|  |  |
| --- | --- |
| **الإمارات العربية المتحدة**  **إمارة الفجيرة**  **جامعة العلوم الإبداعية**  **كلية الحوسبة والأعمال** قسم نظم المعلومات الإدارية |  |

#### دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض دراسة حالة واقعية شركة أدكس للتدريب والتعليم

**دراسة مطبقة على معهد أدكس الدولي للتدريب بمدينة الرياض**

**لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير بنظم المعلومات الإدارية**

**إعداد**

**الطالب/ هاني عبدالهادي اسماعيل السباخي**

**إشراف**

**الدكتور/ محمد سمير عطيه عبدالحق**

**أستاذ نظم معلومات الحاسب الآلي**

**جامعة العلوم الإبداعية**

**مارس، 2014م**

ABES23

**قال تعالى :**

وقل ربِ زدني علماً

سورة طه، الآية (114)



**جامعة العلوم الإبداعية**

**نموذج التفويض**

**أنا هاني عبدالهادي اسماعيل السباخي، أفوض جامعة العلوم الإبداعية تزويد نسخة من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.**

**التوقيع :**

**التاريخ :**

**UNIVERSITY OF CREATIVE SCINCES**

**Authorization Form**

**I, Hani Abdelhadi Alsubakhi , authorize the University of CREATIVE SCINCES to supply copies of my Thesis/ Dissertation to libraries or establishments or individuals on request, according to the University of Jordan regulations.**

**Signature:**

**Date:**

**قرار لجنة المناقشة**

نوقشت هذه الرسالة **: دور نظم المعلومات الإدارية  في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض، دراسة حالة واقعية شركة أدكس للتدريب والتعليم**، وأجيزت بتاريخ : / /2014م

|  |  |
| --- | --- |
| **أعضاء لجنة المناقشة** | **التوقيع** |
| الدكتور اسلام بسام ابو جعفر، رئيسا | ....................... |
| الدكتور محمد سمير عبدالحق، عضوا | ....................... |
| الدكتور عوني منصور حموري، عضوا | ....................... |



* إلى من غمرتني بحنانها صغيرًا وبدعائها كبيرًا وتحملت الكثير في سبيل دراستي إلى والدتي الحبيبة أطال الله في عمرها وأمدها بالصحة والعافية.
* إلى من تحملت عني كثيرًا من المسؤوليات طيلة فترة دراستي إلى زوجتي الغالية.
* إلى أولادي صالح وعمر وعبد الرحمن الذين آمل من الله أن يكونوا من الصالحين.
* إلى كل من ساعدني من أساتذتي الأجلاء.
* إلى كل منسوبي شركة أدكس للتدريب والتعليم.

لكل هؤلاء أهدي هذا الجهد المتواضع، والله أسأل أن يجعل هذا العمل خالصًا وينفع به الإسلام والمسلمين.



الحمد لله القائل في محكم التنزيل هَلْ جَزَاء الإِحْسَانِ إِلا الإِحْسَانُ سورة الرحمن، الآية (60). وجعل الوفاء من أجمل شمائل الإنسان والصلاة والسلام على أوفى الخلق من ولد عدنان وعلى آله وصحبه إلى يوم الدين، وبعد:

انطلاقاً من العرفان بالجميل، فإنه ليسرني وليثلج صدري أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى أستاذي، ومشرفي **الدكتور محمد سمير عطيه عبدالحق** الذي مدني من منابع علمه بالكثير، والذي ما توانى يوماً عن مد يد المساعدة لي وفي جميع المجالات، وحمداً لله بأن يسره في دربي ويسر به أمري وعسى أن يطيل عمره ليبقى نبراساً متلألئاً في نور العلم والعلماء.

كما أتتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أخي وصديقي العزيز الأستاذ المشارك بجامعة الملك سعود **الدكتور أحمد فتحي أبو كريم،** على ما قدمه لي من نصح ومشورة خلال إعدادي لهذه الرسالة.

وأتقدم كذلك بجزيل الشكر والتقدير إلى كل من **جامعتي الحبيبة جامعة العلوم الإبداعية** ممثلة برئيسها **الأستاذ الدكتور فارس البياتي**، وكلية الحوسبة والأعمال ممثلة بعميدها وكذلك الشكر والتقدير موصول **للدكتور إسلام أبو جعفر**، لكل ما قدموه لي من مساعدة ومسانده مكنتني من المضي بخطى ثابتة في مسيرتي العلمية.

كما أتتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أساتذتي أعضاء لجنة النقاش الموقرين على ما تكبدوه من عناء في قراءة رسالتي المتواضعة وإغنائها بمقترحاتهم القيمة.

وفي النهاية يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى كل من مد لي يد العون في مسيرتي العلمية.

فهرس المحتويات

| الموضـــــــــــــــــــــــــوع | رقم الصفحة |
| --- | --- |
| * آية من القرآن الكريم | أ |
| * نموذج التفويض | ب |
| * قرار لجنة المناقشة | ج |
| * الإهداء | د |
| * شكر وتقدير | هـ |
| * فهرس المحتويات | و |
| * قائمة الأشكال | ح |
| * قائمة الجداول | ط |
| * ملخص الدراسة | ك |
| **الفصل الأول** |  |
| **الإطار العام للدراسة** | 1 |
| * المقدمة | 2 |
| * مشكلة الدراسة | 3 |
| * أهداف الدراسة | 3 |
| * أسئلة الدراسة | 4 |
| * أهمية الدراسة | 4 |
| * محددات الدراسة | 5 |
| * حدود الدراسة | 5 |
| * مفاهيم ومصطلحات الدراسة | 5 |
| * منهجية الدراسة | 7 |
| * مصادر معلومات الدراسة | 7 |
| * أساليب جمع البيانات | 8 |
| * خلاصة الفصل الأول | 9 |

|  |  |
| --- | --- |
| **الفصل الثاني** |  |
| **الإطار النظري والدراسات السابقة** | 10 |
| * تمهيد | 11 |
| * مدخل إلى نظم المعلومات | 12 |
| * نظم المعلومات الجديدة | 17 |
| * المعلومات اللازمة لمدراء القبول والتسجيل | 30 |
| * الدراسات السابقة | 43 |
| * التعقيب على الدراسات السابقة | 49 |
| * مقارنة نتائج الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة | 50 |
| * أوجه الاتفاق مع الدراسات السابقة | 50 |
| * أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة | 51 |
| * خلاصة الفصل الثاني | 52 |

|  |  |
| --- | --- |
| **الفصل الثالث** |  |
| **الإجراءات المنهجية للدراسة** | 53 |
| * تمهيد | 54 |
| * منهج الدراسة | 55 |
| * مجتمع وعينة الدراسة | 55 |
| * نبذة عن شركة أدكس للتدريب والتعليم | 56 |
| * نشاط شركة أدكس للتدريب والتعليم وأهميتها الاستراتيجية | 58 |
| * الهيكل التنظيمي لمعهد أدكس الدولي للتدريب | 63 |
| * أداة الدراسة | 64 |
| * تصميم أداة الدراسة | 64 |
| * تجميع البيانات | 65 |
| * أساليب المعالجة الإحصائية | 66 |
| * صدق وثبات الاستبانة | 67 |
| * صدق الاستبانة | 67 |
| * ثبات الاستبانة | 70 |
| * المعالجة الإحصائية للبيانات | 71 |
| * إجراءات تصحيح أداة الدراسة | 72 |
| * خلاصة الفصل الثالث | 73 |

|  |  |
| --- | --- |
| **الفصل الرابع** |  |
| **نتائج الدراسة والتوصيات** | 74 |
| * تمهيد | 75 |
| * تحليل خصائص العينة | 76 |
| * عرض وتحليل النتائج | 81 |
| * النتائج المتعلقة بالسؤال الأول | 81 |
| * النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني | 83 |
| * النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث | 85 |
| * النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع | 87 |
| * خلاصة الفصل الرابع | 95 |
| * ملخص نتائج الدراسة | 96 |
| * ملخص النتائج التي توصلت لها الدراسة | 97 |
| * توصيات الدراسة | 98 |
| * الخاتمة | 99 |
| * مصادر البحث | 100 |
| * الملاحـــق | 102 |
| * استمارة الاستبانة | 103 |

**قائمة الأشكال**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الرقم | عــــــــــــنوان الشكل | رقم الصفحة |
| 1. | الــشـكـل (1.2)  مـكـانـة نــظــم الــمـعـلـومـات | 15 |
| 2. | الـشـكـل (2.2)  دورة مـعـالـجـة الـبـيـانـات | 21 |
| 3. | الــشـكـل (3.2)  شـكـل الـنـظـام الـخـبـيـر | 24 |
| 4. | الــشـكـل (4.2)  النسبة المئوية لفوائد استخدام الأعمال الذكية | 26 |
| 5. | الــشـكـل (5.2)  مراحل معالجة البيانات | 32 |
| 6. | الــشـكـل (6.2)  هرم المعلومات والمستويات الإدارية | 34 |
| 7. | شكل (1.3)  الهيكل التنظيمي لمعهد أدكس الدولي للتدريب | 63 |
| 8. | شكل (1.4)  توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ العمر | 77 |
| 9. | شكل (2.4)  توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ المؤهل العلمي | 78 |
| 10. | شكل (3.4)  توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ سنوات الخبرة | 79 |
| 11. | شكل (4.4)  توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ المستوى الإداري | 80 |
| 12. | الــشـكـل (5.4)  آلية عمل برنامج القبول والتسجيل | 90 |
| 13. | الــشـكـل (6.4)  خيارات المتابعة الإكاديمية لبرنامج القبول والتسجيل | 90 |
| 15. | الــشـكـل (7.4)  بنية الشبكة النجمية | 91 |
| 16. | الــشـكـل (8.4)  الواجهة الرئيسية لبرنامج القبول والتسجيل (المسجل المثالي) | 92 |
| 17. | الــشـكـل (9.4)  شاشة قائمة المهام الرئيسية لبرنامج القبول والتسجيل | 93 |
| 18. | الــشـكـل (10.4)  شاشة تسجيل بيانات متدرب جديد وإلحاقه بدورة تدريبية | 94 |
| 19. | الــشـكـل (11.4)  تقرير الاستمارة الإلكترونية للمتدرب الجديد | 94 |

**قائمة الجداول**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الرقم | عــــــــــــنوان الجدول | رقم الصفحة |
| 1. | جدول رقم (1.3)  قائمة اسماء محكمين الاستبانة | 67 |
| 2. | جدول رقم (2.3)  معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور الأول. | 68 |
| 3. | جدول رقم (3.3)  معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور الثاني. | 68 |
| 4. | جدول رقم (4.3)  معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور الثالث. | 69 |
| 5. | جدول (5.3)  الصدق البنائى للإستبيان | 70 |
| 6. | جدول رقم (6.3) ثبات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ | 71 |
| 7. | جدول (7.3) مقياس ليكارت الخماسى | 72 |
| 8. | جدول (1.4)  توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ العمر | 76 |
| 9. | جدول (2.4)  توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ للمؤهل العلمي | 77 |
| 10. | الجدول (3.4)  توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ سنوات الخبرة | 78 |
| 11. | الجدول (4.4)  توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ المستوى الإداري | 79 |
| 12. | الجدول (5.4)  التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لعبارات المحددات المتعلقة بالمستوى التنظيمي لإدارة القبول والتسجيل  في المعهد وإستخدام نظام المعلومات المحوسب (برنامج القبول والتسجيل) | 81 |
| 13. | الجدول (6.4)  التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لعبارات مدى إستخدام نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية على مستوى إدارة القبول والتسجيل والإدارة العليا | 83 |
| 14. | الجدول (7.4)  التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لعبارات مدى ملائمة نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية على مستوى إدارة القبول والتسجيل والإدارة العليا | 85 |

**ملخص الدراسة**

دور نظم المعلومات الإدارية  في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض، دراسة حالة واقعية شركة أدكس للتدريب والتعليم

**إعداد: هاني عبدالهادي السباخي وبأشراف: الدكتور محمد سمير عبدالحق**

**هدفت الدراسة إلى ما يلي:**

1. معرفة المحددات المتعلقة بالمستوى التنظيمي لإدارة القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة وإستخدام نظام المعلومات المحوسب (برنامج القبول والتسجيل).
2. معرفة مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية من وجهة نظر العاملين في قسم القبول والتسجيل بمعاهد التدريب الخاصة.
3. التعرف على مدى تقديم نظم المعلومات الإدارية معلومات ملائمة لإدارة القبول والتسجيل في معاهد التدريب، وذلك من وجهة نظر العاملين في قسم القبول والتسجيل بمعاهد التدريب الخاصة.
4. تطوير نظام قبول وتسجيل آلي يدعم صنع القرارات الإدارية ليصار إلى تطبيقه في معاهد التدريب الخاصة.

انتهجت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي التطبيقي، وتم تطوير أداة الدراسة (الاستبانة)، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بالإطلاع على معظم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دور نظم المعلومات الإدارية  في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل، وقام أيضاً بتحليل قسم القبول والتسجيل في معهد أدكس الدولي للتدريب بمدينة الرياض كأنموذج للتعرف على جميع العمليات التي تتم بالقسم. وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية :

1. لأجل حفظ المعلومات الإدارية ومواجهة الكم الهائل من المعلومات يتوجب حفظها في مجموعة من النظم، وتختلف نظم المعلومات الإدارية باختلاف طبيعة عمل المنظمة أو المنشأة. وأن وظيفة الأنظمة تنطوي على تصميم النظام المطلوب والإشراف على المبرمجين. كما يعتمد كل نظام ثانوي على النظم الثانوية الأخرى. فلذلك يجب أن تكون بيانات المتدربين صحيحة لأنها؛ مدخلات لأنظمة فرعية أخرى بالنظام.
2. إن نظم المعلومات تعتبر نظم داعمة لاتخاذ القرارات الإدارية بدقة وسرعة عالية وهذه النظم يمكن تصنيفها وفق المهام الإدارية التي تتعلق بها.
3. إن نظم المعلومات الإدارية تكتسب أهمية خاصة في إجراءات القبول والتسجيل، تقدم كل المعلومات التي تحتاجها مختلف الإدارات لممارسة العملية الإدارية وتسهيل إحصائية قياس النتائج ومعرفة أسبابها.
4. تطوير نظام قبول وتسجيل آلي يمكن تطبيقه في معاهد التدريب الخاصة.

**كما توصل الباحث إلى اقتراح مجموعة من التوصيات هي كما يلي :**

* لأجل حفظ المعلومات الإدارية ومواجهة الكم الهائل من المعلومات يستوجب حفظها في مجموعة من النظم الثانوية منها، نظم خاصة بالقبول وأخرى نظم للتسجيل ليكتمل النظام بإضافة نظام الإمتحانات والنتائج.
* إن نظم المعلومات الإدارية يجب أن تصنف وفق المهام الإدارية التي تتعلق بها كل المعلومات التي تحتاجها مختلف الإدارات لممارسة العملية الإدارية ويجب أن تكون دقيقة.
* الاستفادة من نظام المعلومات المتكامل في قياس النتائج والإحصاءات التي تحدد نتائج المتدربين الذين انسحبوا من دوراتهم التدريبية أو لم يكملوها ومعرفة الأسباب.
* لغرض التغلب على الأخطاء والمشاكل في عملية جمع المعلومات وتبويبها وتحليلها ينبغي تشجيع الباحثين على التوسع في بحوثهم في هذا المجال ومواكبة التطور العلمي.
* يوصي الباحث بإجراء المزيد من الدراسات في مجال نظم المعلومات الإدارية وأقسام القبول والتسجيل وذلك بسبب قلة الدراسات في هذا المجال.

**Thesis Abstract**

The objective of this study is to identify the role of Management Information Systems (MIS) in supporting the decisions related with the booking& admission department in national training centers in Riyadh. A real Case Study in ADEX TRAINING & EDUCATION Company.

**Prepared by: Hani Abdulhadi Al Sebakhi.**

**Supervised by: Dr. Mohammed Sameer Abdulhaqq.**

**The Purpose (Objectives) of This Study:**

1. Specifying the elements related to the organizational level of booking & admission management in the center, and using the computerized information system.(Booking & Admission Program) .
2. Finding out the extent to which management information systems are used in management decisions making in the national training center.
3. Finding out the extent to which management information systems provide appropriate information to the booking & admission department in the decisions makers' point of view.
4. Developing a registration program to be adopted in the national training institute.

To achieve these purposes & goals, the researcher has revised & studied most of the previous studied related to the role of management information systems in supporting the decisions makings of booking & admission department. Also, he has tried to analyze the booking and admission department in ADEX International Training Institute in Riyadh.

**The Researcher Has Come to The Following Conclusions:**

1.     In order to save the management information and to face the huge amount of the available information, a group of systems should be used. These management information systems may vary according to business & industry of the organization or the company. In addition, the purpose of these systems demands that we design the needed system & control and supervise the work of the programmers. Since each secondary system depends upon the other secondary systems, so; the trainees' information should be correct & punctual (precise).

2.     The Information systems are considered supportive to the process of decision making accurately and fast. Also, these systems can be classified according to the management tasks (responsibilities) related to them.

3.     The management information systems are considered essential with a high importance to the procedures of booking and admission. They provide the different management departments with the required information this will make the management process easier and thus enable it of measuring, analyzing and knowing the reasons behind achieving these final results.

By the end of this observation and accurate analysis, the researcher has improved a booking & admission effective system that can be applied by the national training institutes. He also provided the following points as recommendations:

        In order to meet this requirement of saving this huge amount of information, there should be many sub systems for each task (procedure) such as booking, admission, grading & exams. All these sub-systems should be connected effectively.

        Management information systems should be classified according to the management tasks related to them. So, this classification & connection demand necessarily that all these information systems are accurate and correct.

        This integrated information system could be used in analyzing & measuring performance and statistics that clarify grades of withdrawals of trainees or of those who haven’t completed their courses & finding out the reasons.

        Researchers should be encouraged and supported in order to surpass all the problems & faults within the process of collecting, organizing, classifying and analyzing data and information.  This can be achieved by developing researched in this field and staying updated with all the new recent scientific related studies.

**الفصل الأول**

**الإطار العام للدراسة**

* **المقدمة**
* **مشكلة الدراسة**
* **أهداف الدراسة**
* **أهمية الدراسة**
* **محددات الدراسة**
* **حدود الدراسة**
* **منهجية الدراسة**
  + مصادر معلومات الدراسة
  + أساليب جمع البيانات
* **خلاصة الفصل الأول**

**المقدمة :**

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات، ومن خلال أشكالها العصرية المتطورة، والمتسارعة، والمتغيرة، والمتعددة في جعل كل من يرغب في الدخول في النظام العالمي الجديد أن يبحث، وينشئ مقومات وآليات تساعده في خوض هذا السباق.

في الوقت الراهن وفي ظل الـتنافس الدولي الحاد أصبحت المعلومات والمعلوماتية المادة الأولية لأي نشاط إنساني، فنجد معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجياتها وخططها لتطوير تكنولوجيا المعلومات وهذا ما صاحبه ظهور وانتشار الحواسيب الآلـية التي أضحت بمـثابة ضرورة حتمية تحتاجها جميع المؤسسات لـميزتها القوية في معالجة وتخزين كم هائل من الـمعلومات بطريقة مـنظمة وسريعة ودقـيـقـة بالإضافة إلى تـطور أجهزة الاتصال والأقـمار الصناعـية، فـأصبح في مـقـدرة الـباحث مهما بعد عن مصدر المعلومات من الـوصول إلـيها وإعادة تـشكيلها لـيستثمرها في أبحاثه، وكان لأهـمية الـمعلومات وتـقنياتها أكـبر الأثـر في بـروز لـفـظ " الـمعـلوماتية " وغيرها من المصطلحات الأخرى " كعلم المعلومات " و" تـكنولوجيا الـمعلومات "[[1]](#footnote-1) الـتي تـدرس كل وظائف وتقنيات الـمعلومـات وإسهاماتـها في الـبحث والإدارة والاقـتـصاد والـعلم بصفة عامة، ومع ظهور مدخل الـنظم أصبح يـستخدم مصطلح " نظام المعلومات " كأسلوب معاصر من الأساليب الإدارية الحديثة التي تساعد في ترشيد العملية الإدارية لمواجهة التحديات في عصر يتسم بالتغيير المستمر تسيره الـمعلومـة باعـتبارها مـورداً أساسـياً، لـذلك أضـحى لـمفـهوم نظم الـمعلومات دوراً جوهريـاً وحيويـاً في الفكر الإداري والمعلوماتي الـمعاصر يجب الإلـمام بـه والـتعرف على سماتـه وتطوراتـه المخـتلفة.

فـماذا نـقصد بنظـم الـمعلومات؟ وهـل يـوجد حـقـاً دور لنـظم المعلومات في اتخاذ القرارات؟

مـن هـذا الـمنطلق فـإن هـذا الـبحث يـحاول إلـقاء الضوء على دور نظم المعلومات الإدارية  في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة، وتطوير نظام قبول وتسجيل آلي.

###### **مشكلة الدراسة**

تهدف هذه الدراسة إلى بحث ومعرفة دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة لاتخاذ القرارات المناسبة، كما أن الدراسة انتهجت المنهج الوصفي التحليلي التطبيقي، وقد تم تطوير أداة للدراسة (الاستبانة)، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بالإطلاع على معظم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دور نظم المعلومات الإدارية  في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل، وقام أيضاً بتحليل قسم القبول والتسجيل في معهد أدكس الدولي للتدريب بمدينة الرياض كأنموذج للتعرف على جميع العمليات التي تتم بالقسم وللتعرف على المشكلة عن قرب.

مما يعزز مشكلة الدراسة أن الكثير من الدراسات السابقة أشارت إلى وجود مشكلة تعتري نظم المعلومات الإدارية الداعمة للقرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لذا؛ قام الباحث بالإطلاع على الدراسات السابقة التي لها نفس مشكلة الدراسة الحالية أو القريبة منها وهي : دراسة د. بسّام السقـا (2004م)، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في إجراءات التسجيل (تجربة الجامعة الإسلامية) ، ودراسة محمود صدقي محمود الخصاونة (2009م)، الاستغناء عن المعاملات الورقية في القبول والتسجيل، ودراسة د. محمد بن صالح النمي (2010م)، أثر تطبيق التقنية في القبول والتسجيل، حيث تشير نتائج هذه الدراسات إلى وجود مشكلة مشابهة لمشكلة دراسة الباحث، وسيتم التطرق لهذه الدراسات في الفصل الثاني من الدراسة محل البحث.

##### **أهداف الدراسة**

**تهدف هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية :**

1. معرفة المحددات المتعلقة بالمستوى التنظيمي لإدارة القبول والتسجيل في المعهد وإستخدام نظام المعلومات المحوسب (برنامج القبول والتسجيل).
2. معرفة مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في معاهد التدريب الخاصة.
3. التعرف على مدى تقديم نظم المعلومات الإدارية معلومات ملائمة لإدارة القبول والتسجيل في معاهد التدريب، وذلك من وجهة نظر صانعي القرار.
4. تطوير نظام قبول وتسجيل آلي ليصار إلى تطبيقه في معاهد التدريب الخاصة.

##### **أسئلة الدراسة**

1. ما المحددات المتعلقة بالمستوى التنظيمي لإدارة القبول والتسجيل في المعهد وإستخدام نظام المعلومات المحوسب (برنامج القبول والتسجيل) ؟
2. ما مدى إستخدام نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية على مستوى أدارة القبول والتسجيل والإدارة العليا ؟
3. ما مدى ملائمة نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية على مستوى إدارة القبول والتسجيل والإدارة العليا ؟
4. تطوير نظام قبول وتسجيل آلي ليصار إلى تطبيقه في معاهد التدريب الخاصة.

##### **أهمية الدراسة**

تنبع أهمية الدراسة وبشكل رئيسي من أنها تهدف إلى إلقاء الضوء على نظم المعلومات الإدارية ودورها في توفير المعلومات الدقيقة والشاملة للقرارات الإدارية التي تخص قسم القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة. وبناءاً على هذا فإدارة قسم القبول والتسجيل والعاملين فيها بحاجة إلى توفير معلومات سريعة ودقيقة وشاملة من أجل اتخاذ قرارات صحيحة، وتقديم خدمة مميزة للعملاء والقدرة على المنافسة والاستخدام الأمثل للموارد.

كما أن هذه الدراسة ثمرة تجربة عملية متواضعة مارسها الباحث في بيئة عمله اطلع من خلالها على جميع إجراءات تسجيل المتدربين في المعهد، وغير ذلك من عمليات خاصة بقسم القبول والتسجيل بهدف تطوير نظام قبول وتسجيل ليصار إلى تطبيقه في معاهد التدريب الخاصة.

##### **وتكمن أهمية هذه الدراسة من خلال الأمور التالية :**

* أهمية استخدام كل من التكنولوجيا ونظم المعلومات الإدارية في عملية القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة.
* طبيعة عمل الباحث في معهد التدريب لأنه كان يستخدم بالمعهد نظام قبول وتسجيل يدوي وطلب منه تحويله إلى نظام قبول وتسجيل آلي.
* تحليل وتصميم نظام آلي لقسم القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة ليصار إلى تطبيقه.

##### **محددات الدراسة**

محددات الدراسة هي المشاكل التي واجهت الباحث أثناء تنفيذه للدراسة، وقد واجه الباحث أثناء تطبيقه للدراسة المحددات التالية :

1. قلة الدراسات السابقة التي لها نفس مشكلة هذه الدراسة : دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة، وهذا مما يجعل هذه الدراسة متميزة عن غيرها من الدراسات السابقة.
2. محدودية مجتمع وعينة الدراسة لأن؛ عدد الأفراد العاملين بقسم القبول والتسجيل في معهد التدريب الخاص في العادة يتراوح بين فرد وفردان؛ قام الباحث بزيادة عدد المبحوثين (العينة) من خلال توزيع استبانة الدراسة على أقسام القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة بمدينة الرياض، وتم استخدام قسم القبول والتسجيل في معهد أدكس الدولي للتدريب كأنموذج لتطبيق الدراسة عليه.

# **حدود الدراسة**

**الحدود الموضوعية :** اقتصرت الدراسة على معرفة دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة.

**الحدود المكانية :** معاهد التدريب الخاصة بمدينة الرياض.

**الحدود الزمنية :** العام الدراسي 2013م/2014م.

# **مفاهيم ومصطلحات الدراسة :**

استخدم الباحث في هذه الدراسة عدداً من المصطلحات العلمية، وهذا يتطلب تحديد معانيها الإجرائية لمعرفة حدود الظاهرة المراد دراستها وهي على النحو التالي :

**1) نظم المعلومات الإدارية**[[2]](#footnote-2) **:**

هي نظم منهجية محوسبة قادرة على تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين ذو الاحتياجات المتشابهة.

**2) معهد تدريب خاص :**

يعرفه الباحث إجرائياً : المعهد مؤسسة تعليمية تهدف لتقديم خدمات تعليم وتدريب لروادها، وهو مكان يمارس به عملية التدريب على مهارات معينة من خلال البرامج والدورات التدريبية، ويكون معهد التدريب الخاص ملك لفرد أو جهة أهلية.

**3) قسم القبول والتسجيل :**

يعرفه الباحث إجرائياً : هو القسم المختص بقبول المتدربين وتسجليهم في البرامج التدريبية المتوفرة لدى المعهد.

**4) القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل :**

يعرفها الباحث إجرائياً : هي القرارات التي يتوجب على العاملين بقسم القبول والتسجيل اتخاذها لإدارة قسم القبول والتسجيل على أحسن وجه.

###### **منهجية الدراسة**

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي التطبيقي، ذلك لأنه يناسب مشكلة الدراسة، حيث يُمكن هذا المنهج من معرفة الحقائق التي تسهم في تفسير النتائج التي يتم التوصل إليها عبر استخدام أدوات لجمع المعلومات، ومن ثم تفريغ البيانات وتحليل الإستبانة بواسطة برنامج التحليل الإحصائي [[3]](#footnote-3)(SPSS)ويتم اختبار نوع توزيع البيانات وتبين أنها بيانات لا معلميه (Nonparametric) أي لا تتبع التوزيع الطبيعي، ولقد استخدمت الأساليب والاختبارات الإحصائية التالية وهي: المتوسط الحسابي والنسب المئوية، ومعامل ارتباط بيرسون لإيجاد صدق الاتساق الداخلي للإستبانة، ومعامل الفاكرونباخ[[4]](#footnote-4) لإيجاد معامل ثبات الاستبانة. كذلك قام الباحث أثناء الدراسة بتطوير برنامج آلي (برنامج قبول وتسجيل) كي يستخدم لدعم القرارات الإدارية في قسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة.

**مصادر معلومات الدراسة :**

1. **مصادر أولية** : لجأ الباحث إلى مصادر البيانات الأولية لمعالجة الإطار العملي للدراسة وذلك من خلال الاستبانة التي أعدها الباحث كأداة رئيسية للبحث، حيث وزعت على العاملين في قسم القبول والتسجيل في المعهد.
2. **مصادر ثانوية :** لجأ الباحث إلى مصادر البيانات الثانوية لمعالجة الإطار النظري للدراسة وذلك من خلال:
   1. الكتب والمراجع العربية والأجنبية.
   2. الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع نظم المعلومات الإدارية.

**أساليب جمع البيانات :**

اعتمد الباحث عدة أساليب خلال فترة إعداد الدراسة حيث قام بمقابلة المسئولين وموظفين قسم القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة وسلمهم بنفسه استمارة الاستبانة لجمع المعلومات ثم عمد إلى تحليلها بالوسائل المناسبة، علماً أن أساليب جمع البيانات هي :

### الاستبانة :

هي الأداة الرئيسة التي اعتمدها الباحث إذ تم إعداد استمارة الاستبيان والتي تضمنت فقرتين موزعة على المتغيرات الرئيسة في الاستمارة، وتتضمن الفقرة الأولى منها معلومات عامة وتعريفية خاصة بالمبحوثين، تمثلت في العمر، المؤهل الدراسي، الخبرة، والمستوى الإداري. أما الفقرة الثانية فتضمنت معلومات عن المقاييس الخاصة بمؤشرات نجاح نظم المعلومات الإدارية في قسم القبول والتسجيل في المعهد.

### الوسائل الإحصائية :

استخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التوصل إلى مؤشرات دقيقة تخدم أهداف البحث الحالية واختبار فرضياته وتمثلت هذه الوسائل بالآتي :

1. معامل الارتباط البسيط (بيرسون) **[[5]](#footnote-5)** : يستخدم لقياس قوة العلاقة الإرتباطية بين المتغيرات (فقرات أداة الاستبانة).
2. إيجاد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية واختبار الإشارة لكل فقرة من فقرات المجال ومن ثم تم رصد النتائج.
3. إجراء اختبار الصدق والثبات لأسئلة الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات وذلك باستخدام معامل "ألفا كرونباخ" (Alpha Cronbach) [[6]](#footnote-6)

**خلاصة الفصل الأول**

تناول الباحث في هذا الفصل الإطار العام للدراسة، دور نظم المعلومات الإدارية  في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة من حيث : أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، مشكلة الدراسة، أسئلة الدراسة، محددات الدراسة، الدراسات السابقة، منهجية الدراسة، مصادر معلومات الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية.

**الفصل الثاني**

**الإطار النظري والدراسات السابقة**

* **تمهيد**
* **مدخل إلى نظم المعلومات**
  + نظم المعلومات الجديدة
  + المعلومات اللازمة لمدراء القبول والتسجيل
* **الدراسات السابقة**
  + الدراسات العربية
  + الدراسات الأجنبية
  + التعقيب على الدراسات السابقة
  + مقارنة نتائج الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة
  + أوجه الاتفاق مع الدراسات السابقة
  + أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة
* **خلاصة الفصل الثاني**

**تمهيد :**

إن اشتداد المنافسة والتحديات التي تواجه منظمات اليوم أصبحت كثيرة، لذا ينبغي التنبه إلى دور المعلومات فيما يخص الإدارة وهو ما حدى بالمنظمات إلى التسارع في تطوير نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات المستندة على الحاسب الآلي واستخدام تقنيات المعلومات الحديثة التي أحدثت تغيراً ملحوظاً في مجال الإدارة بوظائفها المختلفة، فلم يعد امتلاك نظام معلومات إداري العامل الحاسم في نجاح المنظمات وتحقيقها للميزة التنافسية فقط، بل إن هنالك العديد من الجوانب التي ينبغي أخذها بالحسبان من أهمها مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية، نظراً لما يعكسه هذا الجانب على سلوك ومشاعر المستفيد في الوقت الذي أصبح للمستفيد الدور الأكبر في نجاح تصميم وتنفيذ نظام المعلومات[[7]](#footnote-7).

وضمن هذا المنحى أصبحت نظم المعلومات الإدارية منهجاً ملازماً لمنظمات اليوم وركيزة مهمة لإدارة المنظمة ومصدراً يعزز قدراتها التنافسية ويحقق فرصاً جديدة للمنظمات تحاول عن طريقها تحقيق مزايا تنافسية والحصول على حصص سوقية جديدة.

يعد المورد المعلوماتي ركيزة أساسية تعتمد عليه أنشطة المنظمة والوظائف الإدارية فيها، فضلاً عن اتساع دائرة المعرفة في أواخر القرن العشرين في جميع مجالات الحياة والتي خلقت توجهات جديدة متمثلة، بعولمة التجارة ونظم الاتصالات والمعلومات، وظهور ما سمي بثورة المعلومات والمجتمع المعلوماتي وفي سياق هذه التوجهات نجد إن أكثر المنظمات في القرن الحاضر أخذت على عاتقها مغادرة الأطر التقليدية المألوفة في إدارة أنشطتها والتوجه نحو أساليب وتقنيات حديثة ونظم الاتصال والمعلومات المتطورة من خلال التركيز على مؤشرات نجاح أنظمة المعلومات الإدارية، ونجد في جانب أخر أن اشتداد المنافسة والتحديات التي تواجه منظمات اليوم أصبحت كثيرة، لذا ينبغي التنبه إلى دور المعلومات فيما يخص الإدارة وهو ما حدى بالمنظمات إلى التسارع في تطوير نظم المعلومات الإدارية لما لها من دور في تحقيق الإبداع والتميز وانعكاس ذلك على نجاح المنظمات.

وانطلاقاً مما سبق توجه الباحث إلى دراسة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ودورها في دعم القرارات المتعلقة في قسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة.

**مدخل إلى نظم المعلومات**

يواجه الباحثون عادةً مشكلة في تعريف ما هو المقصود بنظم المعلومات وتعود هذه المشكلة إلى عدم وجود اتفاق عام بين المهتمين بنظم المعلومات على استخدام مصطلح واحد للتعبير عن هذا النشاط. فالبعض يطلق عليه (نظم المعلومات والقرارات، والبعض يطلق عليه نظم المعلومات التنظيمية ) وأخر ( نظم المعلومات )، والكل يستخدم هذا المصطلح المتعدد للتعبير عن شي واحد وهو إعداد وتنظيم المعلومات وحفظها وذلك بجميع الوسائل القديمة أو الحديثة. هناك تعريف حديث يعرف نظم المعلومات بأنها نظم منهجية محوسبة قادرة على تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين ذو الاحتياجات المتشابهة [[8]](#footnote-8).

**أولاً : مـفـهـوم الـنـظـم**

على الرغم من أن النظم قد وجدت قبل وجود الإنسان إلا أن استخدام هذا المفهوم في مجالات العلم لم يكن إلا منذ العام 1939م فأصبح يلعب مفهوم النظم دوراً هاماً في العلم الحديث وقد شغل ذلك تفكير العلماء والمختصين بصفة عامة وانعكس أثـره بـين عـلماء الإدارة بصفـة خاصة، حيث يعـتبر أسـلوب الـنـظم بالنسبة لهم أداة أساسية وفعالة للتغلب على بعض المشاكل والصعاب التي تواجههم، " فالنظام هو مجموعة أو تجمع من الأشياء الـمرتبطة ببعض الـتفاعلات الـمنتظمة أو المـتبادلة لأداء وظـيفـة مـعينة " ويعرف أيضاً بـأنه " مجموعة من الأجزاء التي تتفاعل وتتـكامل مع بعضها البعض ومع بيئتها لـتحقـيق هدف أو أهداف مـعـيـنة " [[9]](#footnote-9).

نـستخلص من هـذه التعاريف أن النظام (System) يـضمن عـدد مـن العناصر والـتي يـمكن أن تـمثل نظم فرعية داخل النظام ذاته وتتفاعل مع بعضها البعض من أجل تحقيق هدف أو مجموعة أهداف يسعى النظام لتحقيقها في ظل معطيات بيئة معينة.

**انـطلاقاً من تعريف النظام يمكن تحديد العناصر المكونة له والمتمثلة في :**

1 ـ الـمـدخـلات Inputs: تمثل المدخلات الموارد اللازمة للنظام ليتمكن من القيام بالأنشطة المختلفة لتحقيق الأهداف المحددة، وتـشمل المدخلات الـعـديـد من العناصر الغير مـتجانسة كالخامات والطاقة والمعلومات والآلات، وتعتـبر المدخلات مخرجات لـنظم أخـرى سواء تلك النظم الموجودة في بيئة الـنظام أو نظم فـرعية داخل النظام ذاتـه (نظم المعلومات الإدارية، د.دياب عابدين دياب طه، 2010م، ص7).

2 ـ المعالجة Processing : يقصد بالمعالجة (العمليات) تحويل المدخلات إلى مخرجات وقد تكون عملية التحويل عبارة عن آلة أو إنسان أو آلة وإنسان.

3 ـ الـمخـرجات Outputs: ناتج عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات وقد تكون هذه المخرجات عبارة عن سلعة، خدمة أو معلومة، وتعد المخرجات الأداة التي من خلالها يتم التحقق من أداء النظام وقدرته على تحقيق أهدافه.

4 ـ الـمـعـلـومة الـمـرتـدة Feedback: تـعتبر الـمعلومـات الـمـرتدة الأداة الـتصحيحـية للمخرجات أي؛ أداة لتحقيق الرقابة على أداء النظام، ويمكن تـقـسـيم الـمعلومات الـمرتدة إلى نوعـين : معلومات مرتـدة تصحيحية يـقـصد بها إرجاع الأشياء إلى وضعها الصحيح، ومعلومات مرتدة تطويرية تعمل على تطوير أداء النظام أو تغيير الأهداف.

5 ـ الـعـلاقـات Relations: تمثل الوسيلة التي من خلالها يتم ربط النظم الفرعية ببعضها البعض، وأيضاً ربط النظام ببيئته.

6 ـ بـيـئـة الـنـظام System Environment: أي أن النظام لا يوجد في معزل عن النظم الأخرى، فتواجده في البيئة يسمح له باستقطاب مدخلاته منها كما أنه يلقي بمخرجاته إليها وبالتالي فعدم وجود تفاعل بين النظام وبيئته يؤدي إلى فشل النظام وفنائه.

7 ـ حــدود الـنـظام System boundaries: تتمثل حدود النظام في الغشاء الذي يحيط به ويفصله عن بيئته، فهي غير ثابتة لأنها تتوقف عـلى أهداف النظام ودرجة تعقده.

**ثانياً : تعريف نظم المعلومات**

انطلاقاً من ظاهرة المعلومات التي يتسم لها العصر الحديث والحاجة الملحة للـحصول عـلى المعلومات سواء للـفـرد أو المؤسسة وفي إطار مدخل الـنظام الـمستخدم في إدارة المنشآت المعاصرة، ارتبطت هذه الـنظم بالـمعلومات وكـونـت ما أتفق عليه حديث" بنظم المعلومات ".

تعددت واختلفت تعاريف نظم المعلومات ونذكر منها ما يلي :

* التعريف الأول لنظم المعلومات [[10]](#footnote-10):

تـعريف حديث لنظم المعلومات : هي نظم منهجية محوسبة قادرة على تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين ذو الاحتياجات المتشابهة.

* التعريف الثاني لنظم المعلومات:

هي عبارة عن " مجموعة من العناصر )وسائل، برمجيات أو أفراد( تـسـمح بحـيازة، مـعـالجة، تخزين وإرسال المعلومات " [[11]](#footnote-11)، ويمكن تعريفه أيضاً : " من جهة هو مجموعة من الإجراءات والوثائق التي تعطي المعلومات المفيدة وتساعد في وظائف الإدارة، ومن جهة ثانية الوسائل المادية والبشرية الضرورية لمعالجة، تخزين وتحويل المعلومات بهدف استغلالها الجيد والصحيح " [[12]](#footnote-12).

من خلال التعريف الثاني نلاحظ أن نـظام المعلومات عبارة عن : كل الأشـخاص الـذين يستقبلون، يستعملون ويرسـلون المعلومـات من خلال مختلف الآلات الكاتبة والناسخة والحاسبـة، تعمل على تـسـجيل وتـخـزين وتـرتيـب وإرسـال المعلومات للأطراف المعنية.

**ثالثاً : مـكـانـة ودور نـظـم الـمعـلومات في المنظمة**

إن ظهور أول نظام للمعلومات في المنظمة كـان في الـقرن الخامس عشر بابتكار النظام المحاسبي[[13]](#footnote-13) (نظام القيد المزدوج) الذي بقي لسنوات عديدة النظام الرسمي الـوحيد للمـعلومات، ثـم تـطور هـذا الـنظام ليشمل مجالات أخرى في الإدارة مع ظهور واسـتخدام النماذج الرياضية وبحوث العمليات في اتخاذ القرارات (إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005م).

ويجدر بنا الإشـارة إلى أن نظام المعلومات في المنظمة يظهر بين نظامي القـيادة والـتنفيذ : النظام التنفيذي يقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات بغرض تحقيق الأهداف المحددة، ويقوم نظام القيادة بمراقبة وتعديل ما ينجز من طرف النظام التنفيذي، أما دور نظام المعلومات فيتمثل في التنسيق بين النظامين : القيادة والتنفيذ، وهذا ما يوضحه الشكل التالي[[14]](#footnote-14) :

### نـظـام الـــقــيـــادة

### نـظـام الـــمـعــلـومـات

### النـظـام الــتـنـفـيـذي أو الـفـاعــل

الــشـكـل (1.2) مـكـانـة نــظــم الــمـعـلـومـات

**كما يعمل نظام المعلومات على تحقيق الأهداف التالية** [[15]](#footnote-15)1 **:**

1. **التخطيط Planning :** ويقصد به التفكير المنظم الذي يسبق عملية التنفيذ من خلال استقراء الماضي ودراسة الحاضر والتنبؤ بالمستقبل لإعداد القرارات المطلوبة لتحقيق الهدف بالوسائل الفعالة.
2. **المراقبة Monitoring:** إذ أنه بمثابة ذاكرة للمؤسسة بما يعالجه من معلومات تسمح بتكوين وصف تاريخي لأحوالها، يسهل اكتشاف الأخطاء التي قد تقع، أي أن نظام المعلومات ينبغي أن يحقق الثقة كي تكون المراقبة فـعّـالة.
3. **التنسيق Coordinating:** التنسيق والاتصال بين مختلف المصالح عن طريق تبادل المعلومات والوثائق المرافقة لمختلف الـتـدفـقات.
4. **المساعدة Supporting:** مساعدة المديرين في عملية اتخاذ القرار عن طريق إيجاد أساس أو قاعدة لتحليل الإشارات التحذيرية الأولية التي تبرز داخلياً وخارجياً.

هدف نظام المعلومات إذن هو توفير المعلومات الضرورية لكل مـستويات الإدارة عن حالتها الحالية والسابقة، والـتـنـبؤ عن طـريق تجميع هذه المعلومات، حـفـظها، تحلـيلها ووضعها معاً بـطريقة تـساعد على الإجابة على أسئلة إستراتيجية، إدارية وتـنـفـيذيـة مهمة.

## **نظم المعلومات الجديدة**

تعتبر نظم المعلومات الجـديدة تـلك الـنـظم الـمرتبطة بالحاسب الآلي وتعرف عـلى النحو التالي : " هو نظام المعلومات الذي يستخدم الحاسب الآلي وبرمجيات الحاسب الآلي وقـواعـد البيانـات والإجـراءات والأفـراد لتجميع وتحويل وإرسال المعلومات فـي المنظمة "[[16]](#footnote-16).

**أولاً : مـبـادئ نـظم الـمعـلومـات الـجـديـدة**

إن العصر الذي نشهده الآن هو عصر المعلومات وبالتالي فإنه مما لاشك فيه أن تكون المعلومات أساس كل قرار، لذلك لابد من أن تتوفر في نظم المعلومات الحديثة المبادئ التالية[[17]](#footnote-17) :

1 ـ الـخـدمـة Service:

ينبغي أن يصمم النظام وأن يدار بالطريقة التي تضمن أعلى كفاءة في تقديم الخدمات للمستفيدين.

2 ـ الـتـوقـيـت Timing :

ينبغي أن يعمل النظام على تقـديـم المعلومات لطالبها حين يحتاجها وليس عندما يستطيع النظام أن يحصل عـلـيها.

3 ـ الـتـوحـيد Standardization:

تتطلب سهولة تداول المعلومات بين أجزاء النظام ذاته وبين غيره من النظم، ضرورة إتباع طرق التوحيد الـقـياسي في معالجة المعلومات.

4 ـ الـتطـويـر Developing :

وهـو أسـاس الـمحافـظة عـلى استمرار كفاءة النظام في مواجهة التغيرات المتعددة لتحسين طرق المعالجة وزيادة سرعة توصيل المعلومات.

**ثانياً : العـوامل التي أثـرت على تـطـور نـظـم الـمعـلومات**

نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems (MIS)) كانت نظم المعلومات في الخمسينات من القرن الماضي عبارة عن نظم لتشغيل البيانات[[18]](#footnote-18)، أما في السبعينات ظهرت نظم تخدم المستويات الإدارية، ثم ظهرت نظم أخرى تخدم المستويات التي تحدد استراتيجيات المنظمة في الثمانينات، ويمكننا إيضاح العوامل التي أدت إلى هذه التطورات في نظم المعلومات في النقاط التالية :

1 ـ الـتـطـور في تكنولوجيا المعلومات :

أدى نمو تكنولوجيا المعلومات إلى تـزايد الـدور الذي تلعبه نظم المعلومات داخل المؤسسات، هذا النمو أدى إلى ضرورة استخدام الحاسبات في كافة المستويات خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار سهولة تعلم البرمجيات الجديدة وأيضاً انخفاض التكاليف التي أصبحت في متناول أغلبية المؤسسات.

2 ـ الـتـطـور في خصائص التطبيقات :

بدأت نظم المعلومات بتقديم نظم ذات أغراض عامة متعلقة بالوظائف المتداولة فـي أغلبية المؤسسات مثل تلك المتعلقة بالمخزون، المبيعات، الإنتاج، التسويق والتمويل، لكن مع تطور دور نظم المعلومات وتطور تـكنولوجيا الحاسبات الآلـية ظهرت برامج جديـدة تهدف إلى خـدمة تخصصات محددة لأفراد أو مجموعات معينة داخل المؤسسة مثل نظم دعم القرار للإدارة الوسطى والنظم الخبيرة.

**ثالثاً : أنواع نظم المعلومات الجديدة**

لم تظهر أنـظمة المعلومات في فـراغ بل نمت وتطورت في بيئة محددة، إذ تـمـتـد جذورها إلى الحضارات الإنـسانـية الـقديمة، وفي الـعصر الـذي نـشهـده الآن الذي يـمتاز بـانفـجار الـمعلومات أصبح من الـصعب الـتحـكم فـيها نتيجة التطور التكنولوجي في نقل وتخزين وجمع المعلومات ومع تعقد احتياجات المستفيدين وخاصة الـمؤسسات الـكبرى، طورت نـظم حيث تطورت نظم المعلومات التي تحتاجها في إدارة أعمالها أو في دعمها لاتخاذ قراراتها أو معالجة بـياناتها.

وسندرج فيما يلي أهم نظم المعلومات الجديدة :

1. نـظـم الـمعلـومات الإداريـة.
2. نـظـم مـعـالـجة الـبـيانات.
3. نـظـم دعـم الـقـرارات.
4. الأنـظـمـة الـخـبـيـرة.
5. النـظم الذكـية لـلأعـمال.
6. نظم أتمتة المكاتب.

**1- نـظـم الـمعـلـومات الإداريـة**

كان عقد السبعينات من القرن الماضي بـمثابة مرحلة ولادة ونـمو لأنظمة الـمعلومات الإدارية حيث اتـسعت تطبيقاتها فـي مختلف أنـشطة الأعـمال، وتعرف نظم الـمعلومات الإداريـة بأنها " نوع مـن أنواع أنـظمة الـمعلومات المصممة لـتزويد إداريي المنظـمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرارات "[[19]](#footnote-19). من خلال هذا التعريف نلاحظ أن نظم المعلومات الإدارية هو نظام شامل أي يـعمل عـلى جمع كل المعلومات الضروريــة لجميع وظائف الإدارة بهدف دعـم الإداريين وخاصة المديرين بإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة في الوقت الـمـناسـب لمساعدتهم على تخطيط وتنظيم أعمالهم وبالتالي اتخاذ القـرارات الـمناسبة ومن أجل تـوفير المعلومات اللازمة تـستـعمل وسائل يدوية أو آلية وتستعمل أيضاً أنـظمة لتـحليل وبـرمجة هذه المعلومات وعملية الرقابة عليها لنتمكن من استخلاص معلومات ذات كفاءة عالية لاتخاذ قرارات ذات فعالية ومـردوديـة.

إن أنـظمة الـمعلومات الإداريـة هـي مـزيج مـن معـطيات عـلوم الحاسب الآلي وتـكنـولوجـيا الـمعـلـومات وبـحـوث العمليات والرياضيات، كل هذه التخصصات شاركت في تطوير أنظمة المعلومات الإدارية وإثرائها بالمعلومات الضرورية لإنتاج تقارير دورية تصف الأوضاع والمنجزات الحالية كتقارير المخزون، وتقارير الإنتاج.

**مكونات نظام المعلومات الإدارية** [[20]](#footnote-20)**:**

1. الأجـهـزة Hardware:

أي نظام معلوماتي يجب أن يحوي على حواسيب آلية سواء شخصية أو متوسطة الحجم أو كبيرة أو شبكة من الحواسيب المتنوعة.

1. البرمجيات Software:

وهي الأنظمة التي تشتغل بواسطتها الحواسيب وتنقسم إلى قسمين : تتمثل في برمجيات النظم وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل تـرتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة، وبرمجيات التطبيقات وهي التي تـقـوم بـتـشـغيل بـيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وبرامج التصنيع، هذه البرامج يتم إعدادها من طرف مـختصين في الـبرمجة بالـمنظمة نـفسها أو الـحصول عـليها جـاهزة أمـا بـرامج الـنظم فـيتم الحصول عليها بواسطة موردي الأجهزة.

1. البـيانات Data:

لبناء نظام معلومات ذكـى لابـد مـن بناء ما يسمى بـ “قواعد المعرفة” Knowledge Base وليس قاعدة البيانات Data Base التي تحتوي على المعلومات غير المبنينة ، غير أن قاعدة المعرفة تشتمل على كل من المعارف الثابتة والمتغيرة في مجال معين. ويمكن تعريف قاعدة البيانات على أنها المخزن الذي يحوي على البيانات التي تصف كل الأحداث والعمليات الجارية في المنظمة وتكون مخزنة في شكل ملفات يدوية أو إلكترونية بواسطتها يعمل نظام المعلومات على تحويلها إلى معلومات لذلك تعتبر جد مهمة لأي نظام معلوماتي.

1. الإجـراءات Procedures:

هـي عمليات تـقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز الـعمليات الحاسـوبية وتسمى بخريطة مسار النظام وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله.

1. الأفـراد Users:

هـو الـمورد الأساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها ويعتبر من أهم عناصر النظام حيث يقوم بتحليل المعلومات ووضع البرامج وإدارة نظم المعلومات.

**2- نـظـم مـعـالـجـة الـبـيـانـات**

يـعرف أيضاً بـنظم معـالجة الحركات (Transaction Processing Systems (TPS))، يهـدف هذا النوع من أنظمة المعلومات إلى خـدمـة الـمستويات الـتشغيلية داخـل الـمؤسسة إذ يـقـوم بحصر وتـجميع الـبـيانات التي تعـكس حركة المعاملات مـثل : فواتير المبيعات، المصروفات، الإيرادات ويجعلها مـتاحة لاستخدامات أنظمة أخرى، لذلك يمكننا تعريف نظام معالجة الـبيانات على أنـه : " نظام المعلومات المرتبط بالحاسب الآلي الـذي يجمع ويـصنف ويخزن ويحـدث ويسترجع بيانات حـركة المعاملات داخل المؤسسة من أجل حفظ السجلات ومدخلات نظام المعلومات الإدارية لمزيد من المعالجات "[[21]](#footnote-21)

يعمل هذا النظام على[[22]](#footnote-22) :

#### رسـم حـدود الـمنظمة وبيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة وإدارتها، وبالتالي فإن فشل نظم تشغيل البيانات يؤدي إلـى فـشل الـنظام في الحصول على المدخلات من البيئة أو تصدير المخرجات إلى البيئة.

#### تـعـد نـظـم تشـغيل الـبـيانات بـمثابـة منتج للمـعلومات كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها.

**تسجيل المعاملات**

**سجل المعاملات**

**التجميع في دفعات**

**الملفات الرئيسية**

**تشغيل البيانات**

**تحقيق بيانات المعاملات**

**تحديث الملفات الرئيسية**

**المعاملات وسجل المراقبة**

**مستندات المعاملات**

**المراجعة،التصحيح**

**بيانات غير صحيحة**

**سجل المراقبة**

**إدخال البيانات**

الـشـكـل (2.2) دورة مـعـالـجـة الـبـيـانـات

يـتضح مـن خلال الـشكل السابق أن دورة مـعالجة الـبيانات تـبدأ بتسجيل المعاملات داخل المؤسسة، وتتم هذه الخطوة غالباً بـطـريقـة يـدويـة فـي سـجل الـمعاملات، ثـم تـجمع فـي دفعـات لـيتم إدخـالها لاحـقاً إلى الحاسب الآلي عندما تـجري عملية التحقيق (Validation)، تـنـتـقل السجلات الصحيحة إلى الـتشغيل بينما يتم مراجعة وتصحيح السجلات الخاطئة ويعاد إدخالها، ينتج من تشغيل المعاملات :

* الملفات الرئيسية المحدثـة.
* مستندات المعاملات.
* المعاملات وسجل المراقـبة.

**3- نـظـم دعـم الـقـرارات**

صممت نظم دعم القرارات (Decision Support Systems (DDS)) في بـداية الـسبعينات من القرن الماضي على أساس دعم القرارات الفردية، لكن في نهاية الثمانينات توسع مفهوم نظم دعم القرارات بعد أن تبين أن معظم القرارات لا تـتخذ بشكل فـردي بـل بـشكل جماعي، لـذلك جرى تـطوير على هذه النظم لتلبي حاجة الجماعة وهذا ما ظهر تحت اسم نظم دعم القرارات الجماعية.

ويعـرف نـظام دعـم الـقـرارات عـلى أنه: نظام مرتبط بالحاسب الآلي، ذو تفاعل متبادل يقدم للمديرين طريقة تداول سهلة ومبسطة للمعلومات ونماذج اتخاذ القرار من أجل دعم مهام عملية اتخاذ القرارات المبرمجة (الروتينية) والغير مبرمجة " [[23]](#footnote-23).

كما تعرف نظم دعم القرارات الجماعية بأنها: " نظام تفاعلي مبني على الحاسـب الآلي يـسهم فـي إدارة وحل المشكلات غير المبرمجة التي تسعى لحلها مجموعة من متخذي القرارات الذين يعملون معاً كفريق " [[24]](#footnote-24) ، من خلال التعريفين نلاحظ أن كلا النظامين يعتمد على الحواسيب الآلية التي تـقـوم بإعداد الـتقارير التي تدعم عملية اتخاذ القرار بتزويدها ببعض البيانات التي تتناسب مع احتياجات متخذي القرارات، وتستخدم هذه النظم في مجال مشاكل محددة كاسترجاع مـعلومات مـعيـنة ترتبط بـملامح عـملية اتخاذ القرار وبالتالي تقدير المؤثرات والقيود المتعددة التي تحيط بهذه العملية.

**ومن أهم القـدرات التي تقدمها نظم دعم القرارات**[[25]](#footnote-25) **:**

1 ـ التحليل المعمق للمعلومات باستخدام النماذج والرسومات والخرائط.

2 ـ الوصول المباشر إلى البيانات الوصفية والكمية التي تتوفر في قاعدة بيانات النظام.

3 ـ تبرير البيانات المستخدمة التي تتلاءم مع ظروف القرار المعين.

4 ـ عرض البيانات في الشكل الملائم الذي يفضله المستخدم.

5 ـ الإجابة الفورية على الإجابات الفردية.

6 ـ تأكيد العلاقات والاتجاهات المقارنة مما يساعد في عملية حل المشاكل.

7 ـ إمكانية التفاعل مع كل عناصر النظام المختلفة باستخدام لغة الأوامر التي تسمح بالوصول إلى النظام وسؤاله مباشرة.

**ومن خلال هذه القدرات تظهر أهداف نظم دعم القرارات وتتمثل في**[[26]](#footnote-26)**:**

* مساعدة المديرين في عمليات اتخاذ قراراتهم للأنشطة شبه البنائية أو شبه المرتبة وغير البنائية.
* الدعم الإداري بدلاً من إحلال الحكم.
* تحسين فعالية اتخاذ القرارات بدلاً من كفاءتها من خلال جمع البيانات ونماذج التحليل المعقدة.

**4- الأنـظـمـة الـخـبـيـرة**

تـنـدرج الأنـظمة الـخبيرة (Expert Systems (ES)) ضمـن مجال الذكاء الاصطناعي، تستخدم لمساندة متخذي القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن الـتـنبؤ بـخطواتها، يتم تصميم النظام الخبير عملياً بالاعتماد على خبراء كل في ميدان تخصصه، ويتكون النظام الخبير من العناصر الموضحة في الشكل (3.2) التالي :

**قاعدة الأحداث**

**قاعدة المعارف**

**محرك الاستدلال**

**التفاعل التفاعل**

**المستخدم الخبير**

الــشـكـل (3.2) شـكـل الـنـظـام الـخـبـيـر

تـتـضمن قـاعـدة الـمعارف مجموع الـخبرات فـي ميدان ما، وتـتضمن قـاعدة الأحداث مجموع الـبيانات الـمتعلقة بالمشكلة موضوع البحث، أما محرك الاستدلال[[27]](#footnote-27) فهو مجموعة من البرامج التي تسمح بـ [[28]](#footnote-28):

* البحث في قاعدة المعارف لإيجاد الاقتراحات المناسبة.
* طرح الأسئلة التكميلية الضرورية لحل المشكلة.
* تشخيص المشكلة واقتراح الحلول.

وبالتالي يمكن أن نعتبر النظام الخبير كوسيط بين الخبير والمستخدم للنظام.

**5- النظم الذكية للأعمال**

النظم الذكية للأعمال (Business Intelligence Systems (BIS)) تشير إلى المهارات والتكنولوجيات والتطبيقات والممارسات المستخدمة لمساعدة الأعمال على اكتساب فهم أفضل للسياق التجاري. فنجد أن تطبيقات النظم الذكية للأعمال تتيح رؤية تاريخية وحاضرة وتنبؤية للعمليات التجارية. والمهام المشتركة لتطبيقات النظم الذكية للأعمال هي: التقارير والتشغيل التحليلي والتحليل، والتنقيب في البيانات، وإدارة أداء الأعمال والقياس والتنقيب في النصوص والتنبؤ التحليلي. والنظم الذكية للأعمال غالباً ما تهدف إلى دعم أفضل لصنع القرار وبالتالي فإن النظم الذكية للأعمال يمكن أن تسمى نظم دعم القرارات[[29]](#footnote-29). وتمتاز بالميزات التالية :

* هي تلك المظلة التي تجمع بين الأدوات الحاسوبية وقواعد البيانات والأدوات التحليلية، والتطبيقات، والمنهجيات.
* هدفها الرئيسي استقصاء المعلومات لتمكين الوصول التفاعلي (في بعض الأحيان في الوقت الحقيقي) للبيانات، لتمكين معالجة البيانات.
* إعطاء مديري الأعمال والمحللين القدرة على إجراء التحليل المناسب عن طريق تحليل البيانات السابقة والحالية والحالات، والأداء، يساعد ذلك صنّاع القرار الحصول على المعلومات القيمة التي تمكنهم من اتخاذ القرارات الأفضل.
* تستند عمليات ذكاء الأعمال على تحويل البيانات إلى معلومات، ثم إلى قرارات. وأخيراً إلى الإجراءات.

**أدوات الأعمال الذكية :**

* مستودعات البيانات Data Warehouse.
* التنقيب عن البيانات Data Mining.
* تحليل الأعمال Business Analytic.
* طرق المعالجة التحليلية عبر الإنترنت OLTP[[30]](#footnote-30).

**فوائد استخدام نظم الأعمال الذكية** [[31]](#footnote-31)**:**

* سرّعت عملية إصدار التقارير اللازمة لاتخاذ القرار بنسبة 81%.
* حسّنت عمليات إتخاذ القرار بنسبة 78%.
* حسّنت نوعية الخدمات المقدمة للعميل بنسبة 56%.
* زيادة الأرباح بنسبة 46%

الــشـكـل (4.2) النسبة المئوية لفوائد استخدام نظم الأعمال الذكية

**6- نظم أتمتة المكاتب**

نظم أتمتة المكاتب (Office Automation Systems (OAS))[[32]](#footnote-32) إن الاهتمام بالمكاتب ومحتوياتها وبالتقنيات المستخدمة بها تشكل نقطه تحول رئيسيه لحياه الإدارة الحديثة فالمكتب يلعب دور رئيسياً في أداره العملية الإدارية من حيث حجم الأجهزة ، نوعيتها ، وتعدد استخداماتها ، قدرتها على إنجاز العمليات المطلوبة منها بدقه وسهوله مما يمكن المدير أو الشخص المستفيد من تسيير العملية الإدارية وإنجاز القرارات بسرعة.

وباستعراض وبيان مفهوم المكاتب يمكن القول : أنها تعني استخدام نظم الحواسب وشبكاتها في انجاز الاعمال المكتبية اليومية والدورية وهي تحتاج إلى عدة مؤسسات ذات الطابع الاداري او الانتاجي او المالي او الخدمي . ويمكن أن نضع تعريفاً إجرائياً مفاده أن أتمته المكاتب تعني استخدام التقنيات والتكنلوجيا الحديثة ووسائل الاتصال من أجل تسريع وتطوير عمل مستخدمي وعمال المكاتب بغيه الحصول على أعلى مستويات الاداء وضمان وجود ودقة وسرعة المعلومة المنجزة . ولأهمية المكتب وما يمثله باعتباره العصب الرئيسي لأي مؤسسه أو وجهة عامة.

**العناصر الرئيسية المرتبطة بالمكاتب وأتمتها :**

1- الموارد البشرية : المقصود بهم المستخدمين سواء كانوا مديرين، مشرفين، مهنيين، سكرتارية .  
2- الادوات والتكنولوجيا : ولا سيما وسائل الاتصال الالكترونية المختلفة وأجهزة الحواسيب والبرمجيات والمعدات الأخرى.

3- البيانات والمعلومات : وتشمل الوثائق والمعاملات الواردة والصادرة وكل الملفات والتسجيلات الصوتية والمرئية والمخططات والخرائط والصور والرسوم والنصوص المكتوبة والمكتبة وغير ذلك.

4- المعالجة والتشغيل : وتتضمن العمليات التي تتم على الملفات والوثائق والمعاملات مثل الجمع والتصنيف والتسجيل والتوثيق والتوزيع والتحليل الارشفة الورقية والالكترونية وغير ذلك.  
أهم التحديات التي يمكن أن تواجه المكاتب الحديثة هو تحدي الأتمتة ، اتساع نطاق العمل، استمرارية نمو الشركة، التطور التكنولوجي السريع، وكذلك وجود الايادي العاملة الكفؤة التي تواكب عملية التطوير والتغيير فإن الفرد العامل في مجال الإدارة والذي يعتبر جاهلاً في عملية استخدام تقنيات الحاسوب أو حتى أبجدياته يعتبر أمياً في عملية الإدارة اليوم خصوصاً أن الحاسوب دخل في كل المجالات وكان لاعباً رئيسياً في اختصار الكثير من الإجراءات وتوفير وقت والدقة في المعلومات .

بشكل عام إن ادارة المكتب تدور حول طرائق تنظيم المعلومات المكتبية وترتيبها ودراستها وتحليلها بأسلوب علمي منظم منسق بهدف تحقيق اغراض هذه الإدارة وغاياتها وهي تعني باختصار تخطيط وتنسيق وتحفيز جهود الاخرين لتحقيق الاهداف المحددة في المكتب او المديرية أو القسم ومطابقتها مع الاهداف العامة الاجمالية للمنظمة أو المؤسسة أو الشركة.  
وتوجد عناصر بارزة لإدارة المكتب من اهمها :

* المهارات الإدارية .
* المعارف الإدارية .
* الأهداف الواضحة .
* شبكة الاتصالات .
* البيئة المكتبية الايجابية .
* البرمجيات والأجهزة.

وكل مدير لمكتب يمارس وظائف الإدارة الاساسية من تخطيط وتنظيم وتوجيه واشراف ورقابة ومتابعة وتحفيز واتصال للحصول على افضل النتائج الممكنة بأعلى جودة وباقل تكلفة ممكنة .  
  
تطبيقات نظم أتمته المكتب نظم اتمتة المكتب تعني تطبيق تكنولوجيا المعلومات بهدف زيادة انتاجية أعمال المعلومات في المكتب ومن اهم تطبيقات نظم اتمتة المكاتب ما يلي :

1- تشغيل الكلمات ومعالجة النصوص من اجل اعداد التقارير الطويلة وقوائم الاسعار ودلائل السياسات وغير ذلك.

2- التلكس الذي يستخدم لإرسال واستقبال الرسائل وطباعتها.

3- الأرشيف الالكتروني الآلي الذي يستخدم الحواسب والماسحات والرواسم والطابعات ويوفر هذا الارشيف امكانية تصوير وقراءة وتخزين الوثائق الكترونيا وامكانية الفهرسة الالكترونية.   
4- النشر المكتبي الذي يوفر نفقات الطباعة وسرعة ادخال النسخ المطبوعة على الحاسوب لتكون جاهزة للإرسال.

5- إعادة النسخ - الطبع – عبر استخدام نظام الناسخ الذكي.

6- البريد الإلكتروني الذي يوفر السرعة والتكاليف وتكاملية الخدمة والموثوقية والسرية والتماشي مع متطلبات العصر الحالي.

7- البريد الصوتي الذي يستخدم الصوت في نقل الرسائل بدلا من الكتابة.

8- التنظيم الالكتروني للمواعيد الذي ينظم مواعيد المدير والذي يمكن مراجعته وتعديله في أي وقت.  
9- المؤتمرات السمعية أي عقد المؤتمرات عن طريق خطوط الاتصال حيث تستطيع اجهزة الهاتف الحديثة القيام بمثل هذه الاتصالات دون أي تدخل من عامل الهاتف.

10- المؤتمرات المرئية أي اضافة الفيديو إلى الشبكة السمعية مثل عرض القاعة التي يتم فيها المؤتمر على شاشة مسطحة كبيرة على جدار .

11- المؤتمرات باستخدام الحاسب حيث يتم ربط وتوصيل مواقع المؤتمرات بشبكة حواسب ويستطيع المشارك فيها ان يضيف مساهمة وان يسترجع محاضر الجلسات وان يدخل تعليقاته لاحقاً أو ليلاً مثلاً أو يوم جمعة.

12- الفيديو تكس ( خدمات المعلومات المرئية ) التي تشمل أي نوع من المعلومات ويمكن تقديمها باجر.

13- استرجاع المستندات وهو عبارة عن نظام تصغير صور المستندات على فيلم فوتوغرافي ملفوف عبر استخدام جهاز ميكرو فيش الذي بواسطته يتم تصوير الوثائق مع تصغيرها بنسبة تصل إلى 97.%

14- الفاكس الذي يعني نقل الصور طبق الأصل وبسرعة فائقة بدل انتظار الوقت الطويل لتصل بطرق البريد الأخرى.

**فوائد نظم اتمتة المكاتب :**

1- ان استخدام نظم اتمتة المكتب يؤدي إلى الدقة في اداء العمل .

2- يرفع من مستوى جودة العمل المكتبي .

3- يخفض من تكاليف اداء العمل .

4- يؤدي لتقليل الجهد المبذول من موظفي الاعمال الادارية المختلفة .

5- يؤدي لتخفيض الاعمال المكتبية الورقية .

6- يؤدي إلى السرعة في اداء العمل المكتبي .

7- يؤدي إلى رفع ودفع الروح المعنوية لموظفي المكتب

8- يؤدي إلى تسهيل عملية الاتصال داخل فروع المؤسسة أو الشركة .

9- يساعد على حرية الاتصال بين الفروع والاقسام .

10- يوفر بيئة افضل لممارسة العمل المكتبي .

11- يساعد على تطوير معارف ومهارات موظفي الاعمال الادارية .

12- يساعد على رفع كفاءة الاعمال الادارية .

13- يساعد على استثمار الوقت واستغلاله وعدم قتله وهدره .

14- يساعد على تخفيض عدد موظفي الاعمال الادارية .

15- يساعد على استخدام الجانب الفكري .

ويمكن القول أن أتمته المكاتب ستساهم بشكل فعلي في أتمته صنع القرارات بحيث يمكن أنجاز المهام التي تنجز من قبل الافراد يمكن أنجازها بواسطه الحواسيب ويتم أتمته صنع القرار وخصوصاً في المشاكل المتكررة والتي يمكن صياغتها كمشكلة فإذا تم أعداد نموذج لحلها يمكن أن تطبق هذا النموذج في حاله تكرار نفس المشكلة ويمكن أن يبرمج الحاسوب أوتوماتيكياً.  
ويمكن القول أنه لا يوجد نظام إلّا وله محاسن ومساوئ فقد كان دور أتمتة القرارات جيداً في توصيف الاعمال بشكل أفضل ، التخفيف من ظاهرة الفساد الاداري، الاستغناء عن المراسلين ، تسريع الاجراءات الادارية ، جعل مؤشرات الاداء معيار حقيقي للارتقاء الوظيفي ، زيادة قدرة المدير على المامه بواجباته الادارية ، زيادة قدرة المدير على اتخاذ قرار عقلاني رشيد، القضاء على الاهمال واللامبالاة والتراخي الاداري.

**مساوئ وسلبيات الأتمتة الإدارية :**

تراجع أهمية المدير في الهيكل الاداري ، التواصل البشري ، قدرة الفرد على الاقناع المباشر. وهذه مساوئ يمكن تلافيها من خلال تحفيز المدراء والابقاء على الاجتماعات المباشرة وتطوير دور مؤتمرات الفيديو.

**المعلومات اللازمة لمدراء القبول والتسجيل**

تطورت وسائط التسجيل بتطور الزمن فظهرت الألواح الطينية واللوحات الجراتينية والحجرية الأخرى[[33]](#footnote-33)، إن نظام المعلومات الإدارية يؤكد أنه من الصعب تحديد اتجاهات واستراتيجيات وأهداف العمل دون أن تكون هناك معلومات كما أنه من غير الممكن تنفيذ نشاطات المنظمة ومتابعتها والسعي إلى تطويرها دون أن تتوفر معلومات دقيقة ومنظمة ومبوبة، ولقد تم إبتكار نظم مناسبة لإستيعاب المعلومات من خلال إدخال نظم المعلومات على الحاسب الآلي بأنواع متطورة من التقنيات الحديثة التي تستطيع أن تقابل المشكلة، ويقصد بذلك تحويل أسلوب حفظ ومعالجة المعلومات إلى نظام ( برنامج ) يلائم طبيعة المعلومات التي توجد فيه.

**أولاً : مفهوم وأنواع نظم المعلومات اللازمة لمدراء القبول والتسجيل**

نفهم من معنى نظام المعلومات الإدارية، أنه يجب على المدير المسئول النظر إلى قسم القبول والتسجيل كمجموعة من النظم الثانوية أو سلسلة من النظم الثانوية كل منها يُكونّ بمفرده نظاماً متكاملاً بمدخلاته وعملياته ومخرجاته فمثلاً، القبول يدخل المواد الأولية ( المدخلات / المتدربين المرشحين ) ويتتبعها من خلال العمليات حتى يصبحوا خريجين (المخرجات). ويعتمد كل نظام ثانوي على النظم الثانوية الأولى. فمخرجات إحدى تلك النظم تكون المدخلات المطلوبة لنظام ثانوي آخر. وتكون مجموعة المعلومات المنسابة من النظم الثانوية مهمة بالنسبة لمراكز اتخاذ القرار في العمل، إذا كانت مجموعة المعلومات المنسابة تدخل ضمن نفس المجالات أو الحقول، وتدخل ضمن نفس البعد الزمني باعتبارها شبكة معلومات منسابة وتدعى ( نظم المعلومات ).

**التعامل مع المعلومات وفق برامج حاسوبية :**

في سبيل معالجة المعلومات المتوفرة يقوم المبرمج بتحديد البرنامج الذي سيتم إتباعه أثناء معالجة المعلومات، وذلك إما بتغذية الحاسب الآلي بالبرنامج المطلوب أو بإسترجاع البرنامج من ذاكرة الحاسب الآلي إذا كان قد حفظ مسبقاً. كما يقوم المشغل بتغذية الحاسب الآلي بالمعلومات اللازمة، وتقوم وحدة السيطرة المركزية باتباع خطوات البرنامج، وذلك بالبحث عن المعلومات اللازمة من ذاكرة الحاسب الآلي ومعالجتها وحفظها مرة ثانية في جزء من الذاكرة.

وتتضمن البرامج ماهية وترتيب العمليات التي ستتم. أي أن وظيفة وحدة السيطرة هي التي تسبق العمليات الحاسوبية، كما تقوم بنقل المعلومات من أجهزة الإدخال إلى أجهزة الإخراج بعد معالجتها. أما الذاكرة الداخلية فتكون جزئية، جزء لمخزن المعلومات بشكل دائم وهنا تحفظ البرامج، وجزء مخزن المعلومات بشكل مؤقت. حيث تحفظ نتائج العمليات التي جرت لحين الوقت الملائم لتحويلها إلى أجهزة الإخراج.

إن واحدة من أهم مميزات الحاسبات الالكترونية هي قدرتها على خزن المعلومات. فهي تتمكن من حفظ حجم كبير من سجلات المعلومات المتزايدة باستمرار.

أن نظم المعلومات الإدارية يمكن تصنيفها وفق المهام الإدارية التي تتعلق بالمهام الإدارية التي سيتم التطرق إليها، والتي سوف تتم بين مدير الإدارة ورؤساء الأقسام التابعين له، وقبل تصنيف النظم علينا أن نتعرف على النظام والإدارة والمعلومات فيمكن تعريفها على النحو الآتي :

* تعريف النظام[[34]](#footnote-34) (System) بصورة عامة كونه : "مجموعة الأجزاء المترابطة وهذه الأجزاء قد تكون عمليات (Processes) أو مكونات فالمكونات قد تكون : طالب، موظفين، كلية أو معهد ".
* الإدارة يمكن تعريفها على أنها : فن انجاز الأعمال من خلال الآخرين.

المعلومات يمكن تعريفها على أنها : البيانات التي تم معالجتها بحيث أصبحت ذات دلالة معينة، وينبغي أن تعالج هذه البيانات وأن تحور بصورة أو بأخرى بحيث يمكن أن تتحول إلى ما يسمى معلومات (د. علي السلمي، جهاز المعلومات في خدمة الإدارة، مجلة المدير العربي).

**مدخلات**

**Input**

**عمليات**

**Processing**

**مخرجات**

**Out put**

**سجلات**

**Aecorag Files**

الــشـكـل (5.2) مراحل معالجة البيانات

وهذه النظم (نظم المعلومات الإدارية) يمكن تصنيفها إلى :

1. **نظم المعلومات المالية :**

وهي من أهم نظم المعلومات في إدارة المعلوماتية، وتتضمن معلومات تاريخية عن إيرادات التسجيل وعن مطلوبات العمل ( الميزانية العمومية )، ومن خلال عملية تحديد الموازنات التقديرية التي تقدمها إدارة المعلومات حول التخطيط والسيطرة على الإيرادات، ومما لاشك فيه أن الإدارة العليا والمديرون التنفيذيون يحتاجون هذه الأنواع من المعلومات لذا؛ غالباً ما تكون هذه النظم واسعة، بحيث تشمل جميع المعلومات التي تحتاجها المستويات الإدارية المختلفة.

1. **نظم معلومات إدارة التسويق :**

التسويق في المعاهد هو خلق برامج تدريبية جديدة وجاذبة وحفز العملاء على التسجيل وفق المواقيت المحددة. ويتم أداء هذه الفعاليات من خلال تحديد الخليط التسويقي وتحليل الربحية ويستخدم صانعوا القرار نظم المعلومات في تطوير إستراتيجية شاملة للتسويق متعددة وغير محددة. إذ يعتمد المدير على مصادر شتى للحصول على المعلومات، مثل: الدراسات الاقتصادية، والتسويقية، وأبحاث السوق وتقارير التطور التكنولوجي والدوريات المتخصصة والعملاء.

1. **نظم المعلومات في إدارة العمليات :**

تتضمن إدارة العمليات جميع العمليات الإدارية الخاصة بالخدمة التي تُسوقّها. ففي المنشآت التي تنتج السلع تسمى هذه بإدارة الإنتاج. ويكون مفهوم إدارة العمليات أوسع من إدارة الإنتاج، لأنه ينظم إدارة عمليات المنشآت التي تقدم الخدمات. وأن التخطيط لعمليات القبول والتسجيل يتطلب جدولة للخدمات، وتكون المعلومات اللازمة مستقاة من عدد كبير من سجلات المعهد. ولأجل توفير سيطرة على العمليات يجب تطوير نظام معلومات مكمل يزود الإدارة بنتائج العمليات التي تم التخطيط لها وتم تنفيذها فعلاً.

1. **نظم معلومات إدارة المشروع :**

في بعض الأحيان تنحصر مهمة الإدارة في انجاز هدف محدد أو مهمة محددة، كإضافة برنامج تدريبي جديد أو زيادة القدرة الاستيعابية في بعض التخصصات، على أن تنهي إدارة المشروع أعمالها بانتهاء تحقيق الخطة. وبسبب خصوصية هذا النوع من الأعمال تختلف نظم المعلومات اللازمة لها عن تلك التي سبق ذكرها، ويتضمن النظام ميزانية المشروع وسجلاته حول فعالياتها وكلفة تلك الفعاليات.

1. **نظم معلومات الإدارة العليا :**

إن استخدام الطرق الرياضية والإحصائية في تحليل المعلومات يجعل عملية اتخاذ القرارات أكثر تطوراً بالنسبة للإدارة. وتسمى الوسائل المستخدمة في التحليل الكمي للمعلومات ببحوث العمليات. وتستخدم هذه الوسائل في تحليل المعلومات الخاصة بقرارات لها خواص معينة كقرارات التخطيط العام والتخطيط التنفيذي. ففي بعض هذه الحالات تكون بعض العوامل معلومة أو مؤكدة، فمثلاً كلفة المتدرب والطلب على برنامج تدريبي بعينه يمكن تحديدها بالنسبة لإدارة القبول والتسجيل في معظم الأحوال. وفي بعض الأحيان تكون العوامل الأساسية مجهولة كلياً، مثل عدم قدرة المدير على تحديد أعداد المتدربين المرشحين للقبول في برنامج تدريبي معين. إن نظم المعلومات المستخدمة في هذه الحالات تعتبر نظم لدعم القرارات الإدارية. فالنظام يستخدم نماذج معقدة تعمل على تقييم البدائل المتوفرة، كما يستخدم الرموز والمعاملات الرياضية. (سلوى أمين غسان ، نظم المعلومات الاستراتيجية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2008، ص339).

**معلومات لأغراض القرارات**

**الإدارة العليا**

**معلومات التشغيل**

**الإدارة الوسطى**

**المعلومات التاريخية**

**الإدارة الدنيا**

الــشـكـل (6.2) هرم المعلومات والمستويات الإدارية

**ثانياً : أنظمة المعلومات الإدارية واتخاذ القرارات**

حينما نتحدث عن فوائد نظام المعلومات نعني بذلك حاجة المنظمة الفعلية إليه. ويتفق العديد من الكُتّاب الإداريين بأن المنظمة تحتاج إلى نظم المعلومات الإدارية، لتمكينها من تنسيق فعاليتها والأهداف الفرعية العديدة لكافة الوحدات الإدارية داخلها، ومن القيام بمهام التخطيط والرقابة بصورة فعّالة.

يمكن القول بأن الحاجة إلى نظم المعلومات قائمة طالما أن المنظمة تنوي البقاء حية، كفوءة في توجيه وتنظيم وموازنة كافة أنشطتها، للوصول إلى النتائج التي وجدت من أجلها خاصة إذا ما قارنا بقاء المنظمة في بيئة عمل متغيرة ومتطورة، ويمكن أن تفيد نظم المعلومات الإدارية في تقديم المعلومات التي نحتاجها في مختلف الإدارات في المنظمة لممارسة العمليات الإدارية. وفي تعبير آخر في ضوء هذه المعلومات يمكن ممارسة التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الأداء بكفاءة وفاعلية. إضافة إلى تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقياً وعمودياً بين الوحدات الإدارية في العمل، وتسهيل عملية استرجاع المعلومات وتقييم النشاطات من خلال المؤشرات أو المعايير التي يفرزها النظام لإغراض قياس كفاءة الأداء وتقييم النتائج، واتخاذ قرارات أكثر فاعلية، ويسهل على المنظمة تقدير احتياجات المستقبل ويهيؤها لاحتمالات التغيير المتوقعة في بيئة العمل، وبذلك يكون بوسع الإدارة أن تحدد مسبقاً الإجراءات اللازمة لأي تغيير محتمل. (سعيد، محمود عرفة، نظام المعلومات ووظائف التخطيط والرقابة، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، نيسان 1974م).

**عملية صنع القرارات**

لقد كانت تعتمد عملية صنع القرارات في الماضي على التخمين والتنبؤ، وعلى التجارب والخبرات لدى متخذ القرار، بينما في العصر الحالي أصبح لعملية صنع القرارات موضوعها وقوانينها وضوابطها الخاصة. وتعرف عملية صنع القرارات "بأنها عملية اختيار البديل الأفضل من بين مجموعة من البدائل، أو هي عبارة عن تصرف أو مجموعة من التصرفات يتم اختيارها من بين عدد من البدائل الممكنة". لذا فإن نجاح الإدارة يتوقف على مدى سلامة ورشد القرارات التي يتم اتخاذها،( د.عماد الدين، نظم المعلومات الإدارية وأهميتها في اتخاذ القرارات في القبول والتسجيل، 2013م، ص6).

**القرارات والمستويات الإدارية والمعلومات :**

لقد بين الباحثين بأن الإدارة هي العملية التي تسعى لتحقيق أهداف محددة باستخدام الجهود البشرية والموارد المادية المتاحة وأن القيادة هي قلب الإدارة لأن المدير يحاول الوصول إلى الأهداف الموضوعة من خلال دفع الآخرين وتوجيههم نحو تحقيق هذه الأهداف، وأن عملية اتخاذ القرارات هي المظهر الأساسي من مظاهر القيادة لأن المدير يحقق أهداف التنظيم بواسطة الآخرين عن طريق مجموعة من القرارات. ويعني مصطلح اتخاذ القرارات عملية اختيار موضوعي لبديل واحد من بين بديلين أو أكثر لتحقيق النتائج المطلوبة.

وتعتبر عملية صنع القرارات هي محور العمل الإداري في المنظمات مهما اختلف نوعها، فكل الوظائف الإدارية في المنظمة تتطلب اتخاذ قرارات فالمنظمات المختلفة تقوم بوظائف عديدة كالتخطيط ورسم السياسات والرقابة وتقييم الأداء والتدريب والتعيين وغير ذلك، وهي في كل وظيفة تحتاج لاتخاذ قرارات فيها، فمثلاً، اختيار المنظمة لفرد قد تقدم لشغل وظيفة معينة دون آخر هي عملية اتخاذ قرار، ورسم سياسة معينة دون أخرى هي أيضاً عملية اتخاذ قرار، إصدار المنظمة تعميماً بأن الأداء الفعلي أقل من المتوقع وأنه يجب تعديل هذا الوضع هو أيضاً قرار، فالمنظمة تقوم باتخاذ القرارات في جميع وظائفها، وعليه فليس غريباً أن يتناقل الكتّاب عن اقتناع رؤية بأن الإدارة هي عملية اتخاذ القرارات، (النمر، سعود بن محمد وآخرون، 2006م، ص 5، الإدارة العامة : الأسس والوظائف، ط6، الرياض : مطابع الفرزدق التجارية). وفيما يلي شرح لأهم النقاط المتعلقة بالقرارات والمستويات الإدارية والمعلومات :

**1- المستويات الإدارية وطبيعة القرارات:**

تختلف القرارات الإدارية من حيث طبيعتها باختلاف المستويات الإدارية، فالإدارة العليا( الإدارة الإستراتيجية) تختص بعملية صنع القرارات الاستراتيجية التي تهدف إلى تحقيق الأهداف على المدى الطويل، فقراراتها تتضمن خيارات صعبة تشمل: (أهداف المؤسسة والموارد المتاحة والاستراتيجيات والسياسات)، ومن أجل ذلك فإن القرارات التي تتخذها الإدارة العليا تتصف بكونها ذات طبيعة غير روتينية أو غير مبرمجة[[35]](#footnote-35)، فهيكل كل قرار يختلف عن القرار الآخر، فهي قرارات جديدة وغير متكررة فلا توجد طريقة واضحة لمعالجة المشكلة وذلك لأنها لم يسبق لها أن ظهرت من قبل أو بسبب إن طبيعتها وتكوينها الدقيق يكون محيراً أو معقداً، مثل قرار رئاسة جامعة بأن تفتتح كلية جديدة لتدرس تخصصات جديدة فيها، ففي مثل هذه الحالات فإن القرارات غير روتينية أو غير متكررة، فلا توجد طريقة واحدة أو آلية موحدة لاتخاذ مثل هذه القرارات، وعليه فإنه قد يصعب أن يوجد نظام معلومات يقدم معلومات مفيدة بشكل مباشر لصنع القرارات غير الروتينية والتي تتم في المستويات الإدارية العليا، حيث يمكن تقسيم أنواع القرارات الإدارية في المنظمات على النحو التالي [[36]](#footnote-36) :

1. القرارات غير المبرمجة (غير المهيكلة):

هي تلك القرارات التي توجب على متخذي القرار القيام بالمحاكمة والتقييم والتبصر من أجل تحديد المشكلة، وتكون هذه القرارات غير مألوفة وهامة وغير روتينية، ولا يوجد فهم واضح أو موافقة كاملة على اتخاذها مثل: التوسع في سوق البيع إلى الأسواق الخارجية.

1. القرارات المبرمجة (المهيكلة):

وهي على عكس الأولى تكون ذات طبيعة متكررة وروتينية وتشمل إجراءات واضحة لاتخاذها، لذلك فهي لا تحتاج لأن تعالج في كل مرة تتخذ بها. مثالها القرارات المتعلقة بمنح موظف إجازة. ويفضل أن تقوم المستويات الإدارية التشغيلية باتخاذ مثل هذه القرارات وعدم تركيزها بيد المستويات الأعلى لضمان السرعة في أداء العمل وعدم تعطيله.

1. القرارات نصف المبرمجة (نصف المهيكلة):

حيث يكون جزء من المشكلة معروف وله إجراءات معتمدة مسبقاً.

بالعودة إلى المستويات الإدارية وطبيعة القرارات، في مستوى الإدارة الوسطى(الإدارة التكتيكية) فإن الوضع مشابه لما سبق ذكره في ما يتعلق بأنواع القرارات الإدارية ولكن بدرجة أكبر من الروتينية، أو ما يعرف بالقرارات شبه الروتينية، وهذه الأخيرة تقع افتراضياً في المسافة ما بين القرارات غير الروتينية والقرارات الروتينية، والإدارة الوسطى مهتمة أكثر بالقرارات التكتيكية التي تهدف إلى تنفيذ الإستراتيجيات المتبناة من قبل الإدارة العليا، فمثلاً إذا قررت الإدارة العليا رفع معدلات التسجيل المبكر بالمعهد لتحقيق إيرادات مالية فإن الإدارة الوسطى ستكون مهتمة بتنفيذ هذه الاستراتيجية عن طريق وضع أهداف جزئية على مدار السنة لتحقيق الإستراتيجية المتبناة من قبل الإدارة العليا، فالقرارات هنا تكون ذات مدى زمني أقصر من المدى الزمني لتلك التي تتخذها الإدارة العليا.

أما في المستويات الدنيا (الإدارة الإشرافية) فإن القرارات المتخذة هنا تتعلق بالأنشطة اليومية ولذلك فهي تكون عادةً روتينية متكررة بحيث يسهل وجود إجراء واحد أو طريقة واحدة لها.

**2- المستويات الإدارية وكيفية تقديم المعلومات:**

إن المستوى الإداري له تأثير في كيفية تقديم المعلومات للمدراء، فمديرو المستويات الإدارية الدنيا يحتاجون إلى وصف تفصيلي أو معلومات تفصيلية أكثر من المستويات الأخرى مثل: عدد الوحدات التي أنتجها كل عامل مثلاً أو عدد المتدربين الذين سجلوا في البرامج التدريبية للفصل الدراسي القادم في اليوم الأول من أيام التسجيل.

وتقل الحاجة إلى المعلومات التفصيلية وتزداد الحاجة إلى تلك الملخصة كلما اتجهنا بين المستويات الإدارية إلى الأعلى، فمديرو الإدارة العليا يهتمون بالمعلومات التلخيصية والتي تلخص معدلات القبول وإحصاءات التسجيل أكثر من أى مستوى أخر، ولا تهتم مثلاً الإدارة العليا للمعهد بعدد المتدربين المسجلين ببرامج الفصل القادم وإنما تحتاج لمعرفة العدد الكلي للمتدربين المسجلين وذلك بعد نهاية فترة التسجيل، أما مديرو الإدارة الوسطى فإنهم يحتاجون لمعلومات اقل تفصيلاً من معلومات التي يحتاجونها مديرو الإدارات الدنيا.

**3-عملية صنع القرارات الإدارية ودور المعلومات فيها :**

إن المعلومات تدعم عملية صنع القرارات، وهذا هو الهدف الذي تسعى لتحقيقه نظم المعلومات الإدارية، وللحديث عن دور المعلومات ونظمها في عملية صنع القرارات لابد من الحديث عن هذه الأخيرة. تناولت العديد من النظريات عملية صنع القرارات وبالرغم من ذلك فإن هذه النظريات لم تستطع الوصول إلى نموذج مثالي لاتخاذ القرار ذلك لأن؛ مثل هذا النموذج لابد أن يكون قادراً على وصف أعقد حالات اتخاذ القرار وأبسطها (أيوب، 1997م ص 26)، ومن النظريات التي أسهمت في دراسة القرارات الإدارية النظرية الكلاسيكية (التقليدية) لاتخاذ القرار والنظرية السلوكية. والنظرية الكلاسيكية في اتخاذ القرارات تفترض أن المدير في أي منظمة هو إنسان اقتصادي رشيد يسعى للحصول على أكبر المنافع والغايات لمنظمته من خلال القرارات الرشيدة التي يتخذها بعد دراسة جميع البدائل المتاحة واختيار البديل الأفضل الذي يحقق أقصى المنافع، ولذلك يطلق على هذه النظرية أيضاً نظرية القرار الرشيد. وبالتالي فإن هذه النظرية تفترض بأن متخذ القرار قادر على تحديد النتائج المحتملة لكل بديل من البدائل المتاحة أمامه، وأمامه الوقت الكافي لدراسة كل بديل، وقادراً أيضاً على اختيار البديل الأفضل، ولديه أيضاً جميع المعلومات التي تستلزمها عملية تقييم البدائل. ومن هنا فقد جاءت الانتقادات على هذه النظرية من قبل النظرية السلوكية في اتخاذ القرارات وكان على رأس المنتقدين هربرت سايمون[[37]](#footnote-37) الذي رأى بأن الرشد، (Behavioral Decision Theory) عبارة عن مفهوم نسبي لا يؤدي دوماً إلى الحصول على القرار الأفضل وذلك لأن؛ الفرد يواجه مجموعه من العوامل المحيطة به والتي تحد من قدرته على اتخاذ القرار الرشيد ولذلك فان الإداري يعتمد على الرشد المحدود، ورأى سايمون بأنه في الواقع فإن المنظمات لا تمتلك الرشد الكامل في عملية اتخاذ القرارات، فهي لا تستطيع الوصول إلى البديل الاقتصادي (Economic Mannar) والممكن تطبيقه، وإنما تكتفي بصنع القرار الجيد بدرجة كافية وليس ذلك القرار الذي يسعى لتعظيم المنفعة[[38]](#footnote-38). والسبب في ذلك بأن متخذ القرار وإن كان يستخدم الرشد في اتخاذ القرارات إلا أن قدراته في التنبؤ بالمستقبل والحصول على جميع المعلومات المطلوبة وتأمين الوقت اللازم لدراسة جميع البدائل المتاحة ومعرفة نتائجها وأثار كل نتيجة واختيار البديل الأفضل منها تبقى جميعها محصورة في حدود معينه.

ولقد طور سايمون نموذجاً مقبولاً لعملية صنع القرار، وتكاد لا تخلو دراسة أو مقال أو كتاب في اتخاذ القرارات إلا وتتم الإشارة فيه إلى هربرت سايمون فقد ذكر سايمون بأن عملية صنع القرار تتم وفق ثلاث مراحل اسماها أنشطة وهي :

1. مرحلة الذكاء : مرحلة البحث والاستطلاع وجمع المعلومات.
2. مرحلة التصميم : مرحلة تطوير وتقييم البدائل.
3. مرحلة الإختيار : مرحلة إختيار بديل معين من البدائل المتوفرة.

وذكر بأن صانع القرار من الممكن أن يعود من أي مرحلة إلى تلك التي قبلها إذا شعر بعدم الرضا، وكل مرحلة من مراحل سايمون السابقة تحتاج لمعلومات مختلفة عن معلومات المراحل الأخرى، ففي مرحلة أنشطة الذكاء فإن نظم المعلومات يجب أن تساعد صانعي القرار المعنيين لمعرفة المشاكل الواقعة أو المحتملة أو لمعرفة الفرص المتاحة وذلك عن طريق تقديم المعلومات حول الظروف الداخلية والخارجية للمنظمة، ولهذا فإن نظم المعلومات هنا لابد أن تكون قادرة على عمل مسح ووصف للعمليات والأنشطة التي تجري داخل المنظمة من جهة، وللبيئة الخارجية لمعرفة الظروف المحتملة التي يتوجب اتخاذ قرارات فيها من جهة أخرى ويجب أن توفر هذه النظم للمدراء إمكانية الاستفسار حول الظروف الفريدة أو غير الروتينية، وأن تقدم لهم أيضاً التقارير المخصصة بشكل دوري أو عند الطلب. وكمثال على ذلك فان التقارير الأسبوعية المتعلقة بحضور المتدربين للمحاضرات قد تبين نسب التغيب في حاله ازديادها، ويجب أن يوفر نظام المعلومات للمدراء إمكانية الاستفسار حول هذه الظاهرة، كأن يستفسر المدير حول أي الأوقات أو الأيام بالضبط التي تشهد أكثر نسب تغيب للمتدربين عن المحاضرات.

أما في مرحلة أنشطة التصميم فإن صانع القرار يعمل على تطوير وتقييم البدائل التي من الممكن أن تشكل حلولاً للمشكلة محل القرار، ومن الممكن أن تقدم نظم المعلومات الإدارية المساعدة هنا من خلال تقديم التقارير الإحصائية أو النماذج أو ورقه العمل الإلكترونية، ورأى سايمون بأن القرارات موجودة بشكل سلسلة متصلة بحيث توجد في أحد أطرافها القرارات المبرمجة وفي الطرف الآخر القرارات غير المبرمجة، وأن القرارات المبرمجة هي قرارات متكررة وإجرائية إلى درجة أنه يمكن استنتاج إجراء محدد لها جميعها ولذلك لا يجب أن تعامل القرارات المبرمجة كأنها جديدة في كل مرة، أما القرارات الغير مبرمجة فهي جديدة وغير متكررة، فلا توجد طريقة واحدة واضحة لمعالجة المشكلة لأنها لم يسبق أن ظهرت من قبل أو لأن طبيعتها وتكوينها يكون دقيقاً ومعقداً، أو بسبب أنها مهمة إلى درجة كبيرة بحيث تحتاج إلى حل خاص بها. وأضاف سايمون بأنه بين القرارات المبرمجة والغير مبرمجة يوجد نوع ثالث من القرارات هي القرارات شبه المبرمجة وهي تلك التي يمكن إخراج جزء منها بشكل إجرائي، وذكر أيضاً التمييز بين القرارات المبرمجة والقرارات الغير مبرمجة مهم لأن كلاً منهما يحتاج في معاملته إلى أسلوب مختلف (د.ناديا أيوب، نظرية القرارات الإدارية، طبعة الثالثة، منشورات جامعة دمشق، 1997 م، ص65-66).

أما في مرحلة الاختيار فان نظم المعلومات يجب أن تقدم المساعدة للمدراء في اختيار بديل حول مدى نجاح تنفيذ القرار المتخذ من البدائل المتاحة ثم في تزويدهم بالمعلومات المرتدة (Feedback) ، وهذا على افتراض أنه قد تم جمع معلومات كافية خلال مرحلة الذكاء من جهة، وأنه قد تم تقديم عدد كافي من البدائل التي طورت وقيمت خلال مرحلة التصميم من جهة أخرى، كما ذكرنا من قبل عن النظرية السلوكية لاتخاذ القرارات، فإنه بناءاً على الواقع يكون الوقت المتاح عملياً في الغالب قليل إضافة إلى القيود المفروضة على الموارد، ولذلك فإن الأغلب من صانعي القرارات سيختارون البديل المرضي (Satisfy) لمواجهة الحالات التي تتطلب اتخاذ القرار وليس البديل الأمثل (Optimize) ، وبالتالي لن يكونوا أشخاصاً اقتصاديين يمتازون بالرشد كما ذكرت النظرية الكلاسيكية لاتخاذ القرارات بأنه لا يمكن جمع جميع المعلومات ذات العلاقة ولا يمكن أن تكون البدائل العقلانية من الممكن تطبيقها دائماً لاختيار أمثلها، ولهذا فإن صانعي القرارات سيتعاملون مع ما اسماه سايمون بالرشد المحدود راضون عن القرار الذي يعتمد على معلومات غير كاملة وعلى عدد محدود من البدائل وذلك في حالة كون هذا القرار سيحقق مستويات مقبولة من الأهداف. وفي جميع الأحوال فإن نظم المعلومات يمكن أن تساعد المدراء بعدة طرق في مرحلة الاختيار(د.ناديا أيوب، نظرية القرارات الإدارية، طبعة الثالثة، منشورات جامعة دمشق، 1997 م، ص68).

**جودة القرارات :**

إن جودة القرارات التي تتخذ من قبل المستويات الإدارية تتوقف على مدى توافر المعلومات المتاحة لمتخذي القرار، وعادةً يتم الحكم على جودة القرارات بناءاً على مدخلين، المدخل الأول تقييم القرارات في ضوء النتائج المترتبة عليها، وهو أكثر المداخل وضوحاً وقبولاً من الناحية العملية، فإذا كانت النتائج المترتبة على القرار مقبولة اعتبر القرار صحيحاً، مع الأخذ بعين الاعتبار الفترة الزمنية التي يتم خلالها تقييم القرار. أما المدخل الثاني فيتضمن لتقييم القرارات تحديد أفضل قرار اتخذ في ضوء الظروف التي توافرت عند صنع القرار، ويتميز هذا المدخل بأن يأخذ في الاعتبار مهارات متخذي القرار التي يتم تقييمها في ظل الحال موضوع القرار، وما توفر من معلومات وموارد. والنقاط التي يجب أخذها بعين الاعتبار للحصول على أفضل قرار هي[[39]](#footnote-39) :

1. تفهم واضح دقيق للأهداف المتعددة التي تلائم المشكلة موضوع القرار.
2. تعريف محدد وشامل ودقيق للمشكلة، وجوانبها المختلفة ولموضوع القرار.
3. معرفة كاملة بالبدائل الممكنة، وبطريقة يمكن الاعتماد عليها في تقدير ما يترتب على اختيار كل بديل.
4. تحديد العلاقة بين نتائج كل بديل، والأهداف المرغوب في تحقيقها.
5. تحقيق الحل للهدف أو الأهداف المحددة، فيفضل البديل الذي يحقق لهم الأهداف أو أكثرها مساهمة في تحقيقها.
6. اتفاق الحل مع أهمية المؤسسة وأهدافها وقيمها ونظمها وإجراءاتها.  
   قبول أفراد المؤسسة للحل واستعدادهم لتنفيذه.
7. درجة تأثير الحل على العلاقات الإنسانية والمعاملات الناجحة بين أفراد المؤسسة.
8. درجة السرعة المطلوبة في الحل ، والموعد الذي يراد الحصول فيه على النتائج المطلوبة.
9. مدى ملائمة كل حل مع العوامل البيئية الخارجية.
10. القيم وأنماط السلوك والأنماط الاستهلاكية وما يمكن أن تغرزه هذه البيئة من عوامل مساعدة أو معوقة لكل بديل.
11. المعلومات المتاحة عن الظروف البيئية المحيطة.
12. كفاءة الحل، والعائد الذي سيحققه إتباع الحل المختار.

**الصعوبات التي تعترض عملية صنع القرارات :**

إن القرارات تلعب دوراً كبيراً في مهام متخذي القرار، وعليه فإنه مطلوب دائماً من المنظمة تقييم المقدرة لدى متخذي القرار بالإضافة إلى الاستمرار في تنمية مهاراتهم في هذا المجال، وضرورة توفير كافة الضروريات والعوامل التي تساعد على اتخاذ القرارات السليمة التي تهدف إلى الوصول إلى هدف المنظمة، وبذلك يتم تذليل كل الصعوبات التي تواجه متخذي القرارات.

ومن أهم الصعوبات المتعلقة بعملية صنع القرارات ما يلي[[40]](#footnote-40):

1. ندرة وجود حل واحد سليم، أو صحيح للمشكلة المعروضة، ولكن في مواقف عديدة قد يكون هناك أكثر من حل يمكن أن يكون مقبولاً، وموفقاً لمقياس تفصيل الموضوع، ونقص المعلومات والخوف من صنع القرارات.
2. عدم توصيل القرارات للمسئولين عند تنفيذها في الوقت المناسب، وبطريقة مناسبة.
3. مناهضة القرارات في حالة فرضها على العاملين في المستويات التنفيذية.
4. عدم القدرة على تحديد الأهداف التي يمكن أن تتحقق من خلال عملية صنع القرار.
5. صعوبة التعرف على مزايا وعيوب البدائل المتوقعة في البيئة، التي تعمل بها المنظمة.
6. صعوبات تتعلق بشخصية متخذ القرار، أو وقوعه تحت تأثير بعض العوامل التنفيذية، ويضاف إلى ذلك درجة ذكاءه وخبراته وقدراته العلمية والعقلية والجسدية (حسن علي مشرقي. نظرية القرارات الإدارية. ط 1.عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع. 1997 م، ص 32).

**الدراسات السابقة**

كما ذكر الباحث مما يعزز مشكلة الدراسة أن الكثير من الدراسات السابقة أشارت إلى وجود مشكلة تعتري نظم المعلومات الإدارية الداعمة للقرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لذا؛ قام الباحث بالإطلاع على الدراسات السابقة التي لها نفس مشكلة الدراسة الحالية أو القريبة منها وهي على النحو التالي :

**الدراسات العربية**

**أولاً : دراسة د. بسّــــام السقـــــا (2004م)، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في إجراءات التسجيل (تجربة الجامعة الإسلامية)** [[41]](#footnote-41)**.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في إجراءات التسجيل في الجامعة الإسلامية بغزة. والتعرف على مدى استخدام التقنية وأخذ المناسب منها، لتسهيل إجراءات القبول والتسجيل. والتعرف على مدى تميز الجامعة والخدمات والتسهيلات التي تقدمها لطلبتها ومدرسيها والتعرف على تطوير خدمات القبول والتسجيل بشكل مستمر من خلال حوسبة إجراءات القبول والتسجيل مثل : ملف الطالب الأكاديمي, سجل العلامات, إدخال العلامات, القبول, الطلبات الخاصة؛ أي حوسبة عملية التسجيل.

**وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :**

1. تؤكد الدراسة على أهمية التسجيل عبر الإنترنت، وذلك للدور التطويري الذي قامت به عمادة القبول والتسجيل من خلال اعتماده، بحيث رفع من تقنية التسجيل، وارتقى بالجامعة إلى الريادة بخصوص العمل به بين الجامعات العربية.
2. تؤكد الدراسة على التسهيلات التي وفرها التسجيل عبر الإنترنت، والتي حافظت بدورها على السرعة، الدقة، الجاهزية.
3. توصي الدراسة بضرورة استمرار العمل بنظام التسجيل عبر الإنترنت، وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في خدمة كافة المرافق الجامعية، مما يساهم بدوره في تحقيق تنمية تكنولوجيا المعلومات.
4. تؤكد الدراسة على أن تطبيق تجربة التسجيل عبر الإنترنت على عدد من الفصول الدراسية، يعزز دور الجامعة في رفع كفاءة التسجيل الحالية، مقارنة بأنظمة التسجيل السابقة.
5. توصي الدراسة بالترويج للتدريب حول استخدام كل من تقنيات: الحاسب الآلي والإنترنت، ضماناً لتمكن جميع طلبة الجامعة من الاستخدام الجيد لهما، الأمر الذي سيفيد الطالب.
6. تؤكد نتائج الدراسة على سهولة الدخول إلى قائمة الخدمات الطلابية للتسجيل عبر الإنترنت، وتوصي بأهمية إدخال التحديثات الدائمة على التسجيل، مواكبة للتطورات التكنولوجية الحديثة.
7. توصي الدراسة بأهمية تفريغ مشرف حاسوب وموظف من القبول والتسجيل لمتابعة القضايا الفنية المتعلقة بالتسجيل عبر الإنترنت وسعياً لتحقيق التجديد في النشاط والحيوية، يمكن تناوب أفراد فريق من مركز الحاسوب والقبول والتسجيل للأغراض الفنية وخدمات التوجيه والإرشاد.
8. تؤكد نتائج الدراسة على الأهمية المعلوماتية التي يوفرها التسجيل عبر الإنترنت، بحيث يقوم بتوفير كافة تفاصيل المعلومات المتعلقة بالطالب ضمن الضوابط والخطة الأكاديمية خاصة، حفاظاً على وقت الطالب ودقة الأداء، وشموليته للمعلومات.
9. توصي الدراسة بأهمية تصميم البرنامج من حيث الألوان، الفواصل، الخطوط، توزيع المفردات، وتؤكد على الراحة التي يبعثها مستخدم البرنامج، بما يسهل التسجيل، وتمييز مفرداته، مع مراعاة الأسس الفنية، النفسية، والفسيوليجية لمستخدم البرنامج.
10. تؤكد الدراسة على محافظة التسجيل عبر الإنترنت على القيمة القانونية لتسجيل الطالب، حيث أن احتفاظ كل طالب بكلمة مرور خاصة به بناءً على رقمه الجامعي، تؤكد على سرية البيانات الخاصة بكل طالب.
11. توصي الدراسة بتفعيل الإعلانات الخاصة بالاهتمام بآراء الطلبة، وذلك لما لها من ردود في التقبل العام للتسجيل عبر الإنترنت، والقائم في الأساس على أسس علمية وتقنية.

**ثانياً : دراسة محمود صدقي محمود الخصاونة (2009م)، الاستغناء عن المعاملات الورقية في القبول والتسجيل.[[42]](#footnote-42)**

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على المشاكل والصعوبات التي تمر بها عملية التسجيل وإجراءاتها أثناء استخدام المعاملات الورقية وتأثيرها على أداء دائرة القبول والتسجيل أولاً وجامعة جرش ثانياً وبالتالي الموظفين والطلاب والجهات التي لها علاقة بالتسجيل ومحاولة الوصول إلى الوسائل الكفيلة أو المساهمة في إزالة هذه العقبات وتسهيلها بما يحقق المصلحة العامة باستخدام أساليب حديثة.

كما أن هذه الدراسة ثمرة تجربة عملية متواضعة مارسها الباحث خلال فترة زمنية لا بأس بها اطلع من خلالها على جميع إجراءات التسجيل وإجراءات السحب والإضافة وغير ذلك من عمليات لدائرة القبول والتسجيل.

إن المتعامل مع دائرة القبول والتسجيل في الجامعات يقف حائراً أمام زخم الإجراءات العديدة التي تمارس على عمليات التسجيل, ونتيجة لكثرة الإجراءات وتعددها واختلافها فقد ارتئ الباحث أن يختار هذا المحور لما له من أهمية كبيرة في تسهيل وتبسيط العمليات والإجراءات, وذلك باستخدام وسائل وطرق حديثة ( تكنولوجيا حديثة ).

**وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :**

1. العمل على تدريب جميع موظفي التسجيل باستبدال الأساليب الورقية بالالكترونية.
2. توعية الموظفين بأهمية استخدام النظام الالكتروني في إجراءات عملية التسجيل.
3. محاولة تغيير اتجاهات الموظفين نحو استخدام الأساليب الورقية بأساليب الكترونية.
4. محاولة إقناع الإدارة العليا باستخدام النظام الالكتروني كون الإدارة العليا تعتبر من أهم مقومات تنفيذ أي برنامج.
5. العمل على عقد ندوات ومحاضرات توعوية لجميع المتعاملين مع النظام سواء كان أعضاء الهيئة التدريسية أو طلاب أو غير ذلك.
6. العمل على تحديث النظام وبصورة دورية من أجل المحافظة والتأكد من المحافظة على سرية المعلومات.
7. العمل على توفير مدخلات النظام بشكل جيد من أجل الحصول على مخرجات جيدة.

# **ثالثاً : دراسة د. محمد بن صالح النمي (2010م)، أثر تطبيق التقنية في القبول والتسجيل.**[[43]](#footnote-43)

# هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق التقنية في جامعة الملك سعود بالرياض، لقد كان لاستثمار التقنية في وحدات الجامعة المختلفة كبير الأثر في تحسين فعالية الأداء وتقليل تكاليف التشغيل في تلك الوحدات. ونعرض فيما يلي أهم النتائج التي يمكن تحقيقها على المستويات المختلفة للجهات ذات العلاقة بالجامعة جراء تبني التقنيات الحديثة لتنفيذ إجراءات العمل الأكاديمية.

**وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :**

على مستوى عمادة القبول والتسجيل والعمليات والإجراءات الإدارية اليومية التي تنفذها، يمكن تلخيص أهم النتائج كما يلي :

1. تسريع العمل وتحسين فعالية الأداء حيث يمكن تطبيق منظومة تقنية متكاملة لإدارة العمل في عمادات القبول والتسجيل من إعادة هيكلة إجراءات العمل فيها وأتمتة كثير من خدماتها.
2. توثيق إجراءات العمل وهذا مطلب رئيسي تتطلع عمادات القبول والتسجيل لتحقيقه وضبطه.
3. توزيع الصلاحيات والمسؤوليات حسب الأدوار والمهام المناطة بالموظفين وهو عامل مهم لضبط الإجراءات وحماية المعلومات والتعامل معها بفعالية وموثوقية.

**الدراسات الأجنبية**

**دراسة آنا جيرن (Anna Jern) (2009م)، إدخال نظم المعلومات في المنظمات، دراسة حالة واقعية شركة (Wärtsilä) (On Introducing Information Systems in Organizations) (جامعة هلسينكي للتقنية - فلندا)** [[44]](#footnote-44)**.**

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور نظم المعلومات الجديدة (Information Systems (IS)) التي أصبحت تدخل بشكل كبير في عمل المنظمات. كل نظام معلومات جديد هو استثمار كبير وبالتالي فمن الأهمية بمكان تقبل المستخدمين للنظام والطرق الجديدة للعمل. وبالتالي، فإنه من الأهمية بمكان أن مشاريع نظام المعلومات تنجح. ولكن من المعروف عادة أن مشاريع أنظمة المعلومات نادراً ما تكون ناجحة جداً تماماً وكل مشروع له طرق لمعالجة الخاصة به والتحديات المختلفة التي تواجهه. والهدف من هذه الرسالة هو الإطلاع هذه التحديات ومناقشة عوامل النجاح الحاسمة في مشاريع نظم المعلومات.

الجانب النظري من هذه الدراسة يعرف موضوع الدراسة. الجزء التجريبي من هذه الدراسة يتكون من التحقيق في قضية وظائف شركة فرتسيلا (Wärtsilä) وهي شركة طاقة عالمية لها 70 فرع حول العالم ومقرها الرئيسي في فلندا وهي شركة متصلة بمشاريع نظم المعلومات. ويجري هذا التحقيق من خلال مقابلات شخصية مع الأشخاص الذين لديهم خبرة في مشاريع نظم المعلومات. بناءاً على التوليف بين النظرية ومقابلة النتائج، واستخلاص الاستنتاجات سوف ترد التوصيات لتحسين وتطوير الشركة محل الدراسة.

تؤكد هذه الدراسة على المفاهيم العامة أن المشاريع تواجه الكثير من التحديات وكثيراً ما تفشل المشاريع بطريقة أو بأخرى. وعلاوة على ذلك، تستنتج هذه الدراسة أن ممارسة إدارة التغيير التنظيمي في المشاريع هي أمر مهم لأن جزءاً ملحوظاً من قضايا المشاريع ترتبط بمواقف الناس تجاه النظام الجديد. الحقيقة هي أن عدد قليل من المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات على دراية كافية بمفهوم وأساليب إدارة التغيير التنظيمي.

في هذه الدراسة تم تسليط الضوء على أهمية التزام الإدارة على جميع المستويات الإدارية . وكذلك التخطيط الشامل للمشروع والمشاريع الفرعية مهم لنجاح المشروع. التعامل مع بيانات المرحلة، التعامل مع الشركاء، والاعتراف بالمخاطر المرتبطة بالمشروع من العوامل الحاسمة لنجاح المشروع.

**وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :**

1. مشاريع نظم المعلومات هي صعبة للغاية.
2. إدارة الشركات تدرك مدى أهمية التفاهم المتبادل بين تكنولوجيا المعلومات و  
   الإدارات وأقسامها ولكن لا نعرف كيفية معالجة هذه المشكلة في الممارسة العملية.  
   وهناك حاجة إلى طرق ملموسة ونصائح عملية.
3. هناك حاجة إلى نهج عالمي لإدارة نظم المعلومات ولكن بالمثل الاتصال وجها لوجه مع المستخدمين النهائيين نحتاج إلى الحفاظ عليه. وبالتالي فإن تكنولوجيا المعلومات تحتاج أن تكون المنظمة مرنة، و الفنين على استعداد للسفر لمواقع المستخدمين.
4. إدارة الأعمال وإدارة تقنية المعلومات ينبغي عليهما معاً وعلناً مناقشة تحديد أولويات من تكنولوجيا المعلومات فضلاً عن تحديد ميزانية تكنولوجيا المعلومات.
5. متطلبات الجمع هو واحد من أكثر الإجراءات الحاسمة في المشروع  
   وتحتاج الاستعدادات حذراً وأساليب واضحة.
6. إدارة وتقييد نطاق وظائف للتطبيق هي أهمية كبيرة لنجاح المشروع.
7. تظهر المقابلات الشخصية أن إمكانية تحسين بعض العمليات التجارية عن طريق الحالات التي يمكن لممثلي المستخدمين النهائيين محاولة الخروج تطبيقها . بهذه الطريقة، يمكن تغيير نوعية العمليات التجارية وتحسينها.
8. فقط نظم المعلومات التي تدعم الأعمال الأساسية مهم استراتيجياً أن تكون مخصصة.
9. مرحلة التخطيط أمر حاسم لنجاح المشروع.   
   وينبغي تحليل الأثر المحتمل من النظام على المنظمة ويجب أن يكون   
   كجزء من عملية التخطيط.
10. يتم في كثير من الأحيان قبول جداول مفرطة في التفاؤل، ويمكن أن يسبب الكثير من مشاكل في المشروع.
11. عملية التدريب والصيانة خلال فترة المشروع هي أكثر أهمية من مستوى الخبرة السابقة للأفراد.
12. تواجه المنظمات في المشروع المقسمة جغرافياً المزيد من التحديات من  
    المنظمات التقليدية.
13. التقييم وأساليب التقييم مهمة ويجب اخذها بعين الاعتبار.
14. الأعمال المتعلقة بمسح ونقل البيانات هو عامل هام لنجاح مشاريع نظم المعلومات.
15. التزام الإدارة يجب أن يكون على كافة مستويات الإدارة و  
    هو عامل النجاح الأكثر أهمية في مشاريع نظم المعلومات.
16. ينبغي إيلاء إدارة التغيير التنظيمي المزيد من الاهتمام في مشاريع نظم المعلومات.
17. مفهوم إدارة التغيير التنظيمي معروف من قبل المختصين بتكنولوجيا المعلومات ولكن المهم كيفية الممارسة وكيفية إجراء ذلك  
    على المشروع.
18. التدريب هو أحد عوامل النجاح الحاسمة في مشاريع نظم المعلومات وينظر إليه على أنه جزء ملموس من إدارة التغيير التنظيمي.
19. الاتصالات من عوامل النجاح الحاسمة في مشاريع نظم المعلومات وهي جزء ملموس من إدارة التغيير التنظيمي.
20. التعاون مع الشركاء الخارجيين أحد عوامل النجاح الحاسمة في مشاريع نظم المعلومات.

**التعقيب على الدراسات السابقة**

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أهمية نظم المعلومات الإدارية ودورها في توفير المعلومات الدقيقة والشاملة للقرارات الإدارية التي تخص قسم القبول والتسجيل أو المنظمة. وبناءاً على هذا فإدارة قسم القبول والتسجيل والعاملين فيه بحاجة إلى توفير معلومات دقيقة وشاملة من أجل تقديم خدمة مميزة للعملاء والقدرة على المنافسة والاستخدام الأمثل للموارد، وإدارة قسم القبول والتسجيل على أحسن وجه، واتخاذ القرارات الصائبة.

وقد تبين للباحث أن الدراسات السابقة تناولت عدة جوانب، إلا أن الدراسة الحالية تتناول مواضيعاً لم يتم التركيز عليها بشكل مباشر في تلك الدراسات وهي:

1. دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة.
2. معرفة مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في معاهد التدريب الخاصة.
3. اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث مجتمع وعينة الدراسة، وقد تكون الدراسة الأولى من نوعها التي تسلط الضوء على دور نظم المعلومات الإدارية وتأثيرها على قسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة.
4. قام الباحث بنفسه بتطوير برنامج للقبول والتسجيل.

**مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة**

قام الباحث بحصر الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع، وتمت المقارنة معها وتم تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف من حيث هدف الدراسة، مجتمع الدراسة والعينة، النتائج، وكانت نتائج المقارنة لأوجه الاتفاق والاختلاف على النحو التالي :

**أولاً- أوجه الاتفاق مع الدراسات السابقة :**

1. تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة التي لها نفس المشكلة أو متعلقة بها من حيث تركيزها على دور نظم المعلومات الإدارية واستخدام التكنولوجيا في إجراءات القبول والتسجيل.
2. تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة التي لها نفس المشكلة أو متعلقة بها من حيث بعض النتائج التي تم التوصل إليها.
3. تتفق هذه الدراسة مع **دراسة د. بسّام السقا (2004م)، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في إجراءات التسجيل (تجربة الجامعة الإسلامية)**، من خلال تطوير خدمات القبول والتسجيل بشكل مستمر بواسطة حوسبة إجراءات القبول والتسجيل والتحول من النظام اليدوي إلى النظام الآلي.
4. تتفق هذه الدراسة مع **دراسة محمود صدقي محمود الخصاونة (2009م)، الاستغناء عن المعاملات الورقية في القبول والتسجيل**، من خلال تسهيل وتبسيط العمليات والإجراءات, وذلك باستخدام وسائل وطرق حديثة ( تكنولوجيا حديثة ) في قسم القبول والتسجيل وذلك لتسهيل وتبسيط العمليات والإجراءات الإدارية اليومية في عملية قبول وتسجيل الطلاب.
5. تتفق هذه الدراسة مع **دراسة** **د. محمد بن صالح النمي (2010م)، أثر تطبيق التقنية في القبول والتسجيل**، من خلال معرفة أثر تطبيق التقنية على مستوى قسم القبول والتسجيل والعمليات والإجراءات الإدارية اليومية التي تنفذها.
6. تتفق هذه الدراسة مع **دراسة** **آنا جيرن (Anna Jern) (2009م)، إدخال نظم المعلومات في المنظمات، دراسة حالة واقعية شركة (Wärtsilä) (On Introducing Information Systems in Organizations) (جامعة هلسينكي للتقنية - فلندا)** ، من خلال أهمية نظم المعلومات في نجاح المنظمات ونجاح المشاريع واستخدام التقنية في العمل الإداري لتسهيل عملية اتخاذ القرارات.

**ثانياً- أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة :**

1. تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة التي لها نفس المشكلة أو متعلقة بها من حيث مجتمع الدراسة لأن؛ مجتمع الدراسات السابقة كان قسم القبول والتسجيل في الجامعات أو في الشركة في حين أن مجتمع الدراسة في هذه الدراسة هو قسم القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة.
2. تختلف هذه الدراسة عن **دراسة د. بسّام السقا (2004م)، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في إجراءات التسجيل (تجربة الجامعة الإسلامية)**، من خلال تركيز دراسة السقا على تكنولوجيا المعلومات (الجوانب التقنية)، في حين أن دراسة الباحث تركز على نظم المعلومات الإدارية ودورها في دعم قرارات قسم القبول والتسجيل.
3. تختلف هذه الدراسة عن **دراسة محمود صدقي محمود الخصاونة (2009م)، الاستغناء عن المعاملات الورقية في القبول والتسجيل**، من خلال وقوف دراسة الخصاونة على المشاكل والصعوبات التي تمر بها عملية التسجيل وإجراءاتها أثناء استخدام المعاملات الورقية وتأثيرها على أداء دائرة القبول والتسجيل أولاً وجامعة جرش ثانياً وبالتالي الموظفين والطلاب والجهات التي لها علاقة بالتسجيل، في حين أن دراسة الباحث تناولت قسم القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة وركزت على القرارات الإدارية المتعلقة بقسم القبول والتسجيل وليس الإجراءات.
4. تختلف هذه الدراسة عن **دراسة** **د. محمد بن صالح النمي (2010م)، أثر تطبيق التقنية في القبول والتسجيل**، من خلال بحث أثر تطبيق التقنية في جامعة الملك سعود على وحدات الجامعة المختلفة، ومن ضمنها عمادة القبول والتسجيل، في حين أن دراسة الباحث تركز فقط على قسم القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة.
5. تختلف هذه الدراسة عن **دراسة** **آنا جيرن (Anna Jern) (2009م)، إدخال نظم المعلومات في المنظمات، دراسة حالة واقعية شركة (Wärtsilä) (On Introducing Information Systems in Organizations) (جامعة هلسينكي للتقنية - فلندا)** ، من خلال أسلوب جمع بيانات الدراسة، حيث قامت جيرن باعتماد المقابلة الشخصية لجمع البيانات في حين أن الباحث في هذه الدارسة أعتمد الاستبانة كأسلوب لجمع البيانات.

**خلاصة الفصل الثاني**

تناول الباحث في هذا الفصل أهمية نظم المعلومات الإدارية، وتوجه الباحث إلى دراسة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ودورها في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة، كما تم استعراض الدراسات السابقة والتعقيب عليها ومقارنة نتائجها. وتم مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة وتم التعرف على أوجه الاتفاق والاختلاف.

**الفصل الثالث**

**الإجراءات المنهجية للدراسة**

* **تمهيد**
* **منهج الدراسة**
* **مجتمع وعينة الدراسة**
  + نبذة عن شركة أدكس للتدريب والتعليم
  + نشاط شركة أدكس للتدريب والتعليم وأهميتها الاستراتيجية
  + الهيكل التنظيمي لمعهد أدكس الدولي للتدريب
* **أداة الدراسة**
  + تصميم أداة الدراسة
  + تجميع البيانات
  + أساليب المعالجة الإحصائية
* **صدق وثبات الاستبانة**
  + صدق الاستبانة
  + ثبات الاستبانة
  + المعالجة الإحصائية للبيانات
  + إجراءات تصحيح أداة الدراسة
* **خلاصة الفصل الثالث**

**تمهيد :**

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات التي اتبعها الباحث من حيث: أهداف الدراسة الميدانية، مجتمع الدراسة وخصائصه، ويوضح كيفية بناء أداة الدراسة (الاستبانة) لجمع المعلومات اللازمة للدراسة، والإجراءات العلمية المستخدمة في التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها، ويبين إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية، والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها.

**منهج الدراسة**

بما أن الدراسة تستهدف التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية  في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة، فقد استخدم الباحث في إعداد الجزء التطبيقي من هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي التطبيقي لأنه؛ يعتبر من الناحية التطبيقية عاملاً مشتركاً بين كل المناهج إذ لا يمكن أن يستغني عنه أي باحث عند دراسته لأي ظاهرة بغض النظر عن نوع منهج البحث المستخدم في الدراسة، "ويوفر المنهج الوصفي التحليلي التطبيقي كمية من المعلومات المهمة للباحث عن الحالة موضوع الدراسة، ومن الممكن أن يكون شاملاً كل جوانب المنشأة حين وصفه لأهدافها وإمكاناتها وأنظمتها وطبيعة نشاطها وإنتاجها، كما أنه من الممكن أيضاً أن يقتصر على جانب واحد منها". (أحمد بن داود المزجاجي الأشعري 1428هـ، الوجيز في طرق البحث العلمي، ط1. جدة : خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، ص120). كما أن المنهج الوصفي التحليلي يعتمد على جمع الحقائق والمعلومات والبيانات بقصد وصفها وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج. (عبد الله, 1426)[[45]](#footnote-45).

**مجتمع وعينة الدراسة**

يقصد بالمجتمع "الكل الذي يمثل الأصل تمثيلاً كاملاً بجميع طبقاته وشرائحه وخصائصه وبشكل موحد يعكس الإطار العام لوجوده سواء أكان ذلك من الأحياء الأرضية أو الجوية أو المائية كالإنسان أو الحيوان أو الطير". (أحمد بن داود المزجاجي الأشعري 1428هـ، الوجيز في طرق البحث العلمي، ط1. جدة : خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.، ص 135). وهناك تعريف آخر لمجتمع الدراسة هو : "المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة".(د. سعيد طه، العينات في البحث التربوي،2012م).

تكون مجتمع وعينة الدراسة من جميع الإداريين العاملين في قسم القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة بمدينة الرياض وبلغ عددهم 150 معهد، تم توزيع الاستبانات على كافة العاملين في أقسام القبول والتسجيل وقد بلغ على الاستبانات الموزعة 300 استبانة وتم استرداد 200 استبانة وكان عدد الاستبانات المكتملة 101 استبانة وغير المكتملة 99 استبانة، علماً أن عدد موظفي القبول والتسجيل في معاهد التدريب يتكون من فرد واحد وفي أحسن الأحوال اثنان وذلك بالاعتماد على حجم المعهد، وقت إعداد الدراسة في العام الدراسي 2013/2014م.

**أولاً: نبذة عن شركة أدكس للتدريب والتعليم**

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بعملية اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمة والدور الفعّال الذي يمكن أن تلعبه تكنولوجيا نظم المعلومات في الرفع من فعاليتها، سيتم في هذا الفصل محاولة الإطلاع على الواقع الحقيقي لقسم القبول والتسجيل في معهد أدكس الدولي للتدريب بتبني أسلوب دراسة الحالة كأحد الأساليب الهامة التي يستخدمها المنهج الوصفي التحليلي التطبيقي الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، وقد تم استخدام قسم القبول والتسجيل في معهد أدكس كأنموذج للاطلاع عن قرب على جميع العمليات والقرارات المتعلقة بالقبول والتسجيل.

قبل البدء في تحليل النظام لابد من توضيح حدود المنظمة وعلاقتها بالأطراف الخارجية، وعرض هيكلها التنظيمي باعتباره إطارا ً للتفاعل وتحديد المهام والمسؤوليات، كما يبين شبكات الاتصال لتبادل البيانات والمعلومات لغرض تحقيق الأهداف المرجوة. ومن هذا المنطلق وجب توضيح كل ما يتعلق بالمنظمة محل الدراسة.

# **نبذة عن شركة أدكس للتدريب والتعليم :**

تأسست شركة أدكس للتدريب والتعليم (ADEX Training and Education Co.) في بداية العام 2008م برأس مال قدره خمسة عشرة مليون ريال سعودي، وهي أحدى شركات أدكس القابضة (ADEX Holding) وهي شركة من الشركات الرائدة في المملكة العربية السعودية وقد قررت إدارة الشركة الاستثمار في مجال حيوي ومهم مثل: التعليم والتدريب، وذلك لتوفير بيئة ناضجة تلبي احتياجات السوق من الكفاءات والكوادر المؤهلة للعمل وفق متطلبات المرحلتين الحالية والمستقبلية. لهذا أُنشئت شركة أدكس للتدريب والتعليم  لتكون متميزة في المحتوى وقوية في المعطى وجادة في المساهمة الفاعلة والأساسية في مسيرة التدريب والتعليم  الأهلي على مختلف المستويات، وتحقيقاً لغاياتها النبيلة قامت شركة أدكس للتدريب والتعليم بناءاً على رؤية واضحة، وانطلاقاً من رسالة تتشرف بأدائها، مستلهمة منهجهاً من منظومة القيم التي تحكم عملها وتعاملها مع الجميع.

**رؤية الشركة :**

تحقيق الريادة  في مجال التدريب والتعليم، وفق أسس سليمة وخطط منطقية.

**رسالة الشركة :**

 الالتزام بتقديم خدمة تدريبية وتعليمية متميزة، واستقطاب الكفاءات المؤهلة، وتهيئة البيئة المنتجة، وإقامة علاقات إستراتيجية مع الجهات ذات العلاقة  داخل وخارج المملكة.

**الفئات المستهدفة للخدمات التي تقدمها شركة أدكس للتدريب والتعليم :**

* العاملون في القطاعات الحكومية.
* العاملون في القطاعات الخاصة.
* الأفراد الراغبون في تطوير مهاراتهم العلمية والعملية.
* الباحثون عن وظائف متميزة بعد الحصول على تدريب متميز.

**ثانياً : نشاط شركة أدكس للتدريب والتعليم وأهميتها الاستراتيجية**

**تعريف التدريب :**

النشاط الرئيسي للشركة هو التدريب ويقصد بالتدريب: إكساب الأفراد المعلومات والمعارف والمهارات المتعلقة بأعمالهم وأساليب الأداء الأمثل فيها، وصقل المهارات والقدرات التي يتمتعون بها وتمكينهم من استثمار الطاقات التي يختزنونها ولم تجد طريقها للاستخدام الفعلي بعد، بالإضافة إلى تعديل السلوك وتطوير أساليب الأداء التي تصدر عن الأفراد؛ وذلك من أجل إتاحة الفرص والمزيد من التحسين والتطوير في العمل وتأمين الوصول إلى أهداف الإنتاجية المتصاعدة.

لذا؛ نجد أن التدريب بهذا المفهوم يساعد الأفراد على اكتساب الفاعلية والكفاءة في أعمالهم الحالية والمستقبلية، فضلاً عن أن التدريب يعتبر حجر الزاوية في مجال تطوير كفاءة العاملين في شتى المجالات المختلفة وفي كافة المنشآت على اختلاف أنواعها.

**ملاحظة : هناك مقولة مشهورة باللغة الإنجليزية**

**When you Stop Training, you will Stop Growing**

عندما تتوقف عن التدريب تتوقف عن النمو، كناية عن أهمية التدريب.

**أنواع التدريب من حيث الفئة المستهدفة :**

1. تدريب الجهات :

يقصد بالجهات المؤسسات الحكومية أو شركات القطاع الخاص، وهنا التدريب يكون من خلال عقد يوقع بين معهد التدريب والجهة التي تطلبه بهدف تدريب منسوبيها في مجال معين مثل : دورات مهارات البيع، التي تُعطى عادةً لقسم المبيعات في الشركات أو دورات الحاسب الآلي وغيرها من الدورات الأخرى.

1. تدريب الأفراد :

يقصد بالأفراد الأشخاص العاديين (أشخاص يتدربون على نفقتهم الخاصة) الذين يرغبون باكتساب مهارات معينة في مجال ما مثل : الشخص الذي يسجل بدورة لغة إنجليزية لإتقان اللغة الإنجليزية أو الشخص الذي يسجل بدورة حاسب آلي لاكتساب مهارات العمل باستخدام الحاسب الآلي.

**معهد أدكس الدولي للتدريب :**

معهد أدكس الدولي للتدريب الثمرة الأولى في شجرة شركة أدكس للتدريب والتعليم، وقد حُدد للمعهد جملة من المسارات التدريبية تشمل :

* التنمية الإدارية والتطوير الذاتـي.
* العلوم المصرفية والتأمين.
* السفر والسياحة.
* الحاسب الآلي.

وضمن هذه المسارات يتم تخطيط وتصميم وتنفيذ الدورات والبرامج القائمة على سلامة الاختيار في المحتوى والتوقيت والفئات أو الجهات المستهدفة بالتدريب، ويراعى أن تكون المسارات مطابقة لشروط ومتطلبات الجهة الإشرافية على المعاهد وهي المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني.

**المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني**[[46]](#footnote-46) **:**

هي مؤسسة وطنية تأسست عام 1400هـ بأمر ملكي وذلك بسبب اهتمام الدولة السعودية بإعداد القوى البشرية في المجالات التقنية والمهنية، وتزايد الحاجة لتأهيل الشباب السعودي في المجالات التقنية والصناعية، رُئي أن تكون جميع مجالات التدريب التقني والمهني تحت مظلة واحدة، وصدر الأمر الملكي رقم 30/م وتاريخ 10/8/1400هـ والقاضي بإنشاء المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني وضم المعاهد الفنية ومراكز التدريب المهني تحت مظلة المؤسسة، وتضم بهيكلها التنظيمي مجموعة من المجالس والإدارات مثل: الإدارة العامة للتدريب الأهلي، وهي الجهة الإشرافية التي تشرف بشكل مباشر على معاهد التدريب الخاصة.

**الإدارة العامة للتدريب الأهلي :**

هي أحدى إدارات المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني في المملكة العربية السعودية وهي تتولى مسئولية منح تصاريح إقامة المعاهد والمراكز الفنية الأهلية والأشراف عليها ومتابعتها وأيضاً هي الجهة الإشرافية التي تصدر اللوائح والأنظمة الخاصة بمعاهد التدريب الخاصة مثل: تعليمات القبول والتسجيل حسب أنظمة المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني (الإدارة العامة للتدريب الأهلي) التالية :

المادة 11[[47]](#footnote-47): تلتزم المنشأة التدريبية التي تنفذ البرامج التدريبية بالتعليمات التالية :

1. حفظ ملف لكل متدرب يحوي وثائق القبول والتسجيل، وهي: صورة الهوية الوطنية أو الإقامة سارية المفعول، صورة طبق الأصل من المؤهل الدراسي المطلوب للالتحاق بالدورة وفق الشروط لكل دورة، استمارة التسجيل، وكشف بالمقررات التي تدرب عليها والنتائج التي حصل عليها المتدرب في كل فترة تدريبية، وصورة من السجل والشهادة التدريبية التي حصل عليها المتدرب بعد تخرجه.
2. التقيد بفترات القبول والتسجيل في كل فترة تدريبية وفقاً للتقويم التدريبي المعتمد من المؤسسة.
3. تزويد المؤسسة بأسماء المتدربين المسجلين وأسماء المستمرين في كل برنامج تأهيلي ودبلوم، والمقررات التدريبية المسجلة لها وفق النماذج المعتمدة وذلك في المواعيد المحددة في التقاويم التدريبية، مع إرفاق صورة طبق الأصل عن المؤهل المطلوب للالتحاق بالبرنامج أو الدورة التدريبية.

**الدورات والبرامج التدريبية التي يقدمها معهد ادكس :**

* الدورات التقنيةIT Courses
* الدورات الإدارية Management Courses

1. الدورات التقنية :

هناك العديد من الدورات التدريبية التقنية وهي نوعان : تطويرية وتكون مدتها شهر فأقل وتأهيلية وتكون مدتها أكثر من شهر وأقل من ستة شهور... مثل الدورات التالية :

* أنظمة التشغيل.
* تطبيقات الحاسب الآلي.
* التصميم.
* البرمجة وقواعد البيانات.
* الصيانة والشبكات.

1. الدورات الإدارية :

هناك مجموعة كبيرة من الدورات الإدارية، ودورات التنمية البشرية التي يقدمها معهد أدكس الدولي للتدريب ... مثل الدورات التالية :

* تطوير الذات.
* الإدارة والقيادة.
* الأمن والسلامة.
* إدارة المشاريع.
* برامج الموارد البشرية وشؤون الموظفين.
* المشتريات وإدارة المستودعات والمخازن.

**خدمات معهد أدكس في مجال التدريب الإداري :**

* إعداد وتنفيذ المناهج التطويرية والمواد العلمية (التدريبية).
* تحديد الاحتياجات التدريبية.
* تصميم برامج تدريب بناءً على طلب العميل.
* الحملات التدريبية
* عقد المؤتمرات المتخصصة في مجالات التدريب والتنمية البشرية المختلفة.
* بنوك المعلومات ومراكز التدريب العربية والعالمية.

**آلية العمل في معهد أدكس الدولي للتدريب :**

1. إعداد خطة التدريب السنوية.
2. جدولة الدورات التدريبية والمدربين.
3. تسويق الدورات التدريبية بإحدى الطرق التالية :
   1. الزيارات الميدانية والشخصية للعملاء.
   2. الإعلان عن الدورات بالصحف.
   3. الإعلان عن الدورات بالموقع الإلكتروني للشركة.
   4. إرسال الرسائل القصيرة (SMS) للعملاء السابقين.
4. استقبال المكالمات والزيارات الشخصية للمهتمين والشرح لهم عن الدورات التدريبية.
5. تسجيل المتدربين الجدد بأحد الطرق التالية :
   1. تعبئة استمارة التسجيل.
   2. تسجيل بيانات المتدربين الجدد في برنامج القبول والتسجيل.
6. إعطاء جدول التدريب للمتدرب الجديد ومباشرته للدورة التدريبية.
7. بعد انتهاء الدورة التدريبية يتم تقييم المتدرب وفي حالة نجاحه يتم منحه شهادة الدورة.
8. التواصل مع المتدرب بعد تخرجه وإخباره عن الدورات الجديدة.

# **ثالثاً: الهيكل التنظيمي لمعهد أدكس الدولي للتدريب**

لتوضيح وظيفة ودور وتدفق المعلومات في المعهد لا بد من شرح وتحليل الهيكل التنظيمي له لأنه؛ يحدد مستويات ومواقع اتخاذ وتنفيذ القرارات، وحدود السلطة والصلاحيات، إضافة إلى تحديده للتقسيمات التنظيمية والوحدات التي تقوم بالمهام والأنشطة الرامية لتحقيق أهداف المعهد، يتكون الهيكل من ثلاثة مستويات، وفي هذا الإطار يلاحظ أن الهيكل التنظيمي للمعهد كما يلي :

الشكل(1.3) الهيكل التنظيمي لمعهد أدكس الدولي للتدريب

وفيما يلي شرح لكل عنصر من العناصر السابقة مع محاولة التركيز على الأقسام المهمة في دراسة الباحث :

* **مدير المعهد :** الإدارة والإشراف على بقية الأقسام في المعهد.
  + **مدير التسويق :** إدارة قسم التسويق.
    - مندوبين التسويق : تسويق خدمات المعهد.
  + **مدير القبول والتسجيل :** إدارة قسم القبول والتسجيل.
    - موظفين القبول والتسجيل : تسجيل المتدربين ومتابعتهم.
  + **مدير التدريب :** إدارة قسم التدريب والمدربين.
    - المدربين : تنفيذ الدورات التدريبية.
  + **مدير الحسابات :** إدارة قسم الحسابات.
    - المحاسب : المتابعة المالية للمعهد و للمتدربين.
  + **مدير تقنية المعلومات :** إدارة قسم تقنية المعلومات.
    - موظفين تقنية المعلومات : القيام بالمهام التقنية والصيانة.
  + **أمين المستودع :** إدارة مستودع الكتب ومستلزمات التدريب.

**أداة الدراسة**

بعد الإطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، قام الباحث باستخدام استبانة موجهة لموظفين القبول والتسجيل والإدارة العليا في المعهد حول دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة للتعرف على آرائهم حيال مشكلة الدراسة وعلاجها. وقد استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي التطبيقي في هذه الدراسة، وقد استخدم استبانة تكونت من قسمين، القسم الأول: يحتوي على المعلومات المتعلقة بخصائص العينة مثل: (السن، المؤهل العلمي، المنصب الإداري، سنوات الخبرة). أما القسم الثاني: فيتكون من مجموعة من العبارات المغلقة يشير المجيب إلى اختياره من بين اختيارات متدرجة (وفق مقياس ليكرت الخماسي)[[48]](#footnote-48).

**تصميم أداة الدراسة :**

اعتمد الباحث على أسلوب الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، وأساساً لمعرفة آراء واتجاهات عينة البحث، حيث تعتبر الاستبانة من الأدوات المهمة والأساسية لجمع البيانات في الدراسة الميدانية، ويعود ذلك إلى إمكانية تحكم الباحث في الأسئلة والحقائق المراد جمعها.

**وقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين كالتالي :**

* **القسم الأول :** عبارة عن مجموعة من الأسئلة العامة عن المشاركين في الاستبانة وهي : (العمر، المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة، المستوى الإداري).
* **القسم الثاني :** خاص بالأسئلة المتعلقة بفرضيات الدراسة واشتمل على (3) محاور تتعلق بقسم القبول والتسجيل وهي كالتالي :
* **المحور الأول :** تضمن (8) محددات متعلقة بالمستوى التنظيمي لإدارة القبول والتسجيل.
* **المحور الثاني :** تضمن (8) محددات لمدى إستخدام نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية.
* **المحور الثالث :** تضمن (10) محددات لمدى ملائمة نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية على مستوى إدارة القبول والتسجيل.

كانت الإجابات في القسم الثاني إجابات مغلقة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي وهي: (موافق جداً، موافق، لا أدري، غير موافق، غير موافق إطلاقاً). وقد راعى الباحث في صياغته لعبارات الاستبانة البساطة والسهولة قدر المستطاع بحيث تكون مفهومة لعامة المبحوثين.

وقد قام الباحث بحساب المتوسط المرجح[[49]](#footnote-49) لإجابات العينة على الأسئلة الواردة في شكل مشابه لمقياس ليكرت، حيث يعتبر من أفضل أساليب قياس الاتجاهات. ويستخدم المتوسط المرجح إذا كان المتغير يأخذ قيماً تختلف من حيث أهميتها، لذلك يجب أخذ هذه الأهمية في الاعتبار وذلك بإعطاء كل عبارة الوزن المناسب لأهميتها، وبالفعل قام الباحث بإعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات الاستبانة كما في الجدول (6.3)

**تجميع البيانات :**

قام الباحث بنفسه وخلال وقت الدوام الرسمي بتوزيع استمارات الاستبانة على العاملين بقسم القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض وبلغ عددهم 150 معهد، وعمد الباحث إلى التحدث مباشرة إلى أفراد عينة الدراسة لتعريفهم بالهدف من الدراسة والإجابة على أية استفسارات لهم، وتم توزيع استمارة الاستبانة وأعطيت الفرصة لأفراد عينة الدراسة للإجابة على أسئلة استمارة الاستبانة، ثم قام الباحث بالمرور على المشاركين في وقت لاحق لتجميع هذه الاستمارات، و بلغ على الاستبانات الموزعة 300 استبانة وتم استرداد 200 استبانة وكان عدد الاستبانات المكتملة الإجابة 101 استبانة وغير مكتملة الإجابة 99 استبانة.

**أساليب المعالجة الإحصائية :**

تم إجراء التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. إجراء اختبار الصدق والثبات لأسئلة الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات وذلك باستخدام معامل "ألفا كرونباخ" (Alpha Cronbach) [[50]](#footnote-50)
2. التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد الدراسة وتحديد نسب إجاباتهم على عبارات الاستبانة.
3. المتوسط الحسابي لترتيب إجابات أفراد الدراسة لعبارات الاستبانة حسب درجة الموافقة.
4. الانحراف المعياري[[51]](#footnote-51) لقياس تجانس استجابات أفراد الدراسة حول متوسطات موافقتهم نحو متغيرات الدراسة. "حيث يدل على كفاءة الوسط الحسابي في تمثيل مركز البيانات بحيث يكون الوسط الحسابي أكثر جودة كلما قلت قيمة الانحراف المعياري". (محمد شامل بهاء الدين فهمي (2005م)، الإحصاء بلا معاناة: المفاهيم والتطبيقات باستخدام برنامج (SPSS)، الجزء الأول، الرياض: إدارة الطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة.، ص 190).
5. معامل الارتباط البسيط (بيرسون) [[52]](#footnote-52) لقياس قوة العلاقة الإرتباطية بين المتغيرات (فقرات أداة الاستبانة).

**صدق وثبات الاستبانة**

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس عبارات الاستبانة ما وضعت لقياسه، وأيضاً يعرف صدق أداة الدراسة على أنه مدى تمكن أداة جمع البيانات أو إجراءات القياس من قياس المطلوب قياسه (عطيفة،1996م،ص260)، ويعني ذلك أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت لقياسه، فإنها بذلك تكون صادقة. كما يقصد بالصدق "شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون،2001م،ص160).

**أولاً - صدق الاستبانة :**

يتم التأكد من صدق أداة الدراسة بواسطة ثلاثة أنواع من الصدق وهم: صدق المحكمين، وصدق الاتساق الداخلي، والصدق البنائي كما يلي :

1- صدق المحكمين :

في سبيل البحث لحساب صدق الاستبانة قام الباحث بتحكيمها لدى مجموعة من الأساتذة المختصين والخبراء. وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم حول الأداة بالنسبة لعباراتها، ومدى انتمائها للمحاور التي أدرجت تحتها والتأكد من سلامتها اللغوية، ودرجة وضوح صياغتها، ومدى ملائمتها لقياس ما وضعت من أجله، وإمكان تعديل أو حذف أو إضافة بعض العبارات. وبناءاً على ذلك فقد حصل الباحث على مجموعة قيّمة من الملاحظات، والتي على ضوئها قام بتعديل بعض عبارات الاستبانة، واستبعاد العبارات غير المناسبة، وذلك من خلال قيام الباحث بإجراء مقارنة بين آراء المحكمين حول الفقرات التي أثيرت حولها بعض الملاحظات، وتم الأخذ بالآراء الأكثر اتفاقاً نحو المفردات، سواء من حيث الحذف، أو التعديل.

جدول رقم (1.3)

قائمة اسماء محكمين الاستبانة

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **م** | **اسم المحكم** | **الجامعة** | **التخصص** |
| **1** | **د. محمد سمير عبدالحق** | **جامعة دار العلوم** | **دكتوراه بنظم معلومات الحاسب الآلي** |
| **2** | **د. احمد فتحي أبو كريم** | **جامعة الملك سعود** | **دكتوراه بالتربية** |
| **3** | **د. جمال عبدالرحمن الهياجنة** | **جامعة الملك سعود** | **دكتوراه بالجودة الشاملة** |

2- صدق الاتساق الداخلي :

يقصد بصدق الاتساق الداخلي[[53]](#footnote-53) مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، على النحو الذي يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (2.3)

معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور الأول

|  |  |
| --- | --- |
| **فقرات المحور الأول** | **معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للمحور** |
| **1** | **0.643\*\*** |
| **2** | **0.611\*\*** |
| **3** | **0.614\*\*** |
| **4** | **0.518\*\*** |
| **5** | **0.360\*\*** |
| **6** | **0.706\*\*** |
| **7** | **0.701\*\*** |
| **8** | **0.591\*\*** |

**\*\*دال احصائياً عند مستوى دلالة 0.01 فأقل**

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارة من عبارات المحور الأول موجبة ودالة احصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل مما يشير أن عبارات الاستبانة تتمتع بدرجة صدق جيدة يمكن الاعتماد عليها في إجراء الدراسة.

جدول رقم (3.3)

معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور الثاني

|  |  |
| --- | --- |
| **فقرات المحور الثاني** | **معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للمحور** |
| **1** | **0.378\*\*** |
| **2** | **0.613\*\*** |
| **3** | **0.719\*\*** |
| **4** | **0.642\*\*** |
| **5** | **0.441\*\*** |
| **6** | **-0.036** |
| **7** | **0.631\*\*** |
| **8** | **0.354\*\*** |

**\*\*دال احصائياً عند مستوى دلالة 0.01 فأقل**

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل الارتباط لكل عبارة من عبارات المحور الثاني موجبة ودالة احصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل مما يشير أن عبارات الاستبانة تتمتع بدرجة صدق جيدة يمكن الاعتماد عليها في إجراء الدراسة، فيما عدا العبارة السادسة من الجدول السابق نص العبارة: (تفضل إتخاذ قرارات روتينية دون الرجوع إلى نظم المعلومات) فمعامل الارتباط لها سالب ويجب حذفها.

جدول رقم (4.3)

معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور الثالث

| **فقرات المحور الثالث** | **معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للمحور** |
| --- | --- |
| **1** | **0.681\*\*** |
| **2** | **0.656\*\*** |
| **3** | **0.713\*\*** |
| **4** | **0.607\*\*** |
| **5** | **0.790\*\*** |
| **6** | **0.713\*\*** |
| **7** | **0.747\*\*** |
| **8** | **0.650\*\*** |
| **9** | **0.614\*\*** |
| **10** | **0.369\*\*** |

**\*\*دال احصائياً عند مستوى دلالة 0.01 فأقل**

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل الارتباط لكل عبارة من عبارات المحور الثالث موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل مما يشير أن عبارات الاستبانة تتمتع بدرجة صدق جيدة يمكن الاعتماد عليها في إجراء الدراسة.

3- الصدق البنائي :

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

جدول (5.3)

الصدق البنائى للإستبيان

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **م** | **المجال** | **الصدق\*** |
|  | **المحددات المتعلقة بالمستوى التنظيمي لإدارة القبول والتسجيل  في المعهد وإستخدام نظام المعلومات المحوسب (برنامج القبول والتسجيل)** | **0.920** |
|  | **مدى إستخدام نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية على مستوى إدارة القبول والتسجيل والإدارة العليا** | **0.851** |
|  | **مدى ملائمة نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية على مستوى إدارة القبول والتسجيل والإدارة العليا** | **0.944** |
|  | **الدرجة الكلية** | **0.965** |

**\*الصدق = الجذر التربيعي الموجب للثبات**

واضح من النتائج الموضحة في جدول (5.3) قيمة الصدق لجميع فقرات الإستبانة كانت (0.965) وهذا يعنى أن الاستبانة ثابتة وصادقة بدرجة عالية جداً. وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات إستبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الإستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

**ثانياً - ثبات الاستبانة[[54]](#footnote-54):**

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة تطبيق الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ (Cranach's Alpha Coefficient) كما هو مبين في الجدول رقم (6.3)

جدول رقم (6.3)

ثبات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **م** | **المحور** | **عدد الفقرات** | **معامل ألفا كرونباخ** |
| **1** | **المحددات المتعلقة بالمستوى التنظيمي لإدارة القبول والتسجيل  في المعهد وإستخدام نظام المعلومات المحوسب (برنامج القبول والتسجيل)** | **8** | **0.846** |
| **2** | **مدى إستخدام نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية على مستوى إدارة القبول والتسجيل والإدارة العليا** | **8** | **0.725** |
| **3** | **مدى ملائمة نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية على مستوى إدارة القبول والتسجيل والإدارة العليا** | **10** | **0.891** |
|  | **الدرجة الكلية** | **26** | **0.931** |

من خلال الجدول السابق يتضح تمتع الاستبانة بمعامل ثبات عالي حيث تراوحت نسبة الثبات بين (0.725) و (0.891)، في حين بلغ معامل ألفا كرونباخ لجميع المحاور (0.931)، وهي نسبة مرتفعة ومناسبة مما يطمئن الباحث لاستخدام أداة الدراسة كأداة لجمع المعلومات للإجابة عن أسئلة الدراسة، والوثوق بنتائج تطبيقها.

وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة في صورتها النهائية، وأنها صالحة للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية، مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لجمع البيانات اللازمة للإجابة عن أسئلة الدراسة.

**المعالجة الإحصائية للبيانات:**

**بعد أن انتهى الباحث من تجميع استمارات الدراسة استخدام البرنامج الإحصائي الخاص بالعلوم الإنسانية والاجتماعية** (SPSS) **لتحليل بيانات الدراسة، والأدوات المستخدمة ما يلي :**

1. **أدوات التحليل الإحصائي الوصفي الذي تستخدم فيه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف عينة الدراسة.**
2. **إجراء اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات.**
3. **إجراء اختبار الصدق معامل ارتباط بيرسون[[55]](#footnote-55) لقياس صدق فقرات الاستبانة.**

**إجراءات تصحيح أداة الدراسة :**

اعتمدت الخطوات الآتية في تصحيح أداة الدراسة وتكونت هذه الأداة بصورتها النهائية من (26) فقرة موزعة على ثلاثة محاور، وللإجابة عن تساؤلات الدراسة فقد اعتمدت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة لتكون مؤشراً على درجة الموافقة وجرى تقسيم الدرجة إلى خمس فئات هي: (غير موافق إطلاقاً - غير موافق - لا ادري- موافق – موافق جداً) وفق التدرج 1، 2، 3، 4،5 على التوالي، وقد كانت الإجابات على كل عبارة مكونة من خمسة إجابات حسب مقياس ليكارت الخماسي[[56]](#footnote-56) كما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول (7.3)

مقياس ليكارت الخماسى

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **المتوسط المرجح** | **الرأى** | **الوزن** |
| **1-1.79** | **غير موافق اطلاقا** | **1** |
| **1.8-2.59** | **غير موافق** | **2** |
| **2.60-3.39** | **لا ادرى** | **3** |
| **3.40-4.19** | **موافق** | **4** |
| **4.20-5** | **موافق جداً** | **5** |

من خلال الجدول السابق يتضح أن الرأي (موافق جداً) له أعلى وزن (5) وأعلى متوسط مرجح وقد تراوحت نسبته (4.20-5).

**خلاصة الفصل الثالث**

تناول الباحث في هذا الفصل ميدان الدراسة (مجتمع وعينة الدراسة) وقد تم التعرف على معاهد التدريب الخاصة وبخاصة على قسم القبول والتسجيل لديها. وتم التعرف على دور نظام المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بقسم القبول والتسجيل.

وأيضاً تناول الباحث في هذا الفصل الوصف التفصيلي لمنهجية الدراسة والإجراءات التي اتبعها لتنفيذ بحثه، حيث تضمن منهج الدراسة، ومجتمعها ومفرداتها والعينة والأداة التي استخدمت والخطوات التي اتبعت وطريقة توزيع وجمع الاستبانة وتفريغها وتفسير النتائج والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة، وذلك للتعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الإدارية في معاهد التدريب الخاصة، ولتوضيح ذلك فقد قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية من خلال إيجاد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية واختبار الإشارة لكل فقرة من فقرات الاستبانة ومن ثم تم رصد النتائج.

**الفصل الرابع**

**نتائج الدراسة والتوصيات**

* **تمهيد**
* **تحليل خصائص العينة**
* **عرض وتحليل النتائج**
* **خلاصة الفصل الرابع**
* **ملخص نتائج الدراسة**
* **النتائج التي توصلت لها الدراسة**
* **توصيات الدراسة**
* **الخاتمة**
* **مصادر البحث**
* **الملاحـــق**

**تمهيد :**

يتضمن هذا الفصل عرضاً موجزاً لأهم نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحث من خلال الدراسة التطبيقية على الموظفين الإداريين على المستوى التنظيمي لإدارة قسم القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة ومدى تميز هذه الإدارة عن باقي الإدارات في المعهد، بالإضافة إلى مجموعة من التوصيات التي يرى الباحث بأنها ضرورية يمكن الاستفادة منها في معرفة مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في دعم القرارات الإدارية لدى متخذي القرارات في قسم القبول والتسجيل. وأيضاً يسير هذا الفصل في اتساق مع تساؤلات الدراسة، حيث يتضمن عرضاً وتحليلاً لنتائج الدراسة الميدانية بعد تطبيق أداة الدراسة على العينة المختارة، ومعالجة البيانات إحصائياً مع الاستعانة بالدراسات السابقة في التعليق على النتائج، وتسهيلاً لعرض نتائج الدراسة قام الباحث بعرضها على نحو إحصائي على شكل جداول ورسوم توضيحية.

**تحليل خصائص العينة**

بعد أن تم استعراض مجتمع الدراسة في الفصل الثالث هنا يستعرض الباحث عينة الدراسة لتقديم الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية بغرض التعرف والاستفادة منها، قام الباحث بتحليل البيانات الشخصية للمبحوثين، والتي تتعلق بـِ : العمر - المؤهل العلمي- سنوات الخبرة - المستوى الإداري، للتعرف على أهلية هؤلاء المبحوثين ومدى مناسبة تخصصاتهم مع طبيعة عملهم وقدرتهم على استخدام نظم المعلومات الإدارية وتطوير هذه النظم فيما يخدم عمل المنظمة محل الدراسة. وفيما يلي عرض لنتائج عينة الدراسة وفقاً لخصائصهم.

جدول (1.4)

توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ العمر

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **العمر** | **التكرار** | **النسبة %** |
| **اقل من 25 سنة** | **9** | **8.9** |
| **من 25 إلى اقل من 30 سنة** | **15** | **14.9** |
| **من 30 إلى اقل من 35 سنة** | **19** | **18.8** |
| **من 35 إلى اقل من 40 سنة** | **26** | **25.7** |
| **40 سنة فأكثر** | **32** | **31.7** |
| **المجموع** | **101** | **100.0** |

يتضح من الجدول رقم (1.4) أن نسبة (31.7%) من أفراد العينة كانت أعمارهم 40 سنة فأكثر، بينما نسبة (25.7%) من أفراد العينة كانت أعمارهم ما بين 35 إلى أقل من 40 سنة، كما أن نسبة (18.8%) من أفراد العينة كانت أعمارهم ما بين 30 إلى أقل من 35 سنة، في حين أن نسبة (14.9%) من أفراد العينة كانت أعمارهم ما بين 25 إلى أقل من 30 سنة، بينما (8.9%) من أفراد العينة كانت أعمارهم أقل من 25 سنة.

يتضح من الجدول السابق أن غالبية العاملين بقسم القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض هم الذين أعمارهم 40 سنة فأكثر.

شكل (1.4) توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ **العمر**

جدول (2.4)

توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ **للمؤهل العلمي**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **المؤهل** | **التكرار** | **النسبة %** |
| **ثانوي** | **1** | **1.0** |
| **دبلوم** | **12** | **11.9** |
| **بكالوريوس** | **51** | **50.5** |
| **دراسات عليا** | **37** | **36.6** |
| **المجموع** | **101** | **100.0** |

يتضح من الجدول رقم (2.4) أن نسبة (50.5%) من أفراد العينة مؤهلهم بكالوريوس، كما أن نسبة (36.6%) من أفراد العينة مؤهلهم دراسات عليا، بينما نسبة (11.9%) من أفراد العينة مؤهلهم دبلوم، في حين أن نسبة (1%) من أفراد العينة مؤهلهم ثانوي.

يتضح من الجدول السابق أن غالبية العاملين بقسم القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض هم من حملة شهادة البكالوريوس.

شكل (2.4) توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ **المؤهل العلمي**

الجدول (3.4)

توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ **سنوات الخبرة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الخبرة** | **التكرار** | **النسبة %** |
| **أقل من 5 سنوات** | **14** | **13.9** |
| **من 5 إلى أقل من 10 سنوات** | **27** | **26.7** |
| **من 10 إلى أقل من 15 سنة** | **28** | **27.7** |
| **15 سنة فأكثر** | **32** | **31.7** |
| **المجموع** | **101** | **100.0** |

يتضح من الجدول رقم (3.4) أن نسبة (31.7%) من أفراد العينة خبرتهم 15 سنة فأكثر، بينما نسبة (27.7%) من أفراد العينة خبرتهم ما بين 10 إلى أقل من 15 سنة، كما أن نسبة (26.7%) من أفراد العينة خبرتهم ما بين 5 إلى أقل من 10 سنوات، في حين أن نسبة (13.9%) من أفراد العينة خبرتهم أقل من 5 سنوات.

يتضح من الجدول السابق أن غالبية العاملين بقسم القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض هم الذين خبرتهم 15 سنة فأكثر.

شكل (3.4) توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ **سنوات الخبرة**

الجدول (4.4)

توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ **المستوى الإداري**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **المستوى الإداري** | **التكرار** | **النسبة %** |
| **إدارة عليا** | **22** | **21.8** |
| **إدارة وسطى** | **34** | **33.7** |
| **إدارة تنفيذية** | **45** | **44.6** |
| **المجموع** | **101** | **100.0** |

يتضح من الجدول رقم (4.4) أن نسبة (44.6%) من أفراد العينة مستواهم الإداري " إدارة تنفيذية"، بينما نسبة (33.7%) من أفراد العينة مستواهم الإداري "إدارة وسطى"، كما إن نسبة (21.8%) من أفراد العينة مستواهم الإداري " إدارة عليا".

يتضح من الجدول السابق أن غالبية العاملين بقسم القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض هم من الإدارة التنفيذية.

شكل (4.4) توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ **المستوى الإداري**

يتضح من الشكل رقم (4.4) أن نسبة (44.6%) من أفراد العينة مستواهم الإداري " إدارة تنفيذية"، بينما نسبة (33.7%) من أفراد العينة مستواهم الإداري "إدارة وسطى"، كما إن نسبة (21.8%) من أفراد العينة مستواهم الإداري " إدارة عليا". أي أن غالبية العاملين هم من الإدارة التنفيذية.

**عرض وتحليل النتائج**

1. **النتائج المتعلقة بالسؤال الأول :**

وللإجابة على السؤال الأول في الدراسة والذي ينص على**: ما المحددات المتعلقة بالمستوى التنظيمي لإدارة القبول والتسجيل  في المعهد وإستخدام نظام المعلومات المحوسب (برنامج القبول والتسجيل)؟**، تناول الباحث التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العيّنة وهي على النحو التالي :

**الجدول (5.4)**

**التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لعبارات المحددات المتعلقة بالمستوى التنظيمي لإدارة القبول والتسجيل  في المعهد وإستخدام نظام المعلومات المحوسب (برنامج القبول والتسجيل)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **العبارة** |  | **غير موافق إطلاقا** | **غير موافق** | **لا ادري** | **موافق** | **موافق جداً** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الرتبة** | **الاتجاه** |
| **1** | **ك** | **3** | **3** | **4** | **43** | **48** | **4.32** | **0.85** | **1** | **موافق جداً** |
| **%** | **3.0** | **3.0** | **3.9** | **42.6** | **47.5** |
| **2** | **ك** | **-** | **6** | **5** | **48** | **42** | **4.25** | **0.81** | **2** | **موافق جداً** |
| **%** | **-** | **5.9** | **5.0** | **47.5** | **41.6** |
| **3** | **ك** | **-** | **8** | **11** | **36** | **46** | **4.21** | **0.90** | **4** | **موافق جداً** |
| **%** | **-** | **7.9** | **10.9** | **35.6** | **45.5** |
| **4** | **ك** | **3** | **21** | **13** | **32** | **32** | **3.68** | **1.21** | **7** | **موافق** |
| **%** | **3.0** | **20.8** | **12.9** | **31.7** | **31.7** |
| **5** | **ك** | **4** | **22** | **41** | **18** | **16** | **3.22** | **1.06** | **8** | **لا ادري** |
| **%** | **4.0** | **21.8** | **40.6** | **17.8** | **15.8** |
| **6** | **ك** | **1** | **10** | **16** | **40** | **34** | **3.95** | **0.99** | **6** | **موافق** |
| **%** | **1.0** | **9.9** | **15.8** | **39.6** | **33.7** |
| **7** | **ك** | **-** | **10** | **8** | **31** | **52** | **4.24** | **0.97** | **3** | **موافق جداً** |
| **%** | **-** | **9.9** | **7.9** | **30.7** | **51.5** |
| **8** | **ك** | **2** | **9** | **17** | **32** | **41** | **4.00** | **1.06** | **5** | **موافق** |
| % | 2.0 | 8.9 | 16.8 | 31.7 | 40.6 |
|  | **المتوسط العام** | | | | | | **3.98** | **0.98** |  | **موافق** |

**يتضح من الجدول رقم (5.4) التالي:**

* جاءت العبارة رقم (1) نص العبارة :**( هناك اتصال مباشر بين إدارة القبول والتسجيل وإدارة تقنية المعلومات)**، في المرتبة (الأولى) بمتوسط حسابي بلغ (4.32)، وبانحراف معياري بلغ (0.85)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق جداً، يرى الباحث أن هذه النتيجة جاءت هكذا بسبب أن نظام القبول والتسجيل الآلي له علاقة وثيقة بتقنية المعلومات.
* جاءت العبارة رقم (2) **:( الموقع التنظيمي الذي تحتله إدارة القبول والتسجيل مناسب للمستفيدين من النظام في جميع الإدارات الأخرى في المعهد)**، في المرتبة (الثانية) بمتوسط حسابي بلغ (4.25)، وبانحراف معياري بلغ (0.81)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق جداً، يرى الباحث أن هذه النتيجة جاءت هكذا بسبب أن قسم القبول والتسجيل له علاقة وارتباط مع بقية الأقسام بالمعهد لأن، بقية الأقسام تعتمد على المعلومات التي يتم إدخالها من قبل قسم القبول والتسجيل.
* جاءت العبارة رقم (7) : **( تعطي إدارة المعهد إدارة القبول والتسجيل إهتماماً كبيراً)**، في المرتبة (الثالثة) بمتوسط حسابي بلغ (4.24)، وبانحراف معياري بلغ (0.97)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق جداً.
* جاءت العبارة رقم (3) : **( هناك خطة واضحة لعمل نظام القبول والتسجيل)**، في المرتبة (الرابعة) بمتوسط حسابي بلغ (4.21)، وبانحراف معياري بلغ (0.90)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق جداً.
* جاءت العبارة رقم (8) :**( تعطي إدارة المعهد تطوير إدارة تقنية المعلومات أولوية كبيرة فى الخطط الاستراتيجية)**، في المرتبة (الخامسة) بمتوسط حسابي بلغ (4.00)، وبانحراف معياري بلغ (1.06)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق.
* جاءت العبارة رقم (6) :**( يوجد هيكل تنظيمي لإدارة القبول والتسجيل وإدارة تقنية المعلومات ووصف وظيفي لكل مستخدمين نظام القبول والتسجيل)**، في المرتبة (السادسة) بمتوسط حسابي بلغ (3.95)، وبانحراف معياري بلغ (0.99)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق.
* جاءت العبارة رقم (4) :**( يتم تدريب العاملين في النظام بشكل دوري لتطوير مهاراتهم وقدراتهم)**، في المرتبة (السابعة) بمتوسط حسابي بلغ (3.68)، وبانحراف معياري بلغ (1.21) على الترتيب، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق، يرى الباحث أن هذه النتيجة جاءت هكذا بسبب أن نظام القبول والتسجيل بسيط ولا يحتاج إلى الكثير من التدريب.
* جاءت العبارة رقم (5) :**( لا توجد مقاومة من بعض المستخدمين للتحديث الذي يقوم به العاملون في نظام القبول والتسجيل)**، في المرتبة (الثامنة) بمتوسط حسابي بلغ (3.22)، وبانحراف معياري بلغ (1.06)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها لا أدرى، يرى الباحث أن هذه النتيجة جاءت هكذا بسبب أن النظام الآلي أفضل بالنسبة للعاملين في قسم القبول.

1. **النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :**

وللإجابة على السؤال الثاني في الدراسة والذي ينص على: **ما مدى إستخدام نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية على مستوى إدارة القبول والتسجيل والإدارة العليا ؟** تناول الباحث التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العيّنة وهي على النحو التالي:

**الجدول (6.4)**

**التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لعبارات مدى إستخدام نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية على مستوى إدارة القبول والتسجيل والإدارة العليا**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **العبارة** |  | **غير موافق إطلاقا** | **غير موافق** | **لا ادري** | **موافق** | **موافق جداً** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الرتبة** | **الاتجاه** |
| 1 | ك | - | - | 3 | 43 | 55 | 4.51 | 0.56 | 2 | موافق جداً |
| % | - | - | 3.0 | 42.6 | 54.5 |
| 2 | ك | - | 4 | 1 | 33 | 63 | 4.53 | 0.72 | 1 | موافق جداً |
| % | - | 4.0 | 1.0 | 32.7 | 62.4 |
| 3 | ك | 2 | 5 | 7 | 37 | 50 | 4.27 | 0.94 | 4 | موافق جداً |
| % | 2.0 | 5.0 | 6.9 | 36.6 | 49.5 |
| 4 | ك | - | 7 | 2 | 50 | 42 | 4.26 | 0.81 | 5 | موافق جداً |
| % | - | 6.9 | 2.0 | 49.5 | 41.6 |
| 5 | ك | - | 5 | 6 | 44 | 46 | 4.30 | 0.79 | 3 | موافق جداً |
| % | - | 5.0 | 5.9 | 43.6 | 45.5 |
| 6 | ك | 18 | 50 | 2 | 23 | 8 | 2.53 | 1.25 | 8 | غير موافق |
| % | 17.8 | 49.5 | 2.0 | 22.8 | 7.9 |
| 7 | ك | 2 | 11 | 4 | 51 | 33 | 4.04 | 0.95 | 6 | موافق |
| % | 2.0 | 10.9 | 4.0 | 50.5 | 32.7 |
| 8 | ك | 5 | 25 | 11 | 36 | 23 | 3.47 | 1.23 | 7 | موافق |
| % | 5.0 | 24.8 | 10.9 | 35.6 | 22.8 |
|  | **المتوسط العام** | | | | | | **3.99** | **0.91** |  | **موافق** |

**يتضح من الجدول رقم (6.4) التالي:**

* جاءت العبارة رقم (2) نص العبارة : (**أنت قادر على استخدام المعلومات التي تحصل عليها من نظم المعلومات**)، في المرتبة (الأولى) بمتوسط حسابي بلغ (4.53)، وبانحراف معياري بلغ (0.72)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق جداً، يرى الباحث أن هذه النتيجة جاءت هكذا بسبب أن العاملين بقسم القبول والتسجيل مؤهلين ومدربين على كيفية استخدام نظام القبول والتسجيل.
* جاءت العبارة رقم (1) نص العبارة : (**أنت متفهم لأهداف وغايات نظام القبول والتسجيل في المعهد**)، في المرتبة (الثانية) بمتوسط حسابي بلغ (4.51)، وبانحراف معياري بلغ (0.56)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق جداً. يرى الباحث أن هذه النتيجة جاءت هكذا بسبب أن تفهم العاملين بقسم القبول والتسجيل لأهداف وغايات نظام القبول والتسجيل يعود لخبراتهم العملية ومؤهلاتهم العلمية.
* جاءت العبارة رقم (5) نص العبارة : (**أنت تثق بالقرارات التي تتخذ بالإعتماد على نظم المعلومات**)، في المرتبة (الثالثة) بمتوسط حسابي بلغ (4.30)، وبانحراف معياري بلغ (0.97) وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق جداً.
* جاءت العبارة رقم (3) نص العبارة : (**توجد استفادة ملموسة من نظام القبول والتسجيل في إتخاذك للقرارات في مجال عملك**)، في المرتبة (الرابعة) بمتوسط حسابي بلغ (4.27)، وبانحراف معياري بلغ (0.94)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق جداً.
* جاءت العبارة رقم (4) نص العبارة : (**أنت تثق بنظام المعلومات لديك**)، في المرتبة (الخامسة) بمتوسط حسابي بلغ (4.26)، وبانحراف معياري بلغ (0.81)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق جداً.
* جاءت العبارة رقم (7) نص العبارة : (**عند إتخاذك القرار تعتمد بشكل كبير على نظام القبول والتسجيل**)، في المرتبة (السادسة) بمتوسط حسابي بلغ (4.04)، وبانحراف معياري بلغ (0.95)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق.
* جاءت العبارة رقم (8) نص العبارة : (**تحتوي تقارير نظام القبول والتسجيل على معلومات غير مكررة**)، في المرتبة (السابعة) بمتوسط حسابي بلغ (3.47)، وبانحراف معياري بلغ (1.23) على الترتيب، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق، يرى الباحث أن هذه النتيجة جاءت هكذا بسبب أن التقارير مصممة في النظام بحيث لا تكرر البيانات.
* جاءت العبارة رقم (6) نص العبارة : (**تفضل إتخاذ قرارات روتينية دون الرجوع إلى نظم المعلومات**)، في المرتبة (الثامنة) بمتوسط حسابي بلغ (2.53)، وبانحراف معياري بلغ (1.25)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها غير موافق، يرى الباحث أن هذه النتيجة جاءت هكذا بسبب أن إدراك العاملين بقسم القبول والتسجيل أهمية نظام القبول والتسجيل الآلي وأنه يزودهم بمعلومات صحيحة ودقيقة ويساعدهم في اتخاذ القرارات.

1. **النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث :**

وللإجابة على السؤال الثالث في الدراسة والذي ينص على: **ما مدى ملائمة نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية على مستوى إدارة القبول والتسجيل والإدارة العليا ؟** تناول الباحث التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العيّنة وهي على النحو التالي :

**الجدول (7.4)**

**التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لعبارات مدى ملائمة نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية على مستوى إدارة القبول والتسجيل والإدارة العليا**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **العبارة** |  | **غير موافق اطلاقا** | **غير موافق** | **لا ادري** | **موافق** | **موافق جداً** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الرتبة** | **الاتجاه** |
| 1 | ك | - | 7 | 3 | 53 | 38 | 4.23 | 0.78 | 2 | موافق جداً |
| % | - | 6.9 | 3.0 | 52.5 | 37.6 |
| 2 | ك | - | 5 | 2 | 54 | 40 | 4.28 | 0.74 | 1 | موافق جداً |
| % | - | 5.0 | 2.0 | 53.5 | 39.6 |
| 3 | ك | - | 8 | 11 | 41 | 41 | 4.14 | 0.91 | 5 | موافق |
| % | - | 7.9 | 10.9 | 40.6 | 40.6 |
| 4 | ك | - | 6 | 6 | 54 | 35 | 4.17 | 0.79 | 4 | موافق |
| % | - | 5.9 | 5.9 | 53.5 | 34.7 |
| 5 | ك | 2 | 7 | 6 | 53 | 33 | 4.07 | 0.92 | 7 | موافق |
| % | 2.0 | 6.9 | 5.9 | 52.5 | 32.7 |
| 6 | ك | - | 6 | 17 | 41 | 37 | 4.08 | 0.88 | 6 | موافق |
| % | - | 5.9 | 16.8 | 40.6 | 36.6 |
| 7 | ك | - | 14 | 9 | 46 | 32 | 3.99 | 0.95 | 9 | موافق |
| % | - | 13.9 | 8.9 | 45.5 | 31.7 |
| 8 | ك | - | 10 | 4 | 42 | 45 | 4.21 | 0.92 | 3 | موافق جداً |
| % | - | 9.9 | 4.0 | 41.6 | 44.6 |
| 9 | ك | 2 | 7 | 8 | 53 | 31 | 4.03 | 0.92 | 8 | موافق |
| % | 2.0 | 6.9 | 7.9 | 52.5 | 30.7 |
| 10 | ك | 10 | 25 | 10 | 33 | 23 | 3.34 | 1.34 | 10 | لا ادري |
| % | 9.9 | 24.8 | 9.9 | 32.7 | 22.8 |
|  | **المتوسط العام** | | | | | | **4.15** | **0.86** |  | **موافق** |

**يتضح من الجدول رقم (7.4) التالي:**

* جاءت العبارة رقم (2) نص العبارة: (**تأتي المعلومات التي تحتاجها مرتبة ويسهل فهمها**)، في المرتبة (الأولى) بمتوسط حسابي بلغ (4.28)، وبانحراف معياري بلغ (0.74)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق جداً، يرى الباحث أن هذه النتيجة جاءت هكذا بسبب أن نظام القبول والتسجيل الآلي مصمم بحيث يعطي معلومات صحيحة ودقيقة ومرتبة لتسهيل عملية فهمها.
* جاءت العبارة رقم (1) نص العبارة: (**المعلومات التي يوفرها نظام القبول والتسجيل تكون معلومات صحيحة**)، في المرتبة (الثانية) بمتوسط حسابي بلغ (4.23)، وبانحراف معياري بلغ (0.78)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق جداً، يرى الباحث أن هذه النتيجة جاءت هكذا بسبب أن نظام القبول والتسجيل الآلي مصمم لمنع إدخال بيانات خاطئة وحتى لو حاول المستخدم فعل ذلك سوف تظهر له رسالة خطأ تنبهه.
* جاءت العبارة رقم (8) نص العبارة: (**نظام القبول والتسجيل يقدم لك معلومات حالية**)، في المرتبة (الثالثة) بمتوسط حسابي بلغ (4.21)، وبانحراف معياري بلغ (0.92) وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق جداً.
* جاءت العبارة رقم (4) نص العبارة: (**المعلومات التي يوفرها نظام القبول والتسجيل تكون معلومات حديثة**)، في المرتبة (الرابعة) بمتوسط حسابي بلغ (4.17)، وبانحراف معياري بلغ (0.79)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق.
* جاءت العبارة رقم (3) نص العبارة: (**إن السرعة التي يوفر بها نظام القبول والتسجيل المطلوبة لا تتناقض مع كونها معلومات حديثة**)، في المرتبة (الخامسة) بمتوسط حسابي بلغ (4.14)، وبانحراف معياري بلغ (0.91)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق.
* جاءت العبارة رقم (6) نص العبارة: (**المعلومات التي يوفرها نظام القبول والتسجيل تتناسب مع نوع القرارات المتخذة**)، في المرتبة (السادسة) بمتوسط حسابي بلغ (4.08)، وبانحراف معياري بلغ (0.88)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق.
* جاءت العبارة رقم (5) : (**التقارير التي يخرجها نظام القبول والتسجيل واضحة وخالية من التشويه ويمكن فهمها بسهولة**)، في المرتبة (السابعة) بمتوسط حسابي بلغ (4.07)، وبانحراف معياري بلغ (0.92) على الترتيب، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق.
* جاءت العبارة رقم (9) نص العبارة: (**نظام القبول والتسجيل يقدم معلومات ذات صلة وثيقة بالحالة أو المشكلة**)، في المرتبة (الثامنة) بمتوسط حسابي بلغ (4.03)، وبانحراف معياري بلغ (0.92)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق.
* جاءت العبارة رقم (7) نص العبارة: (**نظام القبول والتسجيل يقدم لك المعلومات الرقمية وغير الرقمية**)، في المرتبة (التاسعة) بمتوسط حسابي بلغ (3.99)، وبانحراف معياري بلغ (0.95)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها موافق، يرى الباحث أن هذه النتيجة جاءت هكذا بسبب نظام القبول والتسجيل يزود المستخدمين بالبيانات الرقمية.
* جاءت العبارة رقم (10) نص العبارة: (**نظام القبول والتسجيل يزودك بالمخططات البيانية التي تحتاجها**)، في المرتبة (العاشرة) بمتوسط حسابي بلغ (3.34)، وبانحراف معياري بلغ (1.34)، وكان اتجاه أفراد العينة حولها لا أدرى، يرى الباحث أن هذه النتيجة جاءت هكذا بسبب أن نظام القبول والتسجيل الآلي لا يحتوي على مخططات بيانية.

1. **النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع :**

وللإجابة على السؤال الرابع في الدراسة والذي ينص على**: تطوير نظام قبول وتسجيل آلي ليتم تطبيقه في معاهد التدريب الخاصة**، قام الباحث بالفعل من خلال عمله في معهد أدكس بتطوير نظام قبول وتسجيل آلي وتطبيقه في المعهد، كما سيتم شرحه النحو التالي :

**نظام المعلومات الإدارية في معهد أدكس الدولي للتدريب**

سبق وأن شرح الباحث آلية العمل بمعهد أدكس – تم استخدام معهد أدكس كأنموذج لتحليل وتطبيق النظام فيه -، والآن سيتم شرح آلية تدفق المعلومات في معهد أدكس مع التركيز على النظام الآلي وكافة التجهيزات والبرامج التي يحتوي عليها.

**أولاً : تدفق المعلومات في معهد أدكس الدولي للتدريب**

إن تدفق المعلومات في معهد أدكس يتم عبر العديد من القنوات، أهمها نظام المعلومات الإدارية المبني على الحاسب الآلي الذي تعتمده إدارة المعهد والذي يرتكز على القنوات المعتمدة في انتقال المعلومات سواء داخلياً أو خارجياً، وذلك على النحو التالي :

1. **المعهد :**

تتدفق المعلومات داخل المعهد بشكل تقليدي وباستخدام الوسائل التقليدية للاتصال؛ شفهياً بطريقة مباشرة أو عن طريق الهاتف، أو باستخدام البريد الإلكتروني (Email) أو كتابياً بالانتقال اليدوي للوثائق بين الأقسام المختلفة.

انتقال المعلومات بين إدارة المعهد وبقية الأقسام يتم عن طريق نقل المعلومات بواسطة الوثائق الرسمية العادية أو عبر وسائط التخزين المتنقلة المختلفة كالأقراص الليزرية المضغوطة (CD/DVD) أو ذاكرة (USB) أو عبر الشبكة الداخلية للمعهد (LAN) التي تربط أجهزة الحاسب الآلي في المعهد مع بعضها البعض ومع الخادم المركزي (Server).

أما تدفق المعلومات بين المعهد والمحيط الخارجي من عملاء وموردين، وأطراف حكومية أو منافسين أو غيرهم فيتم عن طريق الهاتف أو الفاكس أو بواسطة البريد العادي أو عن طريق شبكة الانترنت وباستخدام البريد الالكتروني، وأيضاً يتم عرض خدمات معهد أدكس على العملاء، أو تلقي عروض الموردين بخصوص الخدمات المتعلقة بالتدريب أو غيرها من الخدمات التي يحتاجها معهد أدكس من الخارج عن طريق شبكة الانترنت والبريد الإلكتروني.

1. **قسم القبول والتسجيل :**

قسم القبول والتسجيل يعتمد على تدفق المعلومات الإدارية في المعهد، والذي يُعبر عنه من خلال مجموعة من المنظومات الشبكية وأجهزة اتصالات البيانات المكونة من أجهزة الحاسب الآلي والخادم المركزي(Server) وبرمجيات تشغيلية يتخصص كل منها في مجال معين، تعمل في إطار بنية تنظيمية وتقنية متكاملة. وبالإضافة إلى نظام المعلومات الإدارية يتم تدفق المعلومات داخليا ً في قسم القبول والتسجيل بواسطة الوسائل التقليدية التي تم ذكرها سابقاً.

أما انتقال المعلومات الإدارية بين قسم القبول والتسجيل وإدارة المعهد فيتم –كما ذكر سابقاً- باستخدام الوسائل التقليدية للاتصال؛ شفهياً بطريقة مباشرة أو عن طريق الشبكة المحلية، أو بواسطة وسائط تخزين ونقل المعلومات المختلفة، وكذلك الحال بالنسبة للأقسام الأخرى من المعهد مثل : قسم التدريب، وقسم المحاسبة.

نظراً لارتباط العديد من الأقسام في المعهد في عملها مع قسم القبول والتسجيل ؛ فمثلاً قسم التدريب لا يمكنه القيام بعمله من دون معلومات عن المتدربين والدورات المسجلين فيها، وأيضاً قسم المحاسبة يعتمد بدوره على المعلومات المدخلة بواسطة قسم القبول والتسجيل للمتدربين، وهكذا. بناءاً على ما سبق تجد إدارة معهد أدكس نفسها مجبرة على ضمان اتصال دائم ومباشر وآمن بين هذه الأقسام، واتصال من هذا النوع لا توفره إلا أنظمة المعلومات الإدارية التي تبنت إدارة المعهد واحداً منها، خدمةً لاتخاذ قرارات تشغيلية ووظيفية فعّالة تخدم بدورها السياسات والقرارات الإستراتيجية التي تتخذها الإدارة، مما يفرض التنسيق بين هذه الأقسام وتبادل المعلومات بشكل سريع، شامل ودقيق.

**ثانياً : تصميم وتطبيق النظام الآلي للمعلومات بمعهد أدكس**

لقد ظهرت الحاجة إلى نظام للمعلومات الإدارية لقسم القبول والتسجيل في معهد أدكس منذ بداية تأسيس المعهد، لكن التفكير الجِدي في تصميمه وتطبيقه كان في بداية العام 2012 م، قبل انطلاق العملية قام المختصين بتقنية المعلومات العاملين بالمعهد بتحديد الأهداف الأساسية المرجوة من النظام المعلوماتي متمثلة أساساً في تخفيف الأعمال الإدارية وتحسين إجراءات الاتصال وانتقال المعلومات من خلال أتمتة العديد من المهام الروتينية، إضافة إلى العمل على توفير المعلومات المناسبة على أشكال مختلفة وفي الوقت المناسب مما يدعم عملية اتخاذ القرارات بمعهد أدكس.

وللقيام بوضع النظام الآلي وجب على معهد أدكس دراسة إمكانيته المادية والبشرية، وبالتالي الإجابة على أربعة أسئلة هامة :

* السؤال الاقتصادي: هل سيغطي العائد المادي المتحصل عليه جراء تطبيق النظام الآلي على تكاليف تصميمه وتنفيذه؟
* السؤال التقني: ما هي التكنولوجيا الواجب اعتمادها في عملية الحوسبة بمعهد أدكس؟، وبالتالي ضرورة تحديد التطبيقات المراد حوسبتها، وكذالك التجهيزات والبرامج المناسبة لكل تطبيق.
* السؤال البشري: ما هو حجم ونوعية المستخدمين الضروريين لعملية تشغيل النظام الجديد؟
* السؤال العملي: هل يمكن للمعهد القيام بعملية تصميم وتطبيق النظام بنفسه، أم عليه الاستعانة بشركات متخصصة في هذا المجال، وهل بإمكانه فيما بعد الاستمرار في تشغيله وصيانته؟

وبعد دراسة الأسئلة السابقة والإجابة عليها، قامت إدارة معهد أدكس بتكليف العاملين بقسم تقنية المعلومات في معهد أدكس بعمل النظام الجديد لقسم القبول والتسجيل وذلك لتمتعهم بالخبرة والكفاءات اللازمة لإنجاز المهمة المطلوبة منهم.

وقد تم بالفعل تصميم نظام على شكل مجموعات نظم فاعلة للمعلومات، مترابطة ومتشابكة فيما بينها من خلال قاعدة بيانات مشتركة، لأجل الحصول على نظام آلي للمعلومات يساعد في الإدارة واتخاذ القرارات، والشكل (5.4) يبين آلية عمل نظام القبول والتسجيل الجديد بمعهد أدكس، وسيتم شرح التجهيزات والبرامج التي يحتويها هذا النظام في الفقرة ثالثاً : التجهيزات والبرامج الوظيفية التي يعتمد عليها النظام الآلي بمعهد أدكس.

الــشـكـل (5.4) آلية عمل برنامج القبول والتسجيل

الــشـكـل (6.4) خيارات المتابعة الأكاديمية لبرنامج القبول والتسجيل

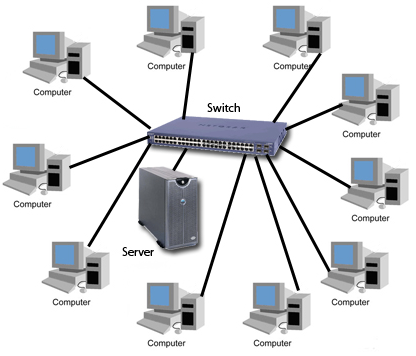
**ثالثاً: التجهيزات والبرامج الوظيفية التي يعتمد عليها النظام الآلي بمعهد أدكس**

قبل دراسة أي نظام معلومات وعلاقته باتخاذ القرارات في منظمة ما، لابد من دراسة تركيبة هذا النظام في حد ذاته، والذي تعتبر مكوناته المادية والبرامج الوظيفية التي يتمتع بها من أبرز مقوماته وعوامل نجاحه، وهذا ما سيتم التطرق إليه لاحقاً.

1. المكونات المادية للنظام :

تبعاً للشكل (7.4) تتكون الشبكة المعلوماتية لمعهد أدكس الدولي للتدريب من شبكة ذات هيكل نجمي [[57]](#footnote-57)(Star Topology) وقد صممت على هذا الشكل وفقاً لاعتبارين أساسيين هما :

* **الاعتبار الفني :** سهولة تركيب الشبكة وإكتشاف المشاكل وحلها.
* **الاعتبار الأمني:** إمكانية ربط عدة شبكات فرعية وسهولة متابعتها والرقابة عليها.



الــشـكـل (7.4) بنية الشبكة النجمية

الشبكة النجمية المطبقة في المعهد تتكون من مجموعة من أجهزة الحاسب الآلي مربوطة مع بعضها عبر جهاز يسمى المجمع المركزي(Switch) يصلها مباشرة مع الجهاز المركزي الذي يسمى الخادم (Server) والذي بدوره يحتوي على قاعدة البيانات المشتركة والبرامج التشغيلية التي تشغل النظام ككل، وهذا يسهل على كافة مستخدمين نظام القبول والتسجيل الوصول إلى البيانات التي يحتاجونها.

1. البرامج الوظيفية التي يحتوي عليها النظام :

بالإضافة إلى المكونات المادية للنظام المعلوماتي، تعتمد إدارة معهد أدكس برنامج خاص بعملية تسجيل المتدربين مطبق بقسم القبول والتسجيل، قررت إدارة معهد أدكس حوسبته بناءاً على أهميته في خدمة المعهد، ومدى حاجتها إليه في اتخاذ القرارات الفاعلة بقسم القبول والتسجيل، والشكل (8.4) يوضح الواجهة الرئيسية لبرنامج القبول والتسجيل (المسجل المثالي)[[58]](#footnote-58)، وكذلك الأشكال التالية التي تمثل شاشات البرنامج.



الــشـكـل (8.4) الواجهة الرئيسية لبرنامج القبول والتسجيل (المسجل المثالي)

**تعريف برنامج المسجل المثالي :**

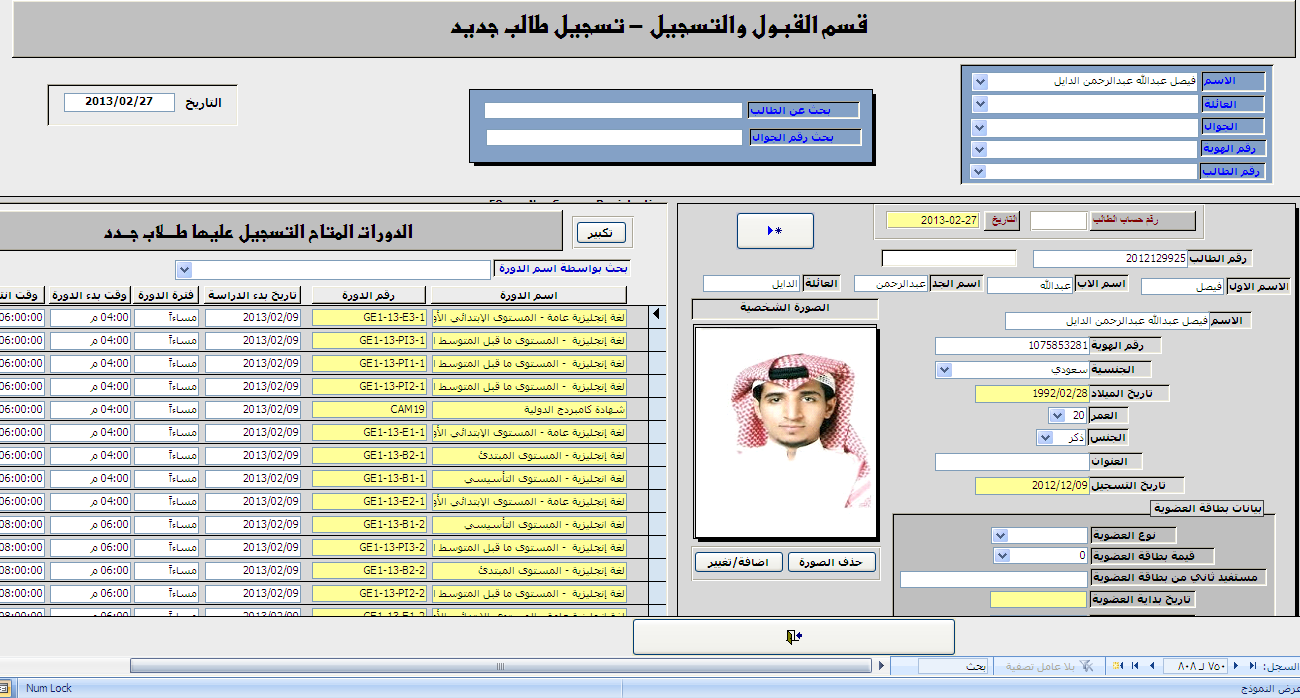
هو عبارة عن برنامج (قاعدة بيانات) وظيفته تسجيل الأفراد على الدورات التدريبية المنعقدة في معهد التدريب، ويعمل كإدارة إلكترونية للمعهد توفر أدوات لاتخاذ القرارات والمراقبة والمتابعةمن خلال متابعة العميل من لحظة اتصاله بالمعهد للإستفسار عن الدورات ثم تسجيله ولغاية تخرجه من المعهد، وأيضاً متابعته بعد التخرج، ويناسب هذا البرنامج أي نوع من الدورات التدريبية التي يمكن أن تعقد مثل : دورات الحاسب الآلي، دورات اللغة الانجليزية، الدورات الإدارية.

**أهداف برنامج المسجل المثالي :**

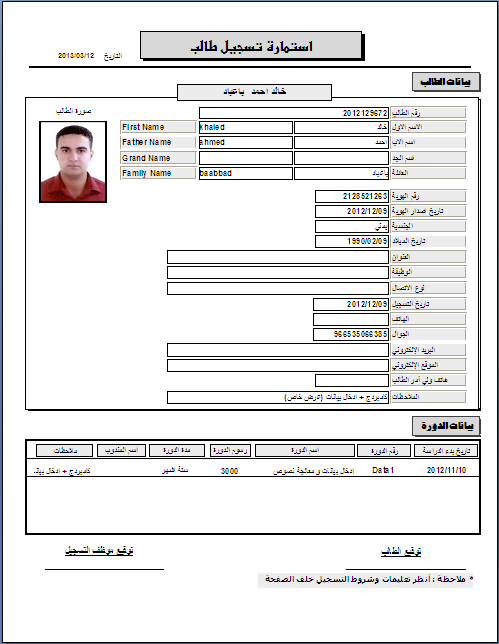
1. توفير أدوات لإدارة المعهد لعملية المراقبة والمتابعة والمساعدة في اتخاذ القرارات.
2. عرض التقارير المالية التي تحتاجها الإدارة حسب معايير مختلفة.
3. توفير قاعدة بيانات مركزية لجميع الأقسام بالمعهد.
4. ‏ تسجيل الإتصالات الواردة أوزيارة العملاء في قاعدة البيانات.
5. متابعة العميل قبل التسجيل بالدورة .
6. تسجيل المتدربين على الدورات.
7. المتابعة الأكاديمية والمتابعة المالية للمتدرب وتوفير تقارير مالية بأية لحظة .
8. متابعة حضور وغياب المتدرب .
9. متابعة الأمور المتعلقة بالمؤسسة العامة.
10. تخصيص الامتحانات الدولية.
11. إستيراد بيانات العملاء السابقين لقاعدة البيانات.
12. تصدير بيانات العملاء لملفات خارجية مثل الإكسل والوورد.
13. تصدير جهات الإتصال الخاصة بالعملاء للرسائل القصيرة SMS
14. جدولة المدربين والمتدربين والقاعات والمعامل من خلال الجداول الدراسية .
15. متابعة المستودع ومعرفة حالة المواد الموجودة فيه.
16. عرض احصاءات أعداد المتدربين حسب عدة معايير.



الــشـكـل (9.4) شاشة قائمة المهام الرئيسية لبرنامج القبول والتسجيل



الــشـكـل (10.4) شاشة تسجيل بيانات متدرب جديد وإلحاقه بدورة تدريبية



الــشـكـل (11.4) تقرير الاستمارة الإلكترونية للمتدرب الجديد

**خلاصة الفصل الرابع**

تضمن في هذا الفصل عرضاً موجزاً لأهم نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحث من خلال الدراسة التطبيقية على الموظفين الإداريين على المستوى التنظيمي لإدارة قسم القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة ومدى تميز هذه الإدارة عن باقي الإدارات في المعهد، وقد تضمن هذا الفصل أيضاً عرضاً وتحليلاً لنتائج الدراسة الميدانية بعد تطبيق أداة الدراسة على العينة المختارة، ومعالجة البيانات إحصائياً مع الاستعانة بالدراسات السابقة من خلال مقارنة أوجه الاتفاق والاختلاف، وتسهيلاً لعرض نتائج الدراسة قام الباحث بعرضها على نحو إحصائي على شكل جداول ورسوم توضيحية.

**ملخص نتائج الدراسة**

## **تمهيد :**

لقد سعت هذه الدراسة إلى التعمق والتعرف على المستوى التنظيمي لإدارة قسم القبول والتسجيل في معاهد التدريب الخاصة ومدى تميز هذه الإدارة عن باقي الإدارات في المعهد، من حيث معرفة مدى الاتصال بينها وبين الأقسام الأخرى والموقع التنظيمي الذي تحتله، ووجود خطه واضحة للعمل بالإضافة إلى وجود تدريب للعاملين بشكل دوري لتطوير مهاراتهم وقدراتهم، وعن وجود هيكل تنظيمي للمعهد ووصف وظيفي لكل العاملين ومقدار الإهتمام الذي تعطيه إدارة المعهد لنظم المعلومات ومقدار الأولوية للتطوير، وكذلك مدى إستخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في دعم القرارات الإدارية لدى متخذي القرارات، وذلك من خلال معرفتهم وتفهمهم لمدى أهداف وغايات النظام الإداري المحوسب في المعهد وإن كانوا قد تلقوا تعليماً ما أو تدريباً على إستخدام النظام ومدى قدرتهم على إستخدام المعلومات الناتجة من النظام ومدى الإستفادة منها في إتخاذ القرارات ومدى ثقتهم بهذه المعلومات ومدى ثقتهم بالقرارات التي تتخذ بالإعتماد على نظم المعلومات، وفي حالة القرارات المكررة هل يتم الرجوع مرة ثانية إلى نظم المعلومات من جديد أم لا؟ ومدى الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية عند اتخاذ القرارات. ولتوضيح ذلك فقد قام الباحث بإيجاد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية واختبار الإشارة لكل فقرة من فقرات الاستبانة ومن ثم تم رصد النتائج. كما نتج عن هذه الدراسة تطوير نظام قبول وتسجيل آلي.

**ملخص النتائج التي توصلت لها الدراسة :**

بعد عرض أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بدور نظم المعلومات الإدارية  في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض، وبعد تحليل ومناقشة أسئلة وفرضيات الدراسة من خلال دراسة ميدانية لمعهد أدكس الدولي للتدريب كأنموذج ؛أمكن التوصل إلى جملة من النتائج يمكن عرضها كما يلي :

1. هناك علاقة إيجابية بين المستوى التنظيمي لإدارة القبول والتسجيل وإستخدام المعلومات اللازمة لصنع القرارات الإدارية، وان إدارة المعهد تعطي إهتماماً كبير وأولوية لتطوير إدارة تقنية المعلومات تنظيمياً وعلمياً وفنياً.
2. هناك علاقة إيجابية بين المستوى التنظيمي لإدارة القبول والتسجيل وجودة المعلومات الإدارية لنظم المعلومات في معهد أدكس، وتتمثل الجودة في دقة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات وملاءمتها، والتي بدورها يتم إستخدامها والإستعانة بها من قبل صانعي القرارات في المعهد.
3. هناك إستخدام فعّال من قبل صانعي القرار لنظم المعلومات الإدارية في معهد أدكس في صنع قراراتهم الإدارية نظراً لجودة المعلومات الناتجة من هذه النظم، وأظهرت النتائج أن الوزن النسبي هو (91%) حيث أن الغالبية العظمى تعتمد بشكل أساسي على أنظمة المعلومات في حالة إتخاذ قرارات إدارية.
4. هناك علاقة إيجابية بين ملائمة المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإداري في معهد أدكس وبين استخدام المديرون لهذه النظم في صنع قراراتهم الإدارية، وأظهرت الدراسة بأن الوزن النسبي (86%) وهذا يعني أن هذه العلاقة قوية وهذا يعني علمياً بأنه كلما زادت ملائمة المعلومات التي يقدمها النظام كلما زاد استخدام المديرون لهذه النظم في صنعهم لقراراتهم.
5. تطوير برنامج القبول والتسجيل قام الباحث بتطويره بنفسه، وتطبيقه في قسم القبول والتسجيل في معهد ادكس الدولي للتدريب، واستخدامه من قبل العاملين في قسم القبول والتسجيل كأداة داعمة لقراراتهم الإدارية الخاصة بالقبول والتسجيل.

**توصيات الدراسة**

في ضوء الإطار النظري للدراسة وبعد دراسة وتحليل دور نظم المعلومات الإدارية  في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض، وبعد الإطلاع على نتائج الدراسة وما تحمله من نقاط القوة والضعف في هذا النظام، يمكن تقديم الاقتراحات والتوصيات التالية :

* لأجل حفظ المعلومات الإدارية ومواجهة الكم الهائل من المعلومات يستوجب حفظها في مجموعة من النظم الثانوية ، نظم خاصة بالتسجيل وأخرى نظم للقبول ليكتمل النظام بإضافة نظام الإمتحانات والنتائج.
* إن نظم المعلومات الإدارية يجب أن تصنف وفق المهام الإدارية التي تتعلق بها كل المعلومات التي تحتاجها مختلف الإدارات لممارسة العملية الإدارية ويجب أن تكون دقيقة.
* الاستفادة من نظام المعلومات المتكامل في قياس النتائج والإحصاءات التي تحدد نتائج المتدربين الذين انسحبوا من دوراتهم التدريبية أو لم يكملوها ومعرفة الأسباب.
* لغرض التغلب على الأخطاء والمشاكل في عملية جمع المعلومات وتبويبها وتحليلها ينبغي تشجيع الباحثون على التوسع في بحوثهم في هذا المجال ومواكبة التطور العلمي.
* يوصي الباحث باستخدام برنامج القبول والتسجيل الذي قام بتطويره بنفسه، وتطبيقه في أقسام القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة لأن؛ البرنامج اثبت فاعليته بشكل عملي من خلال تطبيقه في معهد ادكس الدولي للتدريب، واستخدامه من قبل العاملين في قسم القبول والتسجيل كأداة داعمة لقراراتهم الإدارية الخاصة بالقبول والتسجيل.
* يوصي الباحث بإجراء المزيد من الدراسات في مجال نظم المعلومات الإدارية وأقسام القبول والتسجيل وذلك بسبب قلة الدراسات في هذا المجال.

**الخاتمة :**

تناولت هذه الدراسة دور نظم المعلومات الإدارية  في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض، دراسة حالة واقعية معهد أدكس الدولي للتدريب، ومن خلال الدراسة التي أجراها الباحث، تبينت بعض النتائج التي تتلخص في :

1. لحفظ المعلومات الإدارية ومواجهة الكم الهائل من المعلومات يتوجب حفظها في مجموعة من نظم المعلومات، وتختلف نظم المعلومات الإدارية باختلاف طبيعة عمل المنظمة. وأن وظيفة الأنظمة تنطوي على تصميم النظام المطلوب والإشراف على المبرمجين. كما يعتمد كل نظام ثانوي على النظم الثانوية الأخرى. لذلك يجب أن تكون بيانات المتدربين صحيحة لأنها؛ مدخلات لأنظمة فرعية أخرى بالنظام.
2. نظم المعلومات تعتبر نظم لدعم القرارات الإدارية وهذه النظم يمكن تصنيفها وفق المهام الإدارية التي تتعلق بها في المنظمة.
3. نظم المعلومات الإدارية تكتسب أهمية خاصة في إجراءات القبول والتسجيل، وتقدم كل المعلومات التي تحتاجها مختلف الإدارات لممارسة العملية الإدارية وتسهيل إحصائية قياس النتائج ومعرفة أسبابها.
4. تطوير نظام قبول وتسجيل آلي يمكن تطبيقه في معاهد التدريب الخاصة.

**مصادر البحث**

**المراجع**

**أولاً : المراجع العربية**

**أ - الكتب:**

1. القرآن الكريم، سورة طه، الآية 114
2. إبراهيم سلطان. نظم المعلومات الإدارية ) مدخل إداري (. الدار الجامعية. ط 2000.
3. إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005م.
4. تيسير مفلح كوافحة،2005م
5. حسن علي مشرقي. نظرية القرارات الإدارية. ط 1.عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع. 1997 م.
6. حكمت احمد الراوي،. نظم المعلومات المحاسبية والمنظمة. ط 1. عمان: دار المسيرة. 1997م
7. دياب عابدين دياب طه، نظم المعلومات الإدارية،، 2010م.
8. سعد غالب ياسين. نظم المعلومات الإدارية. دار اليازوري عمان الأردن. ط 1. 1997.
9. سعود بن محمد النمر وآخرون (2006م)، الإدارة العامة : الأسس والوظائف، ط6، الرياض : مطابع الفرزدق التجارية.
10. سعيد محمود عرفة، نظام المعلومات ووظائف التخطيط والرقابة، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، نيسان 1974.
11. سلوى أمين غسان، نظم المعلومات الاستراتيجية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2008
12. سليم إبراهيم الحسينه. نظم المعلومات الإدارية. مؤسسة الورق، عمان الأردن. الطبعة الأولى 1998.
13. عبدالرحمن الصباح، نظم المعلومات الإدارية
14. عبدالله بن عبد المعين الحازمي (1423هـ)، معوقات استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
15. عماد الدين محمد الحسن، نظم المعلومات الإدارية وأهميتها في اتخاذ القرارات في القبول والتسجيل، 2013م
16. فايز النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2010.
17. كاريش صليحة. دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة. رسالة ماجستير. معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. 99 / 2000.
18. ربحي عبدالقادر موسى الجديلي، نظم المعلومات، فلسطين - غزة ، ص10، 2013م.
19. محمد السعيد خشبة. نظم المعلومات ) المفاهيم، التحليل، التصميم (. مطابع الوليد القاهرة. ط 1992
20. محمد شامل بهاء الدين فهمي (2005)، الإحصاء بلا معاناة: المفاهيم والتطبيقات باستخدام برنامج (SPSS)، الجزء الأول، الرياض: إدارة الطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة.
21. محمد فتحي عبد الهادي. علم المكتبات والمعلومات. مكتبة الدار العربية للكتاب القاهرة. الطبعة الأولى 1996.
22. محمد محمد الهادي. التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر. دار الشروق. ط1. 1993.
23. منال محمد الكردي، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية
24. ناديا أيوب. نظرية القرارات الإدارية. طبعة الثالثة. منشورات جامعة دمشق. 1997.

**ب - الدراسات:**

1. بسّام السقا عميد القبول والتسجيل (الجامعة الإسلاميـة - غـزة)، 2004م
2. عماد الدين محمد الحسن أحمد عمادة القبول والتسجيل بجامعة الخرطوم السودان، 2013م
3. محمد بن صالح النمي أستاذ مشارك بقسم الهندسة الكهربائية، مستشار عمادة القبول والتسجيل ومدير مشروع النظام الأكاديمي بجامعة الملك سعود.
4. محمود صدقي محمود الخصاونة، مدير القبول والتسجيل جامعة جرش الأهلية جرش – الأردن،2009م.

**ج - المجلات والدوريات:**

1. علي السلمي، جهاز المعلومات في خدمة الإدارة، مجلة المدير العربي.
2. ذياب البداينة، وعلي محمد العضايلة (1416هـ- 1996م)، قيم المديرين كمؤشر لثقافة المنظمات: دراسة مقارنة بين الأردن والسعودية، مجلة جامعة الملك سعود: العلوم الإدارية، مج (8)، ع (1)، الرياض: جامعة الملك سعود.

**ثانياً : المراجع الأجنبية:**

1. Decision Support and Business Intelligence Systems (8th Edition) [Paperback] [Efraim Turban](http://www.amazon.com/Efraim-Turban/e/B001ILKERO/ref=ntt_athr_dp_pel_1)

**ثالثاً : مواقع الإنترنت**

1. **موقع المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني – الصفحة الرئيسية بتاريخ 10/12/2013م الساعة 10:00م**

<http://www.tvtc.gov.sa/Arabic/AboutUs/Pages/Default.aspx>

1. **موقع موسوعة ويكابيديا – صفحة تعريف نظم المعلومات الإدارية بتاريخ 1/5/2013م الساعة 4:30م**

<http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%86%D8%B8%D9%85_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%A9>

1. **موقع محرك بحث جوجل – صفحة الصور بتاريخ 15/10/2013م الساعة 11:30ص**

<https://www.google.com.sa/search?hl=ar&site=imghp&tbm=isch&source=hp&biw=1366&bih=635&q=star+topology&oq=star+topology&gs_l=img.3..0j0i24l2.9702.19018.0.20330.14.9.0.5.5.0.319.2325.0j1j6j2.9.0....0...1ac.1.35.img..0.14.2343.NgVKjxZ8248>

**رابعاً : المراجع الإلكترونية**

1. **عرض تقديمي لبرنامج المسجل المبدع**

<http://www.mediafire.com/view/b9jv7cbvfmelgaw/Creative%20Register%20Show(2).pptx>

1. **رابط تنزيل نسخة تجريبية من برنامج المسجل المبدع**

http://www.mediafire.com/download/2be1prmj94wudrf/CreativeRegister.mdb

**الملاحـــق**

* خطاب الاستبانة
* استمارة الاستبانة

**نظم المعلومات الإدارية**

**كلية الحوسبة والأعمال**

**جامعة العلوم الإبداعية**

**استمارة استبانة**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

هذه الاستبانة هي لجمع البيانات الأساسية لبحث مقدم من قبل طالب ماجستير تخصصه نظم معلومات إدارية للحصول على درجة الماجستير، عنوان الرسالة :

**دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة.**

آمل وأتوقع منكم الدعم من خلال المشاركة في الإجابة على الاستبانة وإعادتها إلى الباحث، مع ضمان الآتي :

* سرية المعلومات والبيانات من مسئوليات الباحث.
* إستخدام الإجابات لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً حسن تعاونكم،،،

الباحث

**أرجو التكرم بوضع علامة صح (√) في الخانة المناسبة :**

**أولاً : أسئلة عامــة :**

|  |  |
| --- | --- |
| **س1 : العمـــر :** |  |
| **أقل من 25 سنة** | **( )** |
| **25 – أقل من 30 سنة** | **( )** |
| **30 – أقل من 35 سنة** | **( )** |
| **35 – أقل من 40 سنة** | **( )** |
| **40 سنة فأكثر** | **( )** |
| **س2 : المؤهل الدراسي :** |  |
| **أقل من ثانوي** | **( )** |
| **ثانوي** | **( )** |
| **دبلوم** | **( )** |
| **بكالوريوس** | **( )** |
| **دراسات عليا** | **( )** |
| **س3 : عدد سنوات الخبرة :** |  |
| **أقل من 5 سنوات** | **( )** |
| **من 5 – إلى أقل من 10 سنوات** | **( )** |
| **من 10- إلى أقل من 15 سنة** | **( )** |
| **15 سنة فأكثر** | **( )** |
| **س4 : المستوى الإداري :** | |
| **إدارة عليا** | **( )** |
| **إدارة وسطى** | **( )** |
| **إدارة تنفيذية** | **( )** |

**ثانياً : البيانات العلمية:**

**أ- فيما يلي قائمة لبعض المحددات المتعلقة بالمستوى التنظيمي لإدارة القبول والتسجيل في المعهد وإستخدام نظام المعلومات المحوسب (برنامج القبول والتسجيل). الرجاء توضيح وجهة نظرك الشخصية نحو كل عبارة والتي تمثل أحد أو بعض هذه المحددات؛ وذلك من خلال وضع علامة صح (√) أمام العبارة المتوافقة مع رأيك :**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبـــــــارات** | **موافق جدا** | **موافق** | **لا أدري** | **غير موافق** | **غير موافق إطلاقا** |
|  | **هناك اتصال مباشر بين إدارة القبول والتسجيل وإدارة تقنية المعلومات.** |  |  |  |  |  |
|  | **الموقع التنظيمي الذي تحتله إدارة القبول والتسجيل مناسب للمستفيدين من النظام في جميع الإدارات الأخرى فى المعهد.** |  |  |  |  |  |
|  | **هناك خطة واضحة لعمل نظام القبول والتسجيل.** |  |  |  |  |  |
|  | **يتم تدريب العاملين في النظام بشكل دوري لتطوير مهاراتهم وقدراتهم.** |  |  |  |  |  |
|  | **لا توجد مقاومة من بعض المستخدمين للتحديث الذي يقوم به العاملون في نظام القبول والتسجيل.** |  |  |  |  |  |
|  | **يوجد هيكل تنظيمي لإدارة القبول والتسجيل وإدارة تقنية المعلومات ووصف وظيفي لكل مستخدمين نظام القبول والتسجيل.** |  |  |  |  |  |
|  | **تعطي إدارة المعهد إدارة القبول والتسجيل إهتماماً كبيراً.** |  |  |  |  |  |
|  | **تعطي إدارة المعهد تطوير إدارة تقنية المعلومات أولوية كبيرة فى الخطط الاستراتيجية.** |  |  |  |  |  |

**ب- مدى إستخدام نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية على مستوى أدارة القبول والتسجيل والإدارة العليا.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبـــــــارات** | **موافق جدا** | **موافق** | **لا أدري** | **غير موافق** | **غير موافق إطلاقا** |
|  | **أنت متفهم لأهداف وغايات نظام القبول والتسجيل في المعهد.** |  |  |  |  |  |
|  | **أنت قادر على استخدام المعلومات التي تحصل عليها من نظم المعلومات.** |  |  |  |  |  |
|  | **توجد استفادة ملموسة من نظام القبول والتسجيل في إتخاذك للقرارات في مجال عملك.** |  |  |  |  |  |
|  | **أنت تثق بنظام المعلومات لديك.** |  |  |  |  |  |
|  | **أنت تثق بالقرارات التي تتخذ بالإعتماد على نظم المعلومات.** |  |  |  |  |  |
|  | **تفضل إتخاذ قرارات روتينية دون الرجوع إلى نظم المعلومات.** |  |  |  |  |  |
|  | **عند إتخاذك القرار تعتمد بشكل كبير على نظام القبول والتسجيل.** |  |  |  |  |  |
|  | **تحتوي تقارير نظام القبول والتسجيل على معلومات غير مكررة.** |  |  |  |  |  |

**ج- مدى ملائمة نظام القبول والتسجيل في صنع القرارات الإدارية على مستوى إدارة القبول والتسجيل والإدارة العليا.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبـــــــارات** | **موافق جدا** | **موافق** | **لا أدري** | **غير موافق** | **غير موافق إطلاقا** |
|  | **المعلومات التي يوفرها نظام القبول والتسجيل تكون معلومات صحيحة.** |  |  |  |  |  |
|  | **تأتي المعلومات التي تحتاجها مرتبة ويسهل فهمها.** |  |  |  |  |  |
|  | **إن السرعة التي يوفر بها نظام القبول والتسجيل المطلوبة لا تتناقض مع كونها معلومات حديثة.** |  |  |  |  |  |
|  | **المعلومات التي يوفرها نظام القبول والتسجيل تكون معلومات حديثة.** |  |  |  |  |  |
|  | **التقارير التي يخرجها نظام القبول والتسجيل واضحة وخالية من التشويه ويمكن فهمها بسهولة.** |  |  |  |  |  |
|  | **المعلومات التي يوفرها نظام القبول والتسجيل تتناسب مع نوع القرارات المتخذة.** |  |  |  |  |  |
|  | **نظام القبول والتسجيل يقدم لك المعلومات الرقمية وغير الرقمية.** |  |  |  |  |  |
|  | **نظام القبول والتسجيل يقدم لك معلومات حالية.** |  |  |  |  |  |
|  | **نظام القبول والتسجيل يقدم معلومات ذات صلة وثيقة بالحالة أو المشكلة.** |  |  |  |  |  |
|  | **نظام القبول والتسجيل يزودك بالمخططات البيانية التي تحتاجها.** |  |  |  |  |  |

1. د.ناديا أيوب، نظرية القرارات الإدارية، الطبعة الثالثة، منشورات جامعة دمشق، 1997 م، ص10-15. [↑](#footnote-ref-1)
2. د.فايز النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2010م. [↑](#footnote-ref-2)
3. مصطلح (SPSS) هو اختصار حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for the Social Sciences) [↑](#footnote-ref-3)
4. معامل ( ألفا كرونباخ ) : هو معامل يستخدم لحساب معاملات الإرتباط بين كل فقرة من الفقرات في الإستبانة، هومعامل مقياس أو مؤشر لثبات الإختبار (الإستبانة ، الإستبيان ) [↑](#footnote-ref-4)
5. معامل ارتباط بيرسون يستخدم لمعرفة العلاقة التي تربط بين متغيرين [↑](#footnote-ref-5)
6. معامل ( ألفا كورنباخ ) يستخدم لقياس صدق وثبات إستبانات رسائل البحوث العلمية [↑](#footnote-ref-6)
7. د.ناديا أيوب، نظرية القرارات الإدارية، الطبعة الثالثة، منشورات جامعة دمشق، 1997 م، ص50-51. [↑](#footnote-ref-7)
8. د.فايز النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2010م. [↑](#footnote-ref-8)
9. إبراهيم سلطان. نظم المعلومات الإدارية ) مدخل إداري (. الدار الجامعية. ط 2000. ص 17. [↑](#footnote-ref-9)
10. د.فايز النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2010م. [↑](#footnote-ref-10)
11. كاريش صليحة. دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة. رسالة ماجستير. معهد العلوم الاقتصادية

    وعلوم التسيير. 99 / 2000. ص 74. [↑](#footnote-ref-11)
12. كاريش صليحة. نفس المرجع أعلاه. ص 74. [↑](#footnote-ref-12)
13. نظام القيد المزدوج كان باوشولو عالم الرياضيات الايطالي أول من نشر مؤلف علمي متكامل عام 1494م وبه قدم

    نظام القيد المزدوح الذي لا زال يشكل العمود الفقري للنظام المحاسبي حتى يومنا اليوم. [↑](#footnote-ref-13)
14. الـمـصـدر : كـاريـش صـلـيحـة، مرجع سبق ذكره، ص 77 [↑](#footnote-ref-14)
15. 1 كاريش صليحة، مرجع سبق ذكره، ص 78. [↑](#footnote-ref-15)
16. محمد السعيد خشبة. مرجع سبق ذكره. ص 92. [↑](#footnote-ref-16)
17. محمد فتحي عبد الهادي. علم المكتبات والمعلومات. مكتبة الدار العربية للكتاب القاهرة. الطبعة الأولى 1996. ص 52 [↑](#footnote-ref-17)
18. منال محمد الكردي، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية ص 49. [↑](#footnote-ref-18)
19. سليم إبراهيم الحسينه. نظم المعلومات الإدارية. مؤسسة الورق ، عمان الأردن. الطبعة الأولى 1998. ص 53. [↑](#footnote-ref-19)
20. عبدالرحمن الصباح، نظم المعلومات الإدارية ص 152. [↑](#footnote-ref-20)
21. محمد السعيد خشبة. مرجع سبق ذكره. ص 114. [↑](#footnote-ref-21)
22. إبراهيم سلطان. مرجع سبق ذكره. ص 5. [↑](#footnote-ref-22)
23. محمد السعيد خشبة. مرجع سبق ذكره. ص 113. [↑](#footnote-ref-23)
24. سليم إبراهيم الحسينه. مرجع سبق ذكره. ص 250. [↑](#footnote-ref-24)
25. محمد محمد الهادي. التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر. دار الشروق. ط1. 1993. ص 147. [↑](#footnote-ref-25)
26. سعد غالب ياسين. نظم المعلومات الإدارية. دار اليازوري عمان الأردن. ط 1. 1997. ص 34. [↑](#footnote-ref-26)
27. محرك الاستدلال هو عبارة معالج بحث (Wizard) يستخدم لاقتراح حلول للمشكلة. [↑](#footnote-ref-27)
28. كاريش صليحة. مرجع سبق ذكره. ص 84. [↑](#footnote-ref-28)
29. Decision Support and Business Intelligence Systems (8th Edition) [Paperback] [Efraim Turban](http://www.amazon.com/Efraim-Turban/e/B001ILKERO/ref=ntt_athr_dp_pel_1) [↑](#footnote-ref-29)
30. OLTP: Online Transaction Processing [↑](#footnote-ref-30)
31. Decision Support and Business Intelligence Systems (8th Edition) [Paperback] [Efraim Turban](http://www.amazon.com/Efraim-Turban/e/B001ILKERO/ref=ntt_athr_dp_pel_1) [↑](#footnote-ref-31)
32. نظم المعلومات، ربحي عبدالقادر موسى الجديلي، فلسطين - غزة ، ص10، 2013م.

    [↑](#footnote-ref-32)
33. نظام المعلومات الإدارية ، فائز جمعة صالح النجار ، دار حامد للنشر والتوزيع ط2 ، ص339 ، 2007م. [↑](#footnote-ref-33)
34. نظام المعلومات الإدارية ، فائز جمعة صالح النجار ، دار حامد للنشر والتوزيع ط2 ، ص342 ، 2007م. [↑](#footnote-ref-34)
35. القرارات المبرمجة (المهيكلة) لا تحتاج لأن تعالج في كل مرة تتخذ بها على عكس القرارات المبرمجة. [↑](#footnote-ref-35)
36. - ناديا أيوب. نظرية القرارات الإدارية.دمشق: منشورات جامعة دمشق, 2004. [↑](#footnote-ref-36)
37. هربرت سيمون (Herbert A. Simon) ولد في ميلووكي في 15 يونيو 1916 من رواد علوم الحاسب، وعالم نفس واجتماع. [↑](#footnote-ref-37)
38. د.ناديا أيوب. نظرية القرارات الإدارية. طبعة الثالثة. منشورات جامعة دمشق. 1997. ص 34. [↑](#footnote-ref-38)
39. حكمت احمد الراوي،. نظم المعلومات المحاسبية والمنظمة. ط 1. عمان: دار المسيرة. 1997م، ص 2 [↑](#footnote-ref-39)
40. حكمت احمد الراوي،. نظم المعلومات المحاسبية والمنظمة. ط 1. عمان: دار المسيرة. 1997م، ص 256 [↑](#footnote-ref-40)
41. د. بسّـام السقـا عميد القبول والتسجيل (الجامعة الإسلامية - غـــزة)، 2004م [↑](#footnote-ref-41)
42. محمود صدقي محمود الخصاونة، مدير القبول والتسجيل جامعة جرش الاهلية جرش – الأردن،2009م.

    . [↑](#footnote-ref-42)
43. د. محمد بن صالح النمي أستاذ مشارك بقسم الهندسة الكهربائية، مستشار عمادة القبول والتسجيل ومدير مشروع النظام الأكاديمي بجامعة الملك سعود بالرياض. [↑](#footnote-ref-43)
44. آنا جيرن طالبة في كلية الإلكترونيات والاتصال والأتمتة، جامعة هليسكني - فلندا، 2009م [↑](#footnote-ref-44)
45. عبد الله, عبد الرحمن صالح, 1426هـ, البحث التربوي وكتابة الرسائل الجامعية, الكويت, مكتبة الفلاح للنشر, ط1, ص 87. [↑](#footnote-ref-45)
46. http://www.tvtc.gov.sa/Arabic/AboutUs/Pages/Default.aspx [↑](#footnote-ref-46)
47. المادة 11 من لائحة إقامة وتنظيم عمل معاهد التدريب الخاصة بالسعودية. [↑](#footnote-ref-47)
48. مقياس ليكرت هو أسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات مستعمل في الاختبارات النفسية استنبطه عالم النفس رينسيس ليكرت. يستعمل في الاستبيانات وبخاصة في مجال الإحصاءات. ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما. [↑](#footnote-ref-48)
49. المتوسط المرجح : هو عبارة عن مجموع حاصل ضرب المفردات في الأوزان مقسوم على مجموع الأوزان. [↑](#footnote-ref-49)
50. معامل ( ألفا كورنباخ ) يستخدم لقياس صدق وثبات إستبانات رسائل البحوث العلمية. [↑](#footnote-ref-50)
51. الانحراف المعياري يعتبر القيمة الأكثر استخداما من بين مقاييس التشتت الإحصائي لقياس مدى التبعثر الإحصائي، أي أنه يدل على مدى امتداد مجالات القيم ضمن مجموعة البيانات الإحصائية. [↑](#footnote-ref-51)
52. معامل ارتباط بيرسون يستخدم لمعرفة العلاقة التي تربط بين متغيرين. [↑](#footnote-ref-52)
53. كوافحة، تيسير مفلح (2005 ): القياس والتقييم وأساليب القياس والتشخيص في التربية الخاصة، ط ٢، دار المسيرة، عمان، الأردن. [↑](#footnote-ref-53)
54. كوافحة، تيسير مفلح (2005 ): القياس والتقييم وأساليب القياس والتشخيص في التربية الخاصة، ط ٢، دار المسيرة، عمان، الأردن. [↑](#footnote-ref-54)
55. معامل ارتباط بيرسون يستخدم لمعرفة العلاقة التي تربط بين متغيرين. [↑](#footnote-ref-55)
56. مقياس ليكرت هو أسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات مستعمل في الاختبارات النفسية استنبطه عالم النفس رينسيس ليكرت. يستعمل في الاستبيانات وبخاصة في مجال الإحصاءات. ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما. [↑](#footnote-ref-56)
57. يقوم الهيكل النجمي بتوصيل جميع الكبلات بنقطة تركيز مركزية معاً بواسطة المجمع المركزي أو المبدل (Switch). [↑](#footnote-ref-57)
58. المسجل المثالي : هو الاسم الذي تم إطلاقه على برنامج القبول والتسجيل الذي تم تطبيقه بمعهد أدكس. [↑](#footnote-ref-58)