويدعمه وسط حسابي (3.826) وبانحراف معياري (1.050).

3. نظم المعلومات الإدارية: بلغ الاتفاق العام للعوامل (X_{10} - X_{18}) التي تقيس متغير نظم المعلومات الإدارية (56.54%)، وبالمقابل جاءت الإجابة المعارضة بمعدل (19.45%)، المحايد (24.01%)، ويدعم ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (3.460) والانحراف المعياري (1.112)، وقد كان العامل (X_{18}) الذي ينص على (المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية تتسم بالاعتمادية) من أبرز العوامل التي اسهمت في إغناء هذا المتغير، باتفاق قدره (57.4%)، ووسط حسابي قدره (3.647)، وانحراف معياري قدره (1.218).

4. نظم إدارة المعرفة: بلغ الاتفاق العام للعوامل (X_{19} - X_{23}) التي تقيس متغير نظم إدارة المعرفة (58.26%)، وبالمقابل جاءت الإجابة المعارضة بمعدل (15.02%)، المحايد (26.72%)، ويدعم ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (3.473) والانحراف المعياري (1.038)، وقد كان العامل (X_{20}) الذي ينص على (أن نظام إدارة المعرفة يوفر المعارف المطلوبة في الوقت المناسب لتسهيل إنجاز العمل) من أبرز العوامل التي اسهمت في إغناء هذا المتغير، باتفاق قدره (58.9%)، ووسط حسابي قدره (3.735)، وانحراف معياري قدره (0.874).

جدول (2)
وصف وتشخيص بعض نظم المعلومات على مستوى المنظمة المبحوثة

مقياس الاستجابة												
المتغيرات نظم معالجة المعاملات	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		لا أتفق		أتفق بشدة		الانحراف الوسطي المعياري	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X ₁	11	16.1	7	10.3	10	14.7	35	51.5	5	7.4	1.177	
X ₂	4	5.9	7	10.3	16	23.5	32	47.1	9	13.2	0.938	
X ₃	3	4.4	4	5.9	24	35.3	29	42.6	8	11.8	1.043	
X ₄	6	8.8	8	11.8	10	14.7	32	47.1	12	17.6	1.235	
المعدل العام	8.82		9.56		22.05		47.07		12.5		1.098	
	18.38						59.57					
نظم دعم القرار												
X ₅	7	10.3	3	4.4	16	23.5	34	50	8	11.8	1.168	
X ₆	5	7.4	6	8.8	14	20.6	26	38.2	17	25	1.099	
X ₇	4	5.9	2	2.9	23	33.8	28	41.2	11	16.2	1.050	
X ₈	5	7.4	4	5.9	11	16.2	36	52.9	12	17.6	1.071	
X ₉	4	5.9	3	4.4	11	16.2	33	48.5	17	25	0.996	
المعدل العام	7.38		5.28		22.06		46.16		19.12		1.077	
	12.66						65.28					
نظم المعلومات الإدارية												
X ₁₀	6	8.8	8	11.8	13	19.1	29	42.6	12	17.6	1.099	
X ₁₁	5	7.4	7	10.3	12	17.6	30	44.1	14	20.6	1.147	
X ₁₂	6	8.8	5	7.4	13	19.1	35	51.5	9	13.2	1.178	
X ₁₃	7	10.3	5	7.4	9	13.2	31	45.6	16	23.5	1.071	
X ₁₄	5	7.4	9	13.2	18	26.5	26	38.2	10	14.7	0.999	
X ₁₅	7	10.3	13	19.1	17	25	27	39.7	4	5.9	1.065	
X ₁₆	3	4.4	12	17.6	25	36.8	18	26.5	10	14.7	1.113	
X ₁₇	1	1.5	10	14.7	21	30.9	24	35.3	12	17.6	1.121	
X ₁₈	4	5.9	6	8.8	19	27.9	27	39.7	12	17.7	1.218	
المعدل العام	7.2		12.25		24.01		40.35		16.19		1.112	
	19.45						56.19					
نظم إدارة المعرفة												
X ₁₉	9	13.2	5	7.4	16	23.5	34	50	4	5.9	1.035	
X ₂₀	2	2.8	5	7.4	21	30.9	32	47.1	8	11.8	0.874	
X ₂₁	8	11.8	8	11.8	12	17.6	28	41.2	12	17.6	1.248	
X ₂₂	2	2.9	1	1.5	22	32.4	31	45.6	12	17.6	0.903	
X ₂₃	6	8.8	5	7.4	20	29.4	32	47.1	5	7.4	1.130	
المعدل العام	7.92		7.1		26.72		46.2		12.06		1.038	
	15.02						58.26					
المعدل الكلي للمتغير											3.473	
المعدل الكلي للبعد	16.83				23.84		59.33				1.086	

المصدر: من إعداد الباحث (في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية).

رابعاً: اختبار فرضيات البحث

1. الفرضية الرئيسية الأولى: المنظمة المبحوثة لا تتبنى بعض نظم المعلومات في عملها الرئيسية.
من معطيات الجدول (3) يتضح ما يأتي:
أ- كانت قيمة كاي المحسوبة لنظم معالجة المعاملات تبلغ (32.235)، وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (15.086) وعند مستوى معنوية (0.05) وهذا يدل على أن المنظمة المبحوثة تتبنى هذا النظام في عملها.
ب- كانت قيمة كاي المحسوبة لنظم دعم القرار تبلغ (36.118)، وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (15.086) وعند مستوى معنوية (0.05) وهذا يدل على أن المنظمة المبحوثة تتبنى هذا النظام في عملها.
ج- كانت قيمة كاي المحسوبة لنظم المعلومات الإدارية تبلغ (32.735)، وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (15.086) وعند مستوى معنوية (0.05) وهذا يدل على أن المنظمة المبحوثة تتبنى هذا النظام في عملها.
د- كانت قيمة كاي المحسوبة لنظم إدارة المعرفة تبلغ (32.588)، وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (15.086) وعند مستوى معنوية (0.05) وكذلك هذا يدل على أن المنظمة المبحوثة تتبنى هذا النظام في عملها.
وتعكس هذه النتائج إلى وجود علاقة توافقية معنوية لمتغيرات نظم المعلومات، لهذا فإن الفرضية العدمية الأولى التي تنص (المنظمة المبحوثة لا تتبنى بعض المعلومات في عملها) ترفض، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن المنظمة المبحوثة تتبنى بعض نظم المعلومات كآلية عمل.

جدول (3)

العلاقة التوافقية لمتغيرات نظم لمعلومات

المتغيرات الاختبار		نظم معالجة المعاملات		نظم دعم القرار		نظم المعلومات الإدارية		نظم إدارة المعرفة
		المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة
Chi-Square		32.235	15.086	36.118	15.086	32.735	15.086	32.588
Sig		0.000		0.0000		0000		0.000

N=68

عند مستوى معنوية (0.05)

- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS.
2. الفرضية الثانية: لا تتباين الأهمية النسبية لمتغيرات نظم المعلومات للمنظمة المبحوثة.

تفصح معطيات الجدول (4) عن الآتي:

- أ- دخل المتغير نظم المعلومات الإدارية في المرحلة الأولى بوصفه من أكثر المتغيرات أهمية، إذ يفسر هذا المتغير لوحده قيمة معامل التحديد (R^2) التي بلغت (0.621)، أي بمعنى آخر أن الاختلافات المفسرة في نظم المعلومات بالنسبة للمنظمة المبحوثة كانت بمقدار (62.1%) وهو ناتج عن تأثير نظم المعلومات الإدارية وبدلالة قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (788.995) وقيمة معامل (β_0) (0.853)، وبدلالة قيمة (T) المحسوبة البالغة (28.089) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.68).

ب- دخل المتغير نظم دعم القرار في المرحلة الثانية ويفسر هذا المتغير مع المتغير الأول ما مقداره (0.782)، أي بمعنى أن الاختلافات المفسرة في نظم المعلومات كانت بمقدار (78.2%) تعود إلى تأثير متغيري (نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار) معاً، وبداية قيمة (F) المحسوبة (906.969)، في حين بلغ قيمة معامل (β_0) (0.613) والتي تفسر كل من المتغيرين (نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار) معاً وبداية قيمة (T) المحسوبة البالغة (18.201) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.68).

ج- دخل المتغير نظم إدارة المعرفة في المرحلة الثالثة ويفسر هذا المتغير مع كل من المتغير الأول والمتغير الثاني (نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار) ما مقداره (0.924)، أي بمعنى أن الاختلافات المفسرة في نظم المعلومات بالنسبة للمنظمة المبحوثة عندما دخل المتغير نظم إدارة المعرفة في كل من المتغيرين السابقين بمقدار (92.4%) تعود إلى تأثير المتغيرات (نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار ونظم إدارة المعرفة) معاً، وبداية قيمة (F) المحسوبة (1233.989)، وكانت قيمة معامل (β_0) هي (0.517)، وبداية قيمة (T) المحسوبة البالغة (11.366) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.68).

د- المتغير نظم معالجة المعاملات دخل في المرحلة الرابعة وكان اضعف المتغيرات استخداماً في المنظمة المبحوثة، إذ توضح قيمة (R^2) الظاهرة كاملة بمقدار (1.000)، أي بمعنى آخر أن هذه القيمة تمثل مجموع المتغيرات الأربع (نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار ونظم إدارة المعرفة ونظم المعاملات الإدارية).

ووفق ما تم ذكره أعلاه فإن الأهمية النسبية لمتغيرات نظم المعلومات تختلف من متغير إلى آخر، عليه ترفض الفرضية الفرعية التي تنص لا تتباين الأهمية النسبية لمتغيرات نظم المعلومات المبحوثة، وتقبل الفرضية البديلة وهي (تتباين الأهمية النسبية لمتغيرات نظم المعلومات للمنظمة المبحوثة).

جدول (4)
الأهمية النسبية لمتغيرات نظم المعلومات

الأهمية	D.F	F		B	R^2	المؤشر الإحصائي المتغير
		الجدولية	المحسوبة			
1	1 66	4.00	788.995	0.853 (28.089)	0.621	المعلومات الإدارية
2	2 65	3.15	906.969	0.613 (18.201)	0.782	دعم القرار
3	3 64	2.76	1233.989	0.517 (11.366)	0.924	إدارة المعرفة
4	4 63	2.53	2504.616	0.391 (6.5563)	1.000	معالجة المعاملات

عند مستوى معنوية (0.05) T المحسوبة
N=68

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات

اشرت معطيات البحث مجموعة من الاستنتاجات تمثلت بالآتي:

1. يختلف عدد من الباحثين على الأصول الفكرية لنظم المعلومات، إلا أن ما تم توضيحه في هذا البحث هو أن البدايات الأولى لها كانت في الستينات القرن الماضي.
2. إن لنظم المعلومات أهمية كبيرة في جميع المنظمات ولاسيما المنظمة المبحوثة وهذه الأهمية يمكن أن تحقق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة ومواجهة التحديات المعاصرة والمستقبلية.
3. تتعدد الوظائف التي تؤديها نظم المعلومات فمنها ما يكون تحديث المعلومات والبيانات من خلال التحديث المستمر للملفات المختلفة ومنها تأمين التقارير الضرورية وتهيئة المعلومات اللازمة للمستويات الإدارية المختلفة.
4. تختلف أنواع نظم المعلومات فمن الباحثين من قسمها بحسب المستويات الإدارية، ومنهم من قسمها إلى نظم تصمم لأغراض مختلفة ولجمهور من المستخدمين المختلفين.
5. في ضوء ما تم التوصل اليه في وصف وتشخيص متغيرات البحث كانت اغلب الإجابات للأفراد المبحوثين تصب في الاتجاه الإيجابي إذ جاءت نظم دعم القرار في التسلسل الأول بنسبة (65.28%) ومن ثم نظم معالجة المعاملات في المرتبة الثانية بنسبة (59.57%) وكذلك نظم إدارة المعرفة ثالثاً بنسبة (58.26%) وأخيراً نظم المعلومات الإدارية بنسبة (56.19%) وهذا يعني إن المنظمة المبحوثة تتعامل مع نظم المعلومات بإيجابية ويدعم هذا الرأي نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى.
6. أظهرت نتائج الفرضية الثانية في جدول (4) أن نظم المعلومات التي تتبناها المنظمة المبحوثة تختلف حسب أهميتها واستخدامها في تلك المنظمة.

ثانياً: المقترحات

- في ضوء ما تم عرضه في أولاً من هذا المبحث ومن خلال الطروحات النظرية لنظم المعلومات ومفاهيمها المختلفة، والأنواع المتعددة لهذه النظم والمستويات الإدارية التي تخدمها، فأن الباحث سوف يركز في المقترحات التي يخص الجانب التطبيقي (الميداني) وكالاتي:
1. على الرغم من النسبة الإيجابية لوصف وتشخيص بعد نظم المعلومات في المنظمة المبحوثة، فأن الباحث يقترح على المنظمة المبحوثة زيادة وتنمية المهارات والقدرة على التعامل مع نظم المعلومات، وكيفية استخدامها في هذه المنظمة بشكل اكفاً.
 2. في ضوء ما تم الوصل اليه في اختبار الفرضية الأولى ومن الاقيام التي حصلت عليها نظم المعلومات في ضوء إجابات الأفراد المبحوثين، فأن الباحث يقترح زيادة هذه الاقيام والعمل على تعزيزها بما يلائم وطبيعة العمل المناط بهذه المنظمة.
 3. على الرغم من اختلاف الأهمية النسبية لنظم المعلومات التي تتبناها المنظمة المبحوثة، فأن الباحث يقترح تعزيز النسب بشكل كبير وتنمية وتقوية النسب الأخرى.
 4. في ضوء ما تم بحثه في هذا البحث، ومن اقتصار التطبيق على بعض نظم المعلومات التي تتبناها المنظمة المبحوثة، فأن الباحث يقترح أيضاً تعزيز نظم المعلومات غير المبحوثة، والعمل على تبني نظم المعلومات الأخرى التي لا تتبناها المنظمة مثل نظم العمل المعرفي، نظم الدعم الاستراتيجي، نظم معالجة المعاملات التجارية، لما له من فائدة وإيجابيات لدعم العمل في هذه المنظمة.

قائمة المصادر

أولاً: الأطاريح والرسائل الجامعية

1. الحياي، أحمد مؤيد، 2006، الأثر التتابعي لخصائص ونجاح نظام المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الموصل.
2. الشمري، فراج نعيمش، 2011، تصميم معلومات تسويقي يدعم تطبيق التجارة الالكترونية بين منظمات الأعمال والزبائن انموذج مقترح، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الموصل.
3. ملا حسن، محمد محمود حامد، 2012، التكامل بين الاستخبارات والشخصنة التسويقيين وانعكاسه على عمليات التسويق الريادي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

ثانياً: الكتب العربية

- 1- أ غا، ممتاز محمد حسن، (2011)، تاريخ الكهرباء نينوى انموذجاً، الطبعة الأولى، مطبعة الأخوة.
- 2- السامرائي، إيمان فضل والزعبي، هيثم محمد، (2004)، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان.
- 3- السلطان، تركي إبراهيم، (2000)، نظم المعلومات الإدارية، مدخل النظم، الدار الجامعية، القاهرة.
- 4- الشрман، زياد محمد، (2004)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان.
- 5- الصباغ، عماد عبدالوهاب، (2004)، نظم المعلومات (ماهيتها ومكوناتها)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- 6- العاني، مزهر شعبان، (2009)، نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان.
- 7- قاسم، عبدالرزاق محمد، (2004) تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- 8- قندلجي، عامر إبراهيم والجنابي، علاء الدين عبدالقادر، (2009)، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الخامسة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- 9- هاشم، طارق نائل، (2007)، نظم المعلومات التسويقية، دار تسنيم للنشر والتوزيع، عمان.
- 10- ياسين، سعد غالب، (2009)، نظم المعلومات الإدارية: الطبعة الثانية، دار البازي للنشر والتوزيع، عمان.

ثالثاً: المصادر الأجنبية

1. Harrell, Gilbert D., 2002, Marketing Connecting With Customers, 2nd Ed. Prentice – Hall, U.S.A. New Jersey.
2. Kotler P., Keller K., 2006, Marketing Management, person prentice – Hall, New Jersey.
3. Jon, Wood Root & William Burg (1999), An Empiric Assessment for user Affectivity Predisposition, proceeding of the 23rd Hawan International on System Sciences.

الملحق

م/ استمارة استبانة

السادة المشاركين في الاستبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
نأمل أن تقدموا جزءاً من وقتكم وتعاونوا معي في الإجابة عن فقرات الاستبانة التي بين أيديكم للبحث الموسوم مدى توافر بعض النظم المعلوماتية في المنظمات الخدمية/دراسة لأراء عينة من العاملين في مديرية توزيع كهرباء نينوى.
أرجو تفضلكم بملء فقرات الاستبانة مراعين الملاحظات الآتية أثناء الإجابة:

1. يأمل الباحث من شخصكم الكريم قراءة جميع العبارات أولاً ثم البدء بتأشير كل منها ضمن سلم الإجابة وبما يعبر عن موقفكم الدقيق تجاه ذلك.
2. توخي الدقة والموضوعية في الإجابة استناداً على الخبرة الإدارية العميقة التي مررتم بها خلال مدة خدمتكم في هذا الحقل، بما يسهم في إنجاح هذا الحقل، ليسهم في إنجاز هذا البحث.
3. سيتم التعامل مع إجاباتكم بسرية، وستعرض النتائج الإجمالية بشكل أعداد ومجاميع ومؤشرات إحصائية عامة وستستعمل لأغراض البحث العلمي حصراً.
4. يرجى وضع إشارة (✓) أمام الإجابة الأكثر انطباقاً مع آرائكم، إذ تم استخدام مقياس ليكرت خماسي (5-1) وعلى النحو التالي:

لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
1	2	3	4	5

5. أينما ترد كلمة منظمة يقصد بها مديرية توزيع كهرباء نينوى.

ملاحظة: يود الباحث الإشارة إلى أن نظم المعلومات متعددة وسوف يقتصر البحث الحالي على قياس أربع منها فقط.

الباحث

نظم المعلومات

1. نظم معالجة المعاملات:

ت	العبارات	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
1.	نعد التقارير الناتجة من معالجات نظم معالجة المعاملات نتائج نهائية تعتمد في صنع القرارات.					
2.	هناك عملية معالجة لبيانات موزعة على حواسيب شبكة الرئيسة باستخدام أدوات قواعد البيانات الموزعة.					
3.	للنظام نماذج متعددة للإحصائيات والتقارير التي تقدم إلى جهات خارجية.					
4.	يمكن الحصول على مخرجات النظام في حواسيب موزعة على أقسام الرئيسة المرتبطة بشبكة محلية ووحداتها.					

2. نظم دعم القرار:

ت	العبارات	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
5.	تستفيد المنظمة من نظام دعم القرار في عمليات التطوير.					
6.	تستطيع المنظمة من إذلال صعوباتها في عمليات التطوير من خلال نظام دعم القرار.					
7.	يزود نظام دعم القرار المنظمة أو على مستوى كل قسم بالمعلومات لأجل اتخاذ القرارات السليمة.					
8.	بإمكان الإدارة ملاحظة التطويرات على عملها من خلال المعلومات المقدمة من نظام دعم القرار.					
9.	تستطيع المنظمة من اكتساب خبرات وأفكار وآراء أفرادها العاملون من أجل تطوير نظام دعم القرار.					

3. نظم المعلومات الإدارية:

ت	العبارات	لا تماماً	أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
10.	تدرك منظمنا أهمية العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية كعامل مساعد لنجاح وتطوير المنظمة.						
11.	يتسم نظام المعلومات الإدارية بالقدر العالي على معالجة البيانات (جمع، تصفية، فهرسة، تصنيف، ترتيب البيانات) وتحويلها إلى معلومات مفيدة.						
12.	يتسم نظام المعلومات الإدارية بالقدر على تأمين وسائل للخرن المناسب للمعلومات.						
13.	يتسم نظام المعلومات بقدرته على استرجاع المعلومات المخزونة في قاعدة المعلومات عند الحاجة إليها.						
14.	يوفر نظام المعلومات الإدارية معلومات تفصيلية لتحديد احتياجات المنظمة من الموارد البشرية مستقبلاً.						
15.	يوفر نظام المعلومات الإدارية معلومات عن البيئة الخارجية للمنظمة (اقتصادية، اجتماعية، قانونية، تكنولوجية...).						
16.	يمتلك نظام المعلومات الإدارية القدرة على تنفيذ متطلبات التغذية العكسية في حالة عدم مطابقة المخرجات مع ما هو مخطط.						
17.	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية تتصف بالشمولية (وتعني شمول المعلومات وتمثيلها للمجال المطلوب).						
18.	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية تتسم بالاعتمادية (يعني أن المعلومات وثيقة الصلة ومفيدة لاتخاذ القرارات).						

4. نظم إدارة المعرفة:

ت	العبارات	لا تماماً	أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
19.	يتوفر لنظام إدارة المعرفة المكونات المادية والبرمجيات المتجددة باستمرار.						
20.	نظام إدارة المعرفة يوفر المعارف المطلوبة في الوقت المناسب لتسهيل إنجاز العمل.						
21.	يتم القيام بفحص دوري للمعرفة المتاحة لبيان جودتها.						
22.	هناك نظام للاحتفاظ بالمعرفة المتاحة لبيان جودتها.						
23.	هناك فكرة واضحة لدى الأعضاء في المنظمة حول الموجودات وما يجب امتلاكه في النظام المعرفي.						