

دور توفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات اليمنية

The role of availability of management information systems components in improving institutional performance in Yemeni telecom companies

محمد حسن سالم المعمرى*¹، عبده نعمان الشريف²، ياسر حسن سالم المعمرى³، محمد عبدالرب الصنوي⁴

¹كلية العلوم الإدارية - جامعة العلوم الحديثة اليمن، yaser_almamary@yahoo.com

²الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا اليمن، yaser_almamary@yahoo.com

³كلية إدارة الأعمال - جامعة حائل -السعودية yaser_almamary@yahoo.com

⁴قسم الإدارة- كلية المجتمع في قطر - قطر yaser_almamary@yahoo.com

تاريخ الاستلام: 2022-09-25 تاريخ القبول: 2022-11-25 تاريخ النشر: 2022-12-25

ملخص: تهدف الدراسة للتعرف على دور توفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء في شركة يمن موبايل. وإعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة للحصول على بيانات الدراسة، وتم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وقد تكونت عينة الدراسة من (217) فرداً من موظفي شركة يمن موبايل. وتم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة ضمن حزمة البرامج الإحصائية الاجتماعية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أبرزها: أن نُظْم المعلومات الإدارية تشكل عاملاً مهماً وأساسياً في إنجاز فعاليات وأنشطة الشركة، وأن هذه النُظْم تحقق أهدافها المختلفة، فضلاً عن كونها تسهم في تحسين أداء العاملين في الشركة. واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها ضرورة وضع الخطط الاستراتيجية اللازمة لإعداد وتدريب قيادات الشركة، وتعزيز الاعتماد على هذه القيادات المدربة والتحويلية ذات الرؤى الواضحة، والقادرة على إحداث عملية التغيير، ودعم وتشجيع الإبداع الإداري لدى العاملين، وكذلك الاهتمام بتطوير هذه النُظْم المستخدمة مسبقاً وتحديثها والاعتماد عليها في جميع العمليات لما لها من أثر إيجابي في تحسين الأداء.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية- الأداء المؤسسي- شركة يمن موبايل - اليمن.

تصنيف JEL: D2, M11 M15

Abstract: The study aims to identify the role of availability of the elements of management information systems in improving performance in Yemen Mobile.

The study sample was selected using the simple random sampling method. The study sample consisted of (217) employees of Yemen Mobile Company. The data was analyzed using a set of appropriate statistical methods within the Social Statistical Software Package (SPSS).

The study concluded with a set of recommendations, including the need to develop the necessary strategic plans to prepare and train the company's leaders, and to enhance reliance on these trained and transformational leaders with clear visions.

Keywords: management information systems - institutional performance - Yemen Mobile Company - Yemen.

JEL Classification Codes : D2, M 11, M 15

المقدمة:

نتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادية، أصبحت أنظمة المعلومات الإدارية تحتل الصدارة والأهمية الكبرى في كل المجالات، ولاسيما في المجالات الإدارية، حيث تطورت أنظمة المعلومات الإدارية بخطى سريعة، وتعددت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية، فهذه الأنظمة تُعد من أنجح الوسائل التي تواجه بها الشركات تحديات العصر (Al-Mamary et al., 2019).

ولذلك لجأت الشركات إلى استخدام نُظْم المعلومات الإدارية كإحدى الأدوات التي أحدثت تغييرات واسعة داخل الشركات، وساعدتها على التحول للنظام الآلي، وتحريرها من الوسائل التقليدية، كما وفرت الوقت والجهد، وبتكاليف أقل، ومكنت المستخدمين والعملاء من الاستفادة من مميزات استخدام نُظْم المعلومات الإدارية، حيث يتم إنجاز المعاملات بسهولة ويسر، بعيداً عن التعقيد، والروتين، والرشوة، مهما زاد من إنتاجية العمل وعزز من فاعليته، فانعكس على تحسين الوضع التنافسي وزيادة الحصة السوقية والأرباح (Al-Mamary et al., 2014).

تبقى نُظْم المعلومات الإدارية في العصر الحاضر من أهم الإنجازات التي تحققت في مجال العمل الإداري؛ وذلك بالاعتماد على الحاسبات الإلكترونية، وقواعد البيانات، والتي تهدف إلى توفير المعلومات الموثوقة والمتكاملة في الوقت المناسب لعموم المستفيدين من نُظْم المعلومات الإدارية بشكل عام، حيث تقيم الشركة مدى تطور نُظْم المعلومات فيها ومستوى استخدامها لهذا النُظْم الذي من شأنه رفع كفاءة الأداء في الشركة.

حتى أصبحت ضرورة ملحة لا تستطيع الشركات في العصر الحالي العمل بشكل صحيح وناجح دون استخدام نظام المعلومات، ونُظْم المعلومات الإدارية تجعل من الممكن للشركات الحصول على المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب، والشكل المناسب، بل تزيد من تعزيز التفاعل بين أفراد الشركة، بالإضافة إلى ذلك ساعدت نُظْم المعلومات الإدارية على تبادل المعلومات والمشاركة فيها بطريقة مباشرة، فيما قلل من الحاجة للاتصالات وجهاً لوجه بين الموظفين، وبالتالي زيادة استجابة الشركة لمتطلبات العملاء. حيث أن الدور الرئيسي لنُظْم المعلومات الإدارية في الشركات هو حفظ وتنظيم واسترجاع المعلومات في الوقت المناسب لمساعدة الشركات على تقديم خدمات أسرع وكفاءة وفاعلية أكبر وبالتالي تحسن من الأداء وتكسب هذه الشركات ميزة تنافسية، وقدرة على النمو والبقاء (Al-Mamary et al., 2014).

كما قامت الجمهورية اليمنية ببعض الجهود من أجل تطبيق نُظْم المعلومات في بعض الوزارات، مثل: وزارة المالية، والخدمة المدنية، ووزارة الاتصالات، أيضاً شركة يمن موبايل التي تعتبر من الشركات التي

برزت في العقود الأخيرة بتطبيقها لنُظُم المعلومات والتكنولوجيا الحديثة وهذه الجهود التي بذلت من أجل تحويل إجراءات العمل التقليدية داخل المؤسسات الحكومية إلى إجراءات إلكترونية. إلا أن معظم الوزارات ما زالت تستخدم النظام التقليدي اليدوي في التعامل مع الملفات والبيانات (Al-Mamary et al., 2015a, Al-Mamary et al., 2015b).

لكن بالرغم من وجود نُظُم المعلومات في بعض المؤسسات الحكومية اليمنية والتي منها المؤسسة العامة للاتصالات وشركة يمن موبايل والتي كلف شرائها مبالغ مالية كبيرة، إلا أنه ما يزال هناك ضعف في الأداء، وضعف في أداء الشركة، وقد يكون ذلك لعدة عوامل لعل من أهمها مستوى جودة نُظُم المعلومات المطبقة في الشركة (Al-Mamary et al., 2015a).

ونظراً لأهمية موضوع نُظُم المعلومات الإدارية في الجمهورية اليمنية حيث إن معظم الدراسات في اليمن تركز على دور نُظُم المعلومات في أداء العاملين وتحسين الأداء في القطاع الحكومي فهناك القليل جداً من الدراسات التي ركزت على القطاع الخاص، والشركات الخاصة.

لذا هدفت هذه الدراسة إلى سد الفجوة في الدراسات السابقة، وتقييم دور توفر مقومات نُظُم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء في الشركات بشكل عام وفي شركة يمن موبايل بشكل خاص من حيث تحسين الأداء الوظيفي، وتحسين الأداء الإداري، وجودة الخدمات، والأداء المالي.

مشكلة الدراسة:

تسعى الكثير من المنظمات إلى تبني نُظُم المعلومات الإدارية لأنها تُشكّل عاملاً مهماً وأساسياً في إنجاز فعاليات وأنشطة المنظمات، ومن ثم تحقيقها لأهدافها المختلفة، فضلاً عن كونها قد تسهم في تحسين أداء العاملين في تلك المنظمة، وبالرغم من اهتمام الكثير من المنظمات بتطوير أنظمة المعلومات، إلا أن بعض المنظمات لم تعطي هذا الموضوع اهتماماً كافياً، لذا سوف تركز الدراسة الحالية على قياس دور توفر مقومات نُظُم المعلومات الإدارية في شركة يمن موبايل على الأداء، فشركات الاتصالات لا يمكن أن تعمل دون استخدام نظم المعلومات الإدارية؛ وذلك لأن عدد المشتركين في شركات الاتصالات يتجاوز المليون مشترك، حيث تجاوز عدد مشتركين شركة يمن موبايل السبعة مليون مشترك، بالتالي لا يمكن حفظ واسترجاع بيانات المشتركين باستخدام الطريقة التقليدية في إدارة المعلومات، لقد أتاحت نُظُم المعلومات الإدارية فرصة كبيرة للشركات المختلفة ولاسيما شركات الاتصالات في تعزيز قدراتها التنافسية لتحقيق أهدافها المرجوة، كما ساعدت في تحسين الأداء وذلك باعتماد هذه النُظُم على تكنولوجيا حديثة ومتطورة.

وانطلاقاً من ذلك يمكننا صياغة مشكلة الدراسة من خلال الاسئلة التالية:

السؤال الأول: ما هو دور توفر مقومات نُظُم المعلومات الإدارية (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب) في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل؟

ويشتق من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو دور توفر مقومات نُظُم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في شركة يمن موبايل؟
- ما هو دور توفر مقومات نُظُم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في شركة يمن موبايل؟

اليمنية

- ما هو دور توفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي في شركة يمن موبايل؟
 - ما هو دور توفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات في شركة يمن موبايل؟
- السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في دور توفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي يعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، الدرجة الوظيفية، ومستوى إجادة الحاسوب)؟
- الفرضيات:

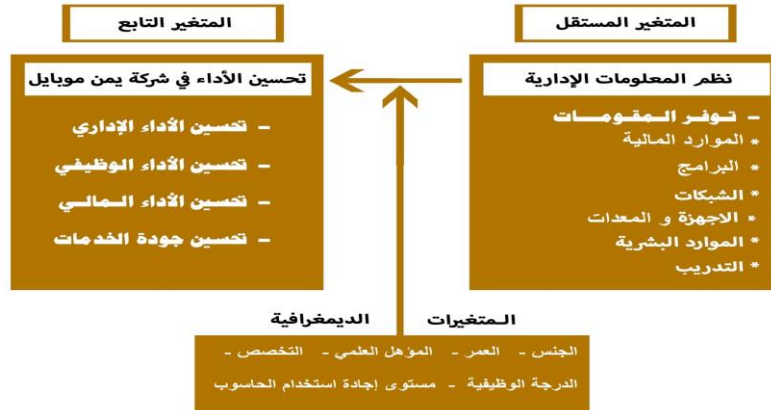
تقوم هذه الدراسة على اختبار مدى صحة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية (1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب) في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية:

- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتوفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في شركة يمن موبايل
- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتوفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في شركة يمن موبايل
- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتوفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي في شركة يمن موبايل
- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتوفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات في شركة يمن موبايل

الفرضية الرئيسية (2): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور توفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي يعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، الدرجة الوظيفية، ومستوى إجادة الحاسوب)



الشكل 1: نموذج الدراسة

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من أهمية موضوع نُظْم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين الأداء والتي يمكن تقسيمها إلى أهمية علمية، وأهمية عملية كما يلي:

الأهمية العلمية: -

- إن نتائج هذه الدراسة ستكون مفيدة للشركات العاملة في قطاع الاتصالات لتحديد دور تطبيق نُظْم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي. حيث إن التطبيق الناجح لنُظْم المعلومات الإدارية سوف يؤثر على أداء الشركات، وبالتالي فإن إيرادات هذه الشركات سوف تزيد وسيكون لها دور إيجابي في تحسين اقتصاد البلاد.

- التطلع بأن تكون هذه الدراسة إضافة علمية جديدة لحقل المعرفة، وأن تكون مفتاحاً للباحثين في مجال نُظْم المعلومات الإدارية، حيث أن الدراسات السابقة ركزت على جانب واحد من الاداء. بينما ركزت هذه الدراسة على دور توفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي، والأداء الإداري، وتحسين جودة الخدمات، والأداء المالي.

- نشر الوعي حول أهمية نُظْم المعلومات الإدارية.

- ردد المكتبات بدراسة علمية عن نُظْم المعلومات الإدارية.

- استتباط بعض الدروس المفيدة للباحثين، حيث يمكن الاعتماد عليها في تطوير البحث في مجال نُظْم المعلومات الإدارية، والتعرف على جوانبها المختلفة.

الأهمية العملية

- سوف تساعد هذه الدراسة المؤسسات الحكومية في تطبيق نُظْم المعلومات الإدارية، والكشف عن أبرز المعوقات التي تحول دون التوسع في تطبيق نُظْم المعلومات الإدارية.

- من المتوقع أن تسهم الدراسة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمشاركين، مما سيعود بالنفع على الشركة، والمجتمع في أن واحد.

- تقديم توصيات، ومقترحات للشركات في اليمن عن أهمية نُظْم المعلومات الإدارية، والدور الذي تقوم به في تحسين الأداء.

- من المتوقع أن تسهم الدراسة في تقييم دور توفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في شركة يمن موبايل على الأداء، والوقوف على مدى ملائمة هذه النُظْم لاحتياجات الشركة، ورفع مستوى الأداء فيها.

الدراسات السابقة

سيفتصر الباحث في هذا المبحث على الدراسات التي أمكن الحصول عليها ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية ومتغيراتها، وسيتم التعليق عليها لإبراز أوجه الاستفادة منها في الدراسة الحالية وما تميزت به عن الدراسات السابقة، وذلك على النحو الآتي:

1. دراسة هدى (2009)، بعنوان: (أثر استخدام نُظْم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية). دراسة تطبيقية على شركات التأمين في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة منتوري - قسنطينة - الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر استخدام نُظْم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية، وقد اختيرت شركات التأمين مجتمعاً لهذه الدراسة نظراً لأهميتها الاقتصادية والاجتماعية.

وسنبين في هذه الدراسة أثر استخدام نُظْم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية من خلال أربعة محاور أساسية التي تشكل في مجملها الأداء الكلي، وهي أثر استخدام نُظْم المعلومات على الأداء الإداري، أثر استخدام نُظْم المعلومات على الأداء الوظيفي، أثر استخدام نُظْم المعلومات على الأداء المالي، وأثر استخدام نُظْم المعلومات على الأداء التسويقي، بالإضافة إلى التعرف إلى أهم العراقيل التي تؤثر على الاستخدام الأمثل لنُظْم المعلومات في شركات التأمين. ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبيان وزع على عينة من العاملين في شركات التأمين في ولاية قسنطينة، وتحليل إجابات الاستبيانات إحصائياً استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع.

ومن خلال نتائج الدراسة وصل الباحث إلى نتيجة مهمة، وهي أنّ استخدام نُظْم المعلومات في شركات التأمين في الجزائر ما يزال بعيداً عن ركب التطورات العالمية التي تحصل في هذا المجال.

2. دراسة القرشي (2010) بعنوان (أثر نُظْم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين) دراسة ميدانية من العاملين في شركة (واي) للهاتف النقال، رسالة ماجستير، جامعة عدن، عدن، اليمن.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نُظْم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين في شركة (واي) للهاتف النقال في الجمهورية اليمنية.

ولتطبيق هدف الدراسة استخدم الباحث الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل البيانات، واستخدم الأساليب الإحصائية الوصفية لمعرفة تصورات أفراد العينة لأبعاد نُظْم المعلومات، والأداء الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية والتي من أهمها: أن تصورات الباحثين تجاه مستلزمات تشغيل نظام المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة، أيضاً تصورات الباحثين تجاه الأداء الوظيفي جاءت بدرجة مرتفعة.

وكان من أهم توصيات الدراسة التأكيد على الإدارة العليا لتشجيع المستخدمين على استخدام النظام، والاستمرار في توفير البرمجيات التي تلبي احتياجات المستخدمين، أيضاً عقد دورات للمستخدمين تتعلق بتكنولوجيا المعلومات، والبرمجيات التشغيلية، والتطبيقية؛ لزيادة إدراك المستخدمين لقدرات الأجهزة والبرمجيات، وعدم التركيز على كيفية استخدامها فقط.

3. دراسة العمري (2009) بعنوان (أثر نُظْم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية) رسالة ماجستير - الجامعة الإسلامية - غزة.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نُظْم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة تتكون من (60) فقرة لغرض جمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة، وتم توزيع الاستبانة على أفراد العينة البالغ عددهم (360) موظفاً، استرجع منها (310) استبانة ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث الحزمة الإحصائية (SPSS) للقيام بالتحليل الإحصائي في هذه الدراسة، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التالية: مقاييس الاحصاء

الوصفي، تحليل الانحدار المتعدد معامل الارتباط (سبيرمان) وتحليل التباين. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- ضرورة استمرارية مواكبة التطور التكنولوجي في مجال نُظْم المعلومات الإدارية والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة، والبرمجية المتطورة.
 - الاهتمام بتوفير شبكات حديثة، والعمل على حل مشاكل الشبكة، مثل: مشاكل الانقطاعات المفاجئة، وبدء الاتصال التي جاءت ضمن نتائج هذه الدراسة.
 - عقد دورات للمستخدمين تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات التشغيلية.
 - ضرورة إشراك العاملين، والمستخدمين في عملية تصميم نُظْم المعلومات الإدارية المحوسبة، وأساليب تطويرها.
 - العمل على إتاحة المعلومات للمستخدمين من خلال النظام بما يتوافق مع احتياجاتهم الوظيفية، وجعل استخدامها فيما يلبي احتياجات العمل فقط.
- وهناك بعض التوصيات من أهمها:**

ضرورة تعزيز اهتمام إدارة الشركة لاستخدام نُظْم المعلومات الإدارية المحوسبة بجميع مكوناتها، وعناصرها؛ كونها متغير هام يساهم في التأثير على الأداء الوظيفي للعاملين، من حيث مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نُظْم المعلومات المحوسبة والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة، والبرمجيات المطورة لما لها من أثر في سلامة تطبيق نُظْم المعلومات الإدارية واستخدامها.

4. دراسة كريم (2013)، بعنوان: (علاقة نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري، دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة) رسالة ماجستير -جامعة الأزهر - غزة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة نُظْم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، كما تهدف أيضاً إلى الوقوف على مكونات نُظْم المعلومات الإدارية غير الحكومية في قطاع غزة، وتهدف أيضاً إلى التعرف على مدى توفر البنية التحتية، ونُظْم المعلومات الإدارية التقنية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، كما أوضحت الدراسة طبيعة العلاقة بين نُظْم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية، والتعرف على مدى قدرة نُظْم المعلومات الإدارية في المنظمات غير الحكومية وتقديم معلومات مناسبة ودقيقة وكافية في الوقت المناسب؛ لتحسين الأداء الإداري، وتحديد أنواع نُظْم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة.

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يصف ويقوم واقع علاقة نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم توزيع (172) استبانة على المدراء في هذه المنظمات، وتم استرجاع (152) استبانة، أي ما نسبته (88.3%).

واستخدم الباحث في تحليل النتائج الوثائق والمستندات والملاحظة ، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أنّ الأجهزة هي أهم مكونات نُظْم المعلومات التي تعمل على تحسين الأداء الإداري، يليها المستخدمين الذين يستخدمون نُظْم المعلومات، تليها البرمجيات في الترتيب، بينما كان الأقل تأثيراً على نُظْم المعلومات الإدارية الاختصاصيون، والفنيون، وقواعد البيانات، علاوة على ذلك أشارت النتائج إلى أنّ مجلس الإدارة يقوم بالإشراف، وتحديد السياسات، وبينت تلك النتائج أيضاً أنّ نظام العمل في المنظمات غير الحكومية لا يتيح فرصة كبيرة للترقية، كما أشارت إلى أنّ قسم تكنولوجيا المعلومات يتحمل مسؤولية تخزين البيانات، وأظهرت وجود علاقة بين نُظْم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري.

ومن أهم التوصيات: التأكيد على أنه من الممكن للمنظمات غير الحكومية تحسين أدائها، كما يجب إعطاء حوافز للموظفين وإتاحة الفرص المتساوية للترقية، كما أنّ التوصيات أكدت على أهمية وجود قسم تكنولوجيا المعلومات، وتعيين موظفين مختصين في هذا الجانب، كما أنه من الضروري للمنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تحسين أدائها وذلك بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، كما يجب زيادة الاهتمام بالإمكانات المادية والفنية لنُظْم المعلومات الإدارية من خلال مواكبة الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة والعمل على تدريب الموظفين على استخدام تلك النظم.

5. دراسة نوه (2014) بعنوان: (نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها) دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، رسالة ماجستير-جامعة قاصدي مرباح- الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تفعيل نظام المعلومات في المؤسسات البنكية الجزائرية للرفع من مستوى أدائها، من خلال عينة من البنك في ولاية الوادي وتشمل القرض الشعبي الجزائري (CPA)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والبنك الوطني الجزائري (BNA).

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها احتياج نظم المعلومات في البنوك المدروسة إلى تحسين وتطوير، التدريب على نظام المعلومات، نظم المعلومات الفعال يرفع من محددات الأداء البنكي. وتعتبر نُظْم المعلومات المصدر الرئيسي لتزويد متخذي القرار في المعلومات الدقيقة التي يعتمد عليها في التوصل إلى القرارات الصائبة، ويساهم نُظْم المعلومات الإدارية بشكل رئيسي في الرفع من مستوى أداء المؤسسات البنكية نحو تحقيق أهدافها من خلال توفير المعلومات اللازمة حول البيئة التنافسية المحيطة وترجمة هذه المعلومات إلى معايير أداء تعمل البنوك على تحقيقها.

وتم استخدام المنهج الوصفي وذلك بغرض تجلية المفاهيم العامة، كما اختار الباحث المنهج التحليلي وذلك لتحليل المعطيات، أما في الجزء التطبيقي اخترنا منهج دراسة الحالة؛ لأنه يناسب هذا الجزء واعتمد الباحث على عدة تقنيات منها: الاستبيان، والزيارة الميدانية.

وتم التوصل إلى مجموعة من التوصيات منها: ضرورة ملاءمة نظام المعلومات لاحتياجات البنك، كما يجب الأخذ باقتراحات موظفي البنك قبل تصميم نظام المعلومات، وتوصي بالتحقق من توفر عناصر الأمن لحماية معلومات البنك، وكذلك السعي إلى التطوير المستمر في البرامج والتجهيزات.

6. دراسة الفوزان (2003) بعنوان: (نُظْم المعلومات الحديثة، وأثرها على أداء العاملين) دراسة مسحية في مصلحة الجمارك العامة بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية- المملكة العربية السعودية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مصادر تدفق المعلومات في مصلحة الجمارك، وتحديد وتصنيف المعلومات الداخلية، والخارجية في المصلحة، كما تهدف أيضاً إلى معرفة الدور الإيجابي لاستخدام أنظمة المعلومات الحديثة على أداء العاملين، ومعرفة الدور السلبي لاستخدام أنظمة المعلومات الحديثة على أداء العاملين، كما حددت الأساليب التي يمكن من خلالها معالجة الجوانب السلبية لأنظمة المعلومات الحديثة على أداء العاملين في مصلحة الجمارك في المملكة، أيضاً التهيئة والتعزيز للجوانب الإيجابية المتوقعة والمستهدفة من تطبيق أنظمة المعلومات الحديثة.

تم استخدام المنهج التحليلي والوصفي، والذي يعتمد على جمع المعلومات الإحصائية من أفراد العينة الذين يمثلون أفراد مجتمع الدراسة، وتحليلها، والربط بين مدلولاتها للوصول إلى النتائج التي تسهم في معرفة دور استخدام نُظْم المعلومات الحديثة على أداء العاملين في مصلحة الجمارك، ومعرفة هذا الأثر.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها: أن ما نسبة (61%) من أفراد العينة لا يعلمون عن البرامج التدريبية المتخصصة في مجال تقنية المعلومات الحديثة، وأجاب (24,2%) من أفراد العينة بأنها غير موجودة أصلاً في البرامج التدريبية، أيضاً عدم إلمام موظفي المصلحة بالتجارة الإلكترونية، وأيد (91,50%) من أفراد العينة بأن في حال استخدام المصلحة نُظْم المعلومات الحديثة سوف يسهم في دقة الأعمال، أيضاً وافق (87%) من أفراد العينة على استخدام أنظمة المعلومات الحديثة، والتي بدورها تعمل على تسهيل أعمال الموظفين، كما وافق أفراد العينة بأن هناك معوقات إدارية، ومالية، وتشغيلية، ونفسية تواجه استخدام نُظْم المعلومات الإدارية الحديثة في المصلحة.

ومن أهم التوصيات لهذه الدراسة هي أن يكون هناك دور أكبر وأوسع في عمليات التدريب لمواجهة المتغيرات والتحديث المستمر في هذا القطاع، أيضاً تم التوصية على أهمية الاستفادة من الدورات التي تعقد للموظفين، أيضاً تم التوصية بأهمية أن يكون التدريب على الحاسب الآلي وفقاً لمنهج علمي يتم دراسته بعناية، وأن تكون مدت الدورات كافية للمتدرب، أيضاً تم التوصية بأهمية استخدام نُظْم المعلومات في مصلحة الجمارك حيث أنها تؤدي إلى الدقة في التنفيذ الأعمال وتحسين الأداء.

7. دراسة عبادي (2003) بعنوان: (دور نُظْم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات في سورية 'دراسة تطبيقية على شركة سيريتل) رسالة ماجستير - جامعة حلب - سوريا.

هدف هذا البحث إلى بيان أثر نُظْم المعلومات في تحسين تدفق المعلومات في الشركة وتقليل الوقت المهدور في التعاملات الورقية، وذلك بتمثيل إجراء موجود مسبقاً كان يتم استخدام التعاملات الورقية العادية، وأصبح يُستخدم عن طريق برنامج قامت الشركة بشرائه، أيضاً اقترح نموذج يسهم في زيادة الجودة النوعية في الشركة بشكل عام وفي مركز الاتصالات بشكل خاص ويتضمن هذا النموذج برمجية مؤلفة من

مجموعة أدوات يمكن من خلالها إرسال رسائل بدلاً عن سردها بشكل شفهي وبهذا نحقق وقت أقل للمكالمة، وتوفير إعادة الاتصال في المرة القادمة عند حاجة الزبون إلى نفس المعلومة.

واعتمد الباحث على منهج النظرية لنُظْم المعلومات الإدارية وطرقها في ايجاد الحلول للمنظمات، متبعاً كافة الأساليب البرمجية الاختصاصية الممكنة الموجودة في الكتب المحكمة، والدوريات والدراسات السابقة، ومواقع (الانترنت) البرمجية متخصصة.

وتوصلت الدراسة إلى أن نُظْم المعلومات الإدارية تفيد بكل تقنياتها بتحسين أداء الشركة بشكل عام، كما تحقق نُظْم المعلومات تكلفة أقل لقسم المشتريات، بالتالي تحسين أداء من حيث تقليل الوقت المهودور في العملية الواحدة، أيضاً يحقق نُظْم المعلومات أداء أفضل في مجال قسم خدمة الزبائن.

وتوصلت الدراسة إلى بعض التوصيات التالية: وأوصى الباحث الى استخدام النظام المقترح وتطويره لما له من أهمية كبرى مستقبلاً، أيضاً الاستفادة الدائمة من نُظْم المعلومات المتاحة، وتطوير نُظْم جديدة، أيضاً أوصى بصيانة البرمجيات والأنظمة الموجودة مسبقاً وأخيراً أوصى باعتماد طرق أخرى للتفاعل مع الزبون.

8. دراسة إسكندر (2015) بعنوان: (أثر التحسين المستمر للموارد على جودة الخدمات الجامعية) رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية- اليمن.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحسين المستمر في الموارد على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر العاملين في جامعة العلوم والتكنولوجيا.

وقد ركز الباحث على ثلاثة أبعاد ارتكزت عليها الدراسة وهي: بعد الموارد البشرية، وبعد الموارد المادية، وبعد الموارد المعلوماتية التي تمتلكها الجامعة، وهل التحسين المستمر في هذه الموارد يحقق جودة الخدمات الجامعية المأمول تحقيقها لعملائها أم لا؟

وقد قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي لهذه الدراسة متبعاً أسلوب دراسة الحالة، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا-المركز الرئيسي، وقد استخدم الباحث طريقة العينة الطبقية العشوائية كما استخدم الباحث برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتفريغ وتحليل الاستبانة.

ومن أهم النتائج، والتوصيات لهذه الدراسة هي وضع نظام واضح يتم من خلاله اختيار موظفي الجامعة، أيضاً التحسين في أساليب وطرق تقييم الأداء للعاملين ، وتطوير وسائل تحصيل الرسوم الدراسية وعمل آليات مناسبة للطلبة ، وكان من أهم التوصيات التي أوصى بها الباحث التحسين المستمر، وتطوير جميع اللوائح والمواقع الإلكترونية الخاصة بالجامعة، وتوفير مكتبة إلكترونية شاملة لأحدث المراجع والكتب، وأن تكون ادارة الجامعة باستخدام وحدة برمجية خاصة في جميع المناهج الدراسية، والتحسين المستمر للمهارات والأدوات والعمليات، كما أوصى بالتعرف على احتياجات وتوقعات العملاء ومعالجة مشاكلهم.

9. دراسة فارح (2014) بعنوان (العوامل المؤثرة في كفاءة، وفاعلية نُظْم المعلومات المحاسبية في شركات الاتصالات العاملة في الجمهورية اليمنية) رسالة ماجستير - الأكاديمية العربية- اليمن.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العوامل البيئية المحيطة بنظم المعلومات المحاسبية لشركات الاتصالات في اليمن، وتقييم أثرها على مستوى كفاءة وفاعلية نُظُم المعلومات المحاسبية في شركة الاتصالات العاملة في الجمهورية اليمنية، وذلك في ضوء التحديد السليم لطبيعة نُظُم المعلومات المحاسبية في شركات الاتصالات وتوضيح مفاهيم الكفاءة والفاعلية باعتبارها من المؤشرات الواضحة لتقييم نُظُم المعلومات المحاسبية، وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، من خلال تصميم وتطوير استبانة علمية محكمة تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (150) موظف في الإدارات المالية، والتدقيق ونُظُم المعلومات والوحدات ذات العلاقة بنُظُم المعلومات المحاسبية في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية والمراكز الرئيسية لشركات الاتصالات (يمن موبايل-سبأفون-إم تي إن-واي) في الجمهورية اليمنية.

وقد تم توزيع وتحليل الاستبانة باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) واستخدام الاختبارات والمعالجات الإحصائية المناسبة بهدف التوصل إلى دلالات ذات قيمة تدعم موضوع الدراسة. واختتمت هذه الدراسة ببعض من النتائج كان من أهمها أن نُظُم المعلومات المحاسبية في شركات الاتصالات العاملة في الجمهورية اليمنية تتأثر بدرجة عالية بالعوامل البيئية المحيطة بها، ومن النتائج أيضاً وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية للعوامل القانونية والتشريعية المهنية على مستوى كفاءة وفاعلية نُظُم المعلومات المحاسبية، وظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة على مستوى كفاءة وفاعلية نُظُم المعلومات المحاسبية.

ومن هذه التوصيات التي من شأنها رفع مستوى كفاءة وفاعلية أداء تلك النُظُم وتطويرها، ضرورة مراعاة العوامل البيئية المحيطة وأخذها في الاعتبار عند بناء وتطوير نُظُم المعلومات المحاسبية، أيضاً ضرورة زيادة بذل العناية والاهتمام بتدريس مادة نُظُم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات لطلبة قسم المحاسبة في الجامعات اليمنية، أيضاً ضرورة فهم وإدراك العوامل التنظيمية عند بناء وتطوير نُظُم المعلومات.

10. دراسة العنسي (2014) بعنوان (الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي) رسالة ماجستير - الأكاديمية العربية - اليمن.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال الإداري في الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات العامة-دراسة حالة على الأمانة العامة في مجلس النواب اليمني من خلال معرفة مفهوم الاتصالات الإدارية ودوره في زيادة فاعلية الأداء للعاملين والتعرف على تقنيات الاتصالات الإدارية ومعوقاته.

وقد تم تطبيق المنهج الوصفي واتباع أسلوب دراسة الحالة من خلال توزيع استبيان، وكان مجتمع الدراسة ممثل بالعاملين في الأمانة العامة بمجلس النواب في الجمهورية اليمنية، حيث تكونت عينة الدراسة من (94) فرداً وهي العينة التي اجريت عليها الدراسة؛ ليقوم الباحث بتحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المتنوعة مثل التوزيعات التكرارية والعددية والنسبية والتوصيات والانحراف المعياري كما استخدم الباحث البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل نتائج الدراسة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة بأنَّ هناك أثر إيجابي للاتصالات الإدارية المعمول بها في الأمانة العامة في مجلس النواب على الأداء الوظيفي، حيث كانت درجة الاستجابة مرتفعة في جميع مجالات الدراسة، كما توصلت الدراسة من خلال النتائج إلى أنَّ الاتصال الإداري يسهم بشكل كبير في حل المشاكل التي يواجهها العاملين من خلال استخدام الحاسوب كوسيلة اتصال، كما توصلت الدراسة إلى أنَّ تقنيات الاتصال الإداري تسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي من خلال استخدام الحاسوب، أيضاً من تلك النتائج وجود معوقات اتصال إدارية تسهم في تخفيض مستوى أداء العاملين فيها.

وبناء على تلك النتائج توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات أهمها: تعزيز دور وأهمية الاتصالات الإدارية في المجلس لما لذلك من أثر في سرعة الأداء وتحقيق أهداف المجلس، وتفعيل شبكة الإنترنت كوسيلة اتصال لما لها من أثر في سرعة حصول الموظف على المعلومات الدقيقة التي يحتاجها في مجال عمله، وفي خفض تكاليف الاتصالات، واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة للتواصل مع الآخرين، كما أوصى الباحث بضرورة تبني الأمانة العامة مفهوم الحكومة الإلكترونية من خلال وضع خطط استراتيجية لتطوير تقنيات الاتصال الإداري في المجلس بشكل مستمر ومتجدد، وضرورة الاهتمام بالبرامج التدريبية والتعاون مع الجامعات والمعاهد.

11. دراسة الشرفي (2014) بعنوان: (أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي لدى البنوك التجارية العاملة في الجمهورية اليمنية) رسالة ماجستير - الأكاديمية العربية - اليمن.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المالي لدى البنوك التجارية العاملة في الجمهورية اليمنية.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبانة تم توزيعها على عينة من أفراد الدراسات تمثلت في المدراء الماليين، والمراجعين، والمحاسبين في البنوك التجارية اليمنية وبلغ عدد الاستبانات الموزعة (115) استبانة.

وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية المتمثلة بالوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار المتعدد لتحليل البيانات واختبار الفرضيات لبيان خصائص الدراسة ومجتمع الدراسة ووصف متغيرات الدراسة، وشمل ذلك التوزيع التكراري، والنسب المئوية، ومقاييس النزعة المركزية.

وكان من أهم النتائج لهذه الدراسة، وجود أثر تكنولوجيا المعلومات، والأنظمة المحاسبية الآلية، والأجهزة والمعدات، والانترنت، والشبكات، والبرامج المحاسبية المساعدة على الأداء المالي لدى البنوك التجارية العاملة في الجمهورية اليمنية بصورة إيجابية بصفة عامة وبدرجة مرتفعة، كما تم التوصل إلى أنَّ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وزيادة نسبة العائد على حقوق الملكية بصورة إيجابية وبدرجة تأثير عالية، وأنَّ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وزيادة نسبة العائد على الاستثمار بصورة إيجابية، كما أنَّ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وزيادة نسبة الارياح المحققة بصورة إيجابية.

وبناءً على نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها، فقد أوصى الباحث بعدة توصيات أهمها:

حث البنوك التجارية العاملة في الجمهورية اليمنية على تبني تكنولوجيا المعلومات وتفعيلها وتطبيقها في جميع أنظمتها بشكل عام، كما أوصى الباحث بالعمل على تأهيل الكوادر المحاسبية العاملة في البنوك التجارية العاملة في الجمهورية اليمنية من خلال عمل دورات تأهيلية وتدريبهم عليها.

التعقيب على الدراسات السابقة:

استعرض الباحث عدداً من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة وبعد مراجعة هذه الدراسات سيتم توضيح أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، وبين هذه الدراسة، وكذلك الاستفادة والتميز.

أوجه الاتفاق: اتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة في عدة أمور منها:

- أشارت جميع الدراسات السابقة إلى أهمية ودور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء، وأن لها دور مهم في تدعيم وتحسين الأداء المؤسسي.
- اتفقت معظم الدراسات (بشكل عام) على استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته. لهدف الدراسة ولخدمته المباشرة للمادة العلمية المطروحة، وقدرته على التعبير عن ذلك بشكل كمي يمكن قياسه ومن الدراسات التي استخدمت هذا المنهج دراسة (نجوان - 2010)، ودراسة (هدى - 2009)، ودراسة (العمرى - 2009)، ودراسة (ابو كريم - 2013)، ودراسة (وليد - 2014) ودراسة (الفوزان - 2003)، ودراسة (عبادي - 2003).
- توافقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة، حيث استهدفت كثيراً من الدراسات قطاع الاتصالات.
- اتفقت جميع الدراسات السابقة على استخدام الاستبانة كأداة قياس رئيسية بهدف قياس مجالات ومتغيرات ما سبق طرحه.

أوجه الاختلاف: اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عدة أمور منها:

- بحثت الدراسات السابقة جانب واحد من الأداء مثل دراسة (نجوان - 2010) (أثر نُظْم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين)، ودراسة (هدى - 2009)، ودراسة (العمرى - 2009)، (أثر نُظْم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية)، ودراسة (أبو كريم - 2013) (علاقة نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري)، ودراسة (وليد - 2014) (نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها)، ودراسة (الفوزان - 2003) (نُظْم المعلومات الحديثة وأثرها على أداء العاملين)، ودراسة (عبادي - 2003). (دور نُظْم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات في سورية)، أما الدراسة الحالية فقد بحثت عن أثر نُظْم المعلومات الإدارية على الأداء من عدة جوانب (الأداء الإداري، والأداء الوظيفي، والأداء المالي، وتحسين الخدمات).
- وجد الباحث أن بعض الدراسات استخدمت الاستبيان والمقابلة والملاحظة كأدوات لجمع البيانات، بينما اعتمدت هذه الدراسة فقط على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

مدى الاستفادة من الاطلاع على الدراسات السابقة:

- الاستعانة بالاقتباسات من خلال الدراسات السابقة عند صياغة مقدمة الدراسة الحالية، كما تفيد في تدعيم مشكلة الدراسة الحالية وكذلك طريقة التوثيق المناسبة لذلك، ورفد الإطار النظري لها.
- اختيار المنهج المناسب للدراسة.
- اختيار الأسلوب الإحصائي المناسب لمعالجة البيانات الخاصة بالدراسة الحالية من خلال الاطلاع على الأساليب الإحصائية للدراسات السابقة.
- إعداد أداة مناسبة لجمع البيانات، وكيفية تصميمها بما يتناسب مع أهداف الدراسة.
- اختيار عينة الدراسة المناسبة، ونوعها.
- التزود من الإطار النظري.
- تحديد متغيرات الدراسة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في كونها الأولى التي تطرقت إلى دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء من عدة نواحي حيث ركزت هذه الدراسة على التالي: (الأداء الوظيفي، والأداء الإداري، والأداء المالي، وتحسين الخدمات).
- تميزت هذه الدراسة عن غيرها بأنها طبقت أداتها على ثلاث مستويات: الإدارة العليا، والوسطى، والسفلى.
- طرح حلول للصعوبات التي تواجه تطبيق نُظْم المعلومات الإدارية في شركة يمن موبايل.

2. مقدمة عن نُظْم المعلومات الإدارية

تعد نُظْم المعلومات في المنظمات من الضروريات، والمسلمات حيث تساعد منظمات الأعمال في التحول من الطرق التقليدية القديمة إلى الطرق الحديثة لإدارة تلك الأعمال والأنشطة من خلال نُظْم معلومات متكاملة، ومترابطة مثل نُظْم المعلومات الإدارية ونُظْم المعلومات المحاسبية ونُظْم خدمة الجمهور، وغيرها، وهذا التحول يترتب عليه الإلمام المسبق بماهية تلك النُظْم ومزاياها وعيوبها كما يتطلب كذلك يترتب الإلمام أيضاً على اقتناء المنظمات لتلك النظم.

ولهذه النُظْم دور كبير في تحسين الأداء المؤسسي وتحسين الأداء العام للمؤسسات باستعمال مفهوم تقنية المعلومات والتي بدورها يتم جمع، وإدارة البيانات، وتلخيصها وتسييرها لتحقيق قيمة مضافة للمؤسسات، والتعامل مع هذه البيانات بسهولة وسرعة تمكن صناع القرار في المؤسسات من اتخاذ القرارات عند الحاجة في ظل مختلف الظروف سواء المخاطرة أم التأكد، ويحقق أقصى فعالية لتحقيق أهداف المؤسسات من خلال رفع دقة القرارات، والسعي نحو التحسين المستمر سواء في تحسين أداء العاملين وتطوير قدراتهم، او في تحسين الخدمات المقدمة وتطويرها وتقديمها بشكل يجعلها في الصدارة، وهذا ما تسعى إليه جميع المنظمات، وهو امتلاك نُظْم حديثة في كافة أنشطتها وجميع مستوياتها؛ لما له من أثر إيجابي على المنظمات.

وقد سعت شركة (يمن موبايل) في السنوات الأخيرة، وبشكل ملحوظ إلى تفعيل وتحديث وتطوير هذه النُظْم وتوقيع الاتفاقيات مع العديد من الشركات المزودة للنُظْم الحديثة، ومنها شركة (أوراكل)، والتي زودت شركة يمن موبايل بنُظْم حديثة نقلت الشركة من الطرق المعتادة إلى الطرق الحديثة، وهذا ما جعل شركة (يمن موبايل) الأولى في اليمن كمزود لخدمات الهواتف النقالة مقارنة بالمستخدمين، والذي بلغ عددهم السبعة المليون مشترك كما نُشر في الموقع الرسمي للشركة، وساهمت هذه النُظْم المستخدمة في الشركة بشكل ملحوظ في إدارة العمليات داخل الشركة مما أسهمت في تطبيق كثير من المعايير في مجال تحسين جودة الخدمات.

3. الأداء المؤسسي

نستطيع القول بأنَّ الأداء المؤسسي هو قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها، وهو المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية، والخارجية (مخيم وآخرون، 2000، ص20) وكلا التعريفين يتفقان بكون الأداء المؤسسي يعبر عن مدى قدرة المنظمة في التفاعل مع بيئتها الداخلية والخارجية، وذلك فيما يتعلق بحصولها على مواردها المختلفة وكفاءة عملياتها الداخلية، وإنتاج منتجات مطلوبة من قبل المجتمع، والأداء بهذا المفهوم يتضمن ثلاثة أبعاد هي: أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة، وأداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة، وأداء المؤسسة في إطار البيئة التي تعمل بها (الكساسبة، 2011، ص37).

عرف العمري الأداء المؤسسي بأنه مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة بالوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام باللوائح الإدارية التي تُنظَّم عمله والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص. (العمري، 2009، ص28).

ركزت هذه الدراسة على دور توفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي من أربع جوانب الأداء الوظيفي، والأداء الإداري، وتحسين جودة الخدمات، والأداء المالي.

4. منهجية الدراسة

مجتمع الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة الحالية جميع العاملين الذين يستخدمون نُظْم المعلومات الإدارية في شركة يمن موبايل في امانة العاصمة، وتم عمل مسح شامل لكل مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (250) عامل. والجدول رقم (1) يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة.

جدول رقم (1): الاستبيانات الصالحة للتحليل

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستمارات التالفة	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل
250	234	13	221

وبلغت عدد الاستبيانات غير المستردة (16) استبيانات بنسبة (6,4%)، وبلغ عدد الاستبيانات المستردة عدد (234) استبياناً، وبعد فحص الاستبيانات تم استبعاد عدد (13) استبياناً نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة

، وبلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (221) استبياناً بنسبة (88,4%)، وهي نسبة مرتفعة ومناسبة لإجراء المعالجات الإحصائية عليها.

تصميم أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، حيث تم بناء الاستبانة في ضوء الجانب النظري للدراسة، بالإضافة إلى الاستفادة من الدراسات السابقة ذات العلاقة، بما يضمن تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، وقد تكونت الاستبانة من قسمين، وذلك كما يلي:

القسم الأول: وقد اشتمل على البيانات الوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، المستوى الوظيفي، إجادة استخدام الحاسوب).

القسم الثاني: يتضمن فقرات عددها (89) فقرة موزعة كالتالي:

1- فقرات المتغير المستقل للدراسة، والمتعلق بنُظْم المعلومات، والبالغ عددها (49) فقرة موزعة على أربعة أبعاد.

2- فقرات المتغير التابع للدراسة والمتعلق الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل، والبالغ عددها (40) فقرة.

ثبات الأداة:

يشير الثبات إلى "مدى اتساق نتائج المقياس فإذا حصلنا على درجات متشابهة عند تطبيق نفس الاختبار على نفس المجموعة مرتين متتبعيتين فإننا نستدل على ثباتها". أي أنّ ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة، وعدم تغيرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل (ألفا كرونباخ: Cronbach Alpha Coefficient) حيث تم استخدام اختبار (ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان ومصداقيتها، فإذا كانت قيمة معامل (ألفا) أقل من (60%) فإن مصداقية قائمة الاستبانة تكون ضعيفة، بينما إذا كانت بين (60%) إلى (70%) فإنها تعد مصداقية مقبولة، وإذا كانت قيمة (ألفا) بين (70%) إلى (80%) تعتبر أداة الدراسة جيدة، بينما إذا كانت القيمة أكثر من (80%) فالمصداقية تكون مرتفعة.

جدول رقم (2) نتائج اختبار كرونباخ (ألفا) لأداة الدراسة

المحور	عدد الفقرات	درجة الثبات Alpha	درجة المصداقية
الموارد المالية	8	70,3%	83,8%
البرامج	10	70,6%	84%
الشبكات	8	73,8%	85,9%
الأجهزة والمعدات	7	75,3%	86,8%
الموارد البشرية	8	72,1%	84,9%
التدريب	8	70,2%	83,8%

الإجمالي	49	82,9%	91,1%
الأداء الإداري	13	70,9%	84,2%
الأداء الوظيفي	13	72,6%	85,2%
الأداء المالي	4	70,5%	83,9%
جودة الخدمات	10	70,1%	83,7%
الإجمالي	40	77,3%	87,9%
جميع فقرات الاستبيان	89	84,6%	92%

يتضح من الجدول رقم (2) أنّ قيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات بشكل عام كانت بنسبة (84,6%) وهذا يعني أنّ نسبة الثبات مرتفعة جداً، وكانت نسبة المصدقية لإجابات العينة (92%) وهذا يعني أنّ درجة مصداقية الإجابات مرتفعة، مما يشير إلى أنّ نتائج الدراسة قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة. وبذلك تكون الاستبانة قابلة للتوزيع، ويكون الباحث قد تأكد من صدق، وثبات استبانة الدراسة، مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

5. اختبار الفرضيات

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى:

التي تنص أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية المتمثلة ب: (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب)، (بوصفه متغيراً مستقلاً) على الأداء المؤسسي المتمثل في: (الأداء الإداري، الأداء الوظيفي، الأداء المالي، جودة الخدمات) (بوصفه متغيراً تابعاً) في شركة يمن موبايل".

ويظهر الجدول (3) النتائج الإحصائية:

جدول (3): نتائج تحليل الارتباط والانحدار المتعدد لاختبار علاقة أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية على

الأداء المؤسسي

الدلالة	معامل الانحدار		قيمة T المحسوبة	المتغير المستقل	معامل الارتباط			
	sig	β			sig	F	R ²	R
-	0,000	3,247	11,125	(Constant)	0,000	8,447	0,191	0,438
دال	0,032	0,073	2,164	الموارد المالية				
غير دال	0,789	0,016	0,267	البرامج				
غير دال	0,190	0,061	1,316	الشبكات				
غير دال	0,351	0,032	0,935	الأجهزة				
دال	0,000	0,161	5,198	الموارد البشرية				
دال	0,020	-0,088	-2,339	التدريب				

من خلال الجدول (3) يتبين ما يلي:

1- بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد "R" المحسوبة (0,438) بمستوى دلالة (0,000)، وهي أقل من مستوى الدلالة النظري، أي أنها ذات دلالة إحصائية، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد

- مقومات نُظْم المعلومات الإدارية، والمتمثلة في: (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب) كمتغيرات مستقلة، على الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل كمتغير تابع.
- 2- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، (0,191)، وهذا يشير إلى أنَّ المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (19,1%) من التغير الحاصل في المتغير التابع الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل.
- 3- كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (3) إلى وجود علاقات تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية والمتمثلة في: (الموارد المالية، الموارد البشرية، التدريب) كمتغيرات مستقلة، على الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل كمتغير تابع، ويستدل على ذلك من قيمة (T) المحسوبة، والبالغة على التوالي (2,164، 5,198، -2.339) والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وكذلك الدلالة الإحصائية لها، والتي هي أصغر من (0,05).
- 4- عدم وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين (البرامج، الشبكات، الأجهزة) كمتغير مستقل على الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل كمتغير تابع، ويستدل على ذلك من قيمة (T) المحسوبة، والبالغة (0,935، 1,316، 0,267)، وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)، وكذلك الدلالة الإحصائية لها، والتي هي أكبر من (0,05).
- 5- ولمعرفة ترتيب دخول متغيرات أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل، وتم استخدام تحليل الانحدار التدريجي كما هو موضح بالجدول (4).

جدول (4): نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise) لاختبار دخول متغيرات أبعاد مقومات نُظْم

المعلومات في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع الأداء المؤسسي

Sig	F	معامل التحديد (R^2)	المتغير المستقل
0.000	97,967	0,324	الموارد البشرية
0.000	57,343	0,361	التدريب

يوضح الجدول (4) ترتيب دخول متغيرات أبعاد نُظْم المعلومات في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل، حيث حاز متغير الموارد البشرية على المرتبة الأولى حيث فسر (32,4%) من قيمة التباين الحاصل في المتغير التابع الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل، وشكلت هذه القوة التفسيرية مضافة إلى متغير التدريب ما قيمته (36,1%) من التباين الحاصل في المتغير التابع الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل، وهذا يؤكد أهمية هذين المتغيرين في التنبؤ بالأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل، في حين خرج من النموذج متغيرات هي: (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات). وبناءً على ما تقدم يمكن تلخيص الآتي:

- 1- رفض الفرضية الصفرية جزئياً فيما يخص متغير نُظْم المعلومات المتمثل في: "الموارد البشرية، التدريب"، والقبول بالفرضية البديلة جزئياً التي تنص على: "وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين متغير

مقومات نظم المعلومات المتمثلة في: " الموارد البشرية، التدريب"، على الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل.

2- قبول الفرضية الصفرية جزئياً التي تقر بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين متغير مقومات نُظْم المعلومات المتمثلة بـ: (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات)، على الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى:

التي تنص على: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية المتمثلة في: (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب)، (بوصفه متغيراً مستقلاً) على الأداء الإداري في شركة يمن موبايل".
ويظهر الجدول (5) النتائج الإحصائية.

جدول (5): نتائج تحليل الارتباط والانحدار المتعدد لاختبار علاقة أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية على

الأداء الإداري

الدلالة	معامل الانحدار		قيمة T المحسوبة	المتغير المستقل	معامل الارتباط			
	Sig	β			sig	F	R ²	R
-	0,000	3,220	11,886	(Constant)	0,001	4,204	0,105	0,325
دال	0,048	0,063	1,993	الموارد المالية				
دال	0,004	0,163	2,950	البرامج				
غير دال	0,491	0,030	0,690	الشبكات				
غير دال	0,387	0,028	0,866	الأجهزة				
غير دال	0,533	-0,018	-0,625	الموارد البشرية				
غير دال	0,663	0,015	0,436	التدريب				

ومن خلال الجدول (5) يتبين ما يلي:

1- بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد "R" المحسوبة (0,325) بمستوى دلالة (0,001) وهي أقل من مستوى الدلالة النظري، أي أنها ذات دلالة إحصائية، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية والمتمثلة في: (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب) كمتغيرات مستقلة، على الأداء الإداري في شركة يمن موبايل كمتغير تابع.

2- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0,105)، وهذا يشير إلى أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته

(10,5%) من التغير الحاصل في المتغير التابع الأداء الإداري في شركة يمن موبايل

3- كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (5) إلى وجود علاقات تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية والمتمثلة في: (الموارد المالية، البرامج)، كمتغيرات مستقلة، على الأداء الإداري في شركة يمن موبايل كمتغير تابع، ويستدل على ذلك من قيمة (T) المحسوبة وباللغة على التوالي (1,993، 2,950)، والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستويات معنوية ($\alpha \leq 0,05$) وكذلك الدلالة الإحصائية لها، والتي هي أصغر من (0,05).

4- عدم وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين (الشبكات، الأجهزة، الموارد البشرية، التدريب) كمتغير مستقل على الأداء الإداري في شركة يمن موبايل كمتغير تابع، ويستدل على ذلك من قيمة (T) المحسوبة والبالغة (0,690، 0,866، -0,625، 0,436) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) وكذلك الدلالة الإحصائية لها والتي هي أكبر من (0,05).

5- ولمعرفة ترتيب دخول متغيرات أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع للأداء الإداري في شركة يمن موبايل، وتم استخدام تحليل الانحدار التدريجي كما هو موضح بالجدول (6):

جدول (6): نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise) لاختبار دخول متغيرات أبعاد مقومات نُظْم

المعلومات في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع للأداء الإداري

المتغير المستقل	معامل التحديد (R^2)	F	Sig
البرامج	0,079	18,855	0,000
الموارد المالية	0,097	11,674	0,000

يوضح الجدول (6) ترتيب دخول متغيرات أبعاد نُظْم المعلومات في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع للأداء الإداري في شركة يمن موبايل، حيث حاز متغير البرامج على المرتبة الأولى، وفسر ما قيمته تقريبا (8%) من قيمة التباين الحاصل في المتغير التابع للأداء الإداري في شركة يمن موبايل، وشكلت هذه القوة التفسيرية مضافة إلى متغير الموارد المالية ما قيمته تقريبا (10%) من التباين الحاصل في المتغير التابع للأداء الإداري في شركة يمن موبايل، وهذا يؤكد أهمية هذين المتغيرين في الأداء الإداري في شركة يمن موبايل، في حين خرج من النموذج متغيري (الشبكات، الأجهزة، الموارد البشرية، التدريب) وبناء على ما تقدم يمكن تلخيص الآتي:

1- رفض الفرضية الصفرية جزئياً فيما يخص متغير نُظْم المعلومات المتمثل في: "البرامج، الموارد المالية"، والقبول بالفرضية البديلة جزئياً التي تنص على: "وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات نُظْم المعلومات المتمثلة في: (البرامج، الموارد المالية)، على الأداء الإداري في شركة يمن موبايل.

2- قبول الفرضية الصفرية جزئياً التي تقر بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات نُظْم المعلومات المتمثلة بـ: (الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب)، على الأداء الإداري في شركة يمن موبايل.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية:

التي تنص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية المتمثلة في: (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب)، (بوصفه متغيراً مستقلاً) على الأداء الوظيفي في شركة يمن موبايل ."

ويظهر الجدول (7) النتائج الإحصائية.

جدول (7) نتائج تحليل الارتباط، والانحدار المتعدد لاختبار علاقة أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية على

الأداء الوظيفي

الدلالة	معامل الانحدار		قيمة T المحسوبة	المتغير المستقل	معامل الارتباط			
	Sig	β			Sig	F	R ²	R
-	0,000	3,459	7,636	(Constant)	0,010	2,903	0,075	0,274
غير دال	0,558	-0,031	-0,586	الموارد المالية				
غير دال	0,671	-0,039	-0,425	البرامج				
غير دال	0,412	0,060	0,823	الشبكات				
دال	0,006	0,148	2,769	الأجهزة				
دال	0,018	0,114	2,380	الموارد البشرية				
غير دال	0,320	-0,058	-0,996	التدريب				

ومن خلال الجدول (7) يتبين ما يلي:

1- بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد "R" المحسوبة (0,274) بمستوى دلالة (0,001)، وهي أقل من مستوى الدلالة النظري، أي أنها ذات دلالة إحصائية، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية والمتمثلة في: (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب) كمتغيرات مستقلة، على الأداء الوظيفي في شركة يمن موبايل كمتغير تابع.

2- بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0,075)، وهذا يشير إلى أنَّ المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (7,5%) من التغير الحاصل في المتغير التابع الأداء الوظيفي في شركة يمن موبايل

3- كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (7) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية، والمتمثلة في: (الأجهزة، والموارد البشرية) كمتغيرات مستقلة، على الأداء الوظيفي في شركة يمن موبايل كمتغير تابع، ويستدل على ذلك من قيمة (T) المحسوبة، والبالغة على التوالي (2,769، 2,380)، والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستويات معنوية ($\alpha \leq 0,05$)، وكذلك الدلالة الإحصائية لها، والتي هي أصغر من (0,05).

4- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، التدريب) كمتغير مستقل على الأداء الوظيفي في شركة يمن موبايل كمتغير تابع، ويستدل على ذلك من قيمة (T) المحسوبة، والبالغة (-0,586، -0,425، 0,823، -0,996)، وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) وكذلك الدلالة الإحصائية لها، والتي هي أكبر من (0,05).

5- ولمعرفة ترتيب دخول متغيرات أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع الأداء الوظيفي في شركة يمن موبايل، تم استخدام تحليل الانحدار التدريجي كما هو موضح بالجدول (8):
جدول (8): نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise) لاختبار دخول متغيرات أبعاد مقومات نُظْم

المعلومات في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع الأداء الوظيفي

Sig	F	معامل التحديد (R ²)	المتغير المستقل
0,01	10,770	0,047	الأجهزة
0,01	7,648	0,066	الموارد البشرية

اليمنية

يوضح الجدول (8) ترتيب دخول متغيرات أبعاد نُظْم المعلومات في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع الأداء الوظيفي في شركة يمن موبايل، حيث حاز متغير الاجهزة على المرتبة الأولى، وفسر (4,7%) من قيمة التباين الحاصل في المتغير التابع للأداء الوظيفي في شركة يمن موبايل، وشكلت هذه القوة التفسيرية مضافة إلى متغير الموارد المالية ما قيمته (6,6%) من التباين الحاصل في المتغير التابع الأداء الوظيفي في شركة يمن موبايل، وهذه قيمة صغيرة جداً، ولا يعتد بها، في حين خرج من النموذج متغيري (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، التدريب).

وبناء على ما تقدم يمكن تلخيص الآتي:

قبول الفرضية الصفرية جزئياً التي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات نُظْم المعلومات المتمثلة في: (الموارد المالية، البرامج،

الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب)، على الأداء الوظيفي في شركة يمن موبايل.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة:

التي تنص على: " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتوفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية المتمثلة

في: (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب)، (بوصفه متغيراً

مستقلاً) على الأداء المالي في شركة يمن موبايل ."

ويظهر الجدول (9) النتائج الإحصائية التالية:

جدول (9): نتائج تحليل الارتباط والاتحادار المتعدد لاختبار علاقة أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية على

الأداء المالي

الدلالة	معامل الاتحادار		قيمة T المحسوبة	المتغير المستقل	معامل الارتباط			
	Sig	β			sig	F	R ²	R
-	0,001	2,548	3,431	(Constant)	0,000	11,566	0,245	0,495
غير دال	0,818	-0,020	-0,230	الموارد المالية				
غير دال	0,100	-0,251	-1,653	البرامج				
دال	0,018	0,283	2,387	الشبكات				
غير دال	0,567	-0,050	-0,573	الاجهزة				
دال	0,000	0,592	7,522	الموارد البشرية				
غير دال	0,163	-0,135	-1,401	التدريب				

ومن خلال الجدول (9) يتبين ما يلي:

1- بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد "R" المحسوبة (0,495) بمستوى دلالة (0,000) وهي أقل

من مستوى الدلالة النظري، أي أنها ذات دلالة إحصائية، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد

مقومات نُظْم المعلومات الإدارية والمتمثلة في: (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات،

الموارد البشرية، التدريب) كمتغيرات مستقلة في الأداء المالي في شركة يمن موبايل كمتغير تابع.

- 2- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0,245)، وهذا يشير إلى أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (24,5%) من التغير الحاصل في المتغير التابع الأداء المالي في شركة يمن موبايل
- 3- كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (9) إلى وجود علاقات تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية، والمتمثلة في: (الشبكات، الموارد البشرية) كمتغيرات مستقلة، على الأداء المالي في شركة يمن موبايل كمتغير تابع، ويستدل على ذلك من قيمة (T) المحسوبة، وبالبالغة على التوالي (2,387، 7,522) والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) وكذلك الدلالة الإحصائية لها، والتي هي أصغر من (0,05).
- 4- عدم وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين (الموارد المالية، البرامج، الأجهزة والمعدات، التدريب) كمتغير مستقل على الأداء المالي في شركة يمن موبايل كمتغير تابع، ويستدل على ذلك من قيمة (T) المحسوبة وبالبالغة (-0,230، -1,653، -0,573، -1,401)، وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)، وكذلك الدلالة الإحصائية لها، والتي هي أكبر من (0,05).
- 5- ولمعرفة ترتيب دخول متغيرات أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع الأداء المالي في شركة يمن موبايل، تم استخدام تحليل الانحدار التدريجي كما هو موضح بالجدول (10):

جدول (10): نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise) لاختبار دخول متغيرات أبعاد مقومات نُظْم المعلومات في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع الأداء المالي

المتغير المستقل	معامل التحديد (R^2)	F	Sig
الموارد البشرية	0,215	60,026	0,000

يوضح الجدول (10) ترتيب دخول متغيرات أبعاد نُظْم المعلومات في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع الأداء المالي في شركة يمن موبايل، حيث حاز متغير الموارد البشرية على المرتبة الأولى والوحيدة وفسر (21,5%) من قيمة التباين الحاصل في المتغير التابع للأداء المالي في شركة يمن موبايل، وهذا يؤكد أهمية هذا المتغير في الأداء المالي في شركة يمن موبايل، في حين خرج عن النموذج بقية المتغيرات (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات، التدريب).

وبناء على ما تقدم يمكن تلخيص الآتي:

- رفض الفرضية الصفرية جزئياً فيما يخص متغير نُظْم المعلومات المتمثل في: "الموارد البشرية"، والقبول بالفرضية البديلة جزئياً التي تنص على: "وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات نُظْم المعلومات المتمثلة في: (الموارد البشرية)، على الأداء المالي في شركة يمن موبايل.
- قبول الفرضية الصفرية جزئياً التي تنص على:
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات نُظْم المعلومات المتمثلة في: (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات، التدريب)، على الأداء المالي في شركة يمن موبايل.
- النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة:

اليمنية

التي تنص على: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية المتمثلة في: (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب)، (بوصفه متغيراً مستقلاً) على جودة الخدمات في شركة يمن موبايل ."

ويظهر الجدول (11) النتائج الإحصائية.

جدول (11): نتائج تحليل الارتباط والانحدار المتعدد لاختبار أثر مقومات نُظْم المعلومات الإدارية على جودة

الخدمات

الدلالة	معامل الانحدار		قيمة T المحسوبة	المتغير المستقل	معامل الارتباط			
	Sig	β			Sig	F	R ²	R
-	0,000	4,288	11,933	(Constant)	0,032	2,349	0,062	0,249
دال	0,018	0,100	2,391	الموارد المالية				
غير دال	0,062	0,138	1,879	البرامج				
دال	0,041	-0,118	-2,052	الشبكات				
غير دال	0,640	-0,020	-0,468	الأجهزة				
غير دال	0,310	-0,039	-1,017	الموارد البشرية				
غير دال	0,912	-0,005	-0,110	التدريب				

ومن خلال الجدول (11) يتبين ما يلي:

1- بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد "R" المحسوبة (0,249) بمستوى دلالة (0,032)، وهي أقل من مستوى الدلالة النظري، أي أنها ذات دلالة إحصائية، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية والمتمثلة في: (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب) كمتغيرات مستقلة، على جودة الخدمات في شركة يمن موبايل كمتغير تابع.

2- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0,062)، وهذا يشير إلى أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (6,2%) من التغير الحاصل في المتغير التابع لجودة الخدمات في شركة يمن موبايل

3- كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (11) إلى وجود علاقات تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية، والمتمثلة في: (الموارد المالية، الشبكات) كمتغيرات مستقلة، على جودة الخدمات في شركة يمن موبايل كمتغير تابع، ويستدل على ذلك من قيمة (T) المحسوبة والبالغة على التوالي (2,391، -2,052)، والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$)، وكذلك الدلالة الإحصائية لها والتي هي أصغر من (0,05).

4- عدم وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين (البرامج، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب) كمتغير مستقل على جودة الخدمات في شركة يمن موبايل كمتغير تابع، ويستدل على ذلك من قيمة (T) المحسوبة والبالغة (1,879، -0,468، -1,017، -0,110) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)، وكذلك الدلالة الإحصائية لها، والتي هي أكبر من (0,05).

5- ولمعرفة ترتيب دخول متغيرات أبعاد مقومات نُظْم المعلومات الإدارية في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع

لجودة الخدمات في شركة يمن موبايل، تم استخدام تحليل الانحدار التدريجي كما هو موضح بالجدول (12):

جدول (12): نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise) لاختبار دخول متغيرات نُظْم المعلومات في

معادلة التنبؤ بالمتغير التابع لجودة الخدمات

Sig	F	معامل التحديد (R ²)	المتغير المستقل
0,014	6,103	0,027	الموارد المالية

يوضح الجدول (12) ترتيب دخول متغيرات أبعاد نُظْم المعلومات في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع للأداء المالي في شركة يمن موبايل، حيث حاز متغير الموارد المالية على المرتبة الوحيدة، وفسر (2,7%) من قيمة التباين الحاصل في المتغير التابع لجودة الخدمات في شركة يمن موبايل، وهذه قيمة صغيرة جداً، ولا يعتد بها، في حين خرج من النموذج بقية المتغيرات (البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب)

وبناء على ما تقدم يمكن تلخيص الآتي:

قبول الفرضية الصفرية جزئياً التي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات نُظْم المعلومات المتمثلة في: (الموارد المالية، البرامج، الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التدريب)، على جودة الخدمات في شركة يمن موبايل.

- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

لقد نصت الفرضية الرئيسية الثانية على:

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد عينة الدراسة حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل، يعزو إلى المتغيرات: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المستوى الوظيفي، مستوى إجادة الحاسوب)

ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل التباين الثنائي (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق في إجابات العينة على عبارات الاستبيان في حال كون المتغير يتكون من فئتين مثل متغير الجنس، كما تم استخدام تحليل التباين المتعدد (F-Anova One-Way) لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق في إجابات العينة على عبارات الاستبيان في حال كون المتغير يحتوي على ثلاث فئات، أو أكثر، مثل: (متغير العمر والمؤهل... الخ) وذلك على النحو التالي:

- نتائج اختبارات الفروق في إجابات عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة، حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل طبقاً لمتغير الجنس فقد تم استخدام تحليل التباين الثنائي، كما يوضح ذلك الجدول (13).

جدول (13) نتائج اختبار تحليل التباين الثنائي لمعرفة مدى وجود فروق حسب متغير الجنس

T-Test		أنثى			ذكر			المحور
مستوى الدلالة s	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	
0,859	-2,103	0,26	4,37	38	0,26	4,27	183	نُظْم المعلومات الإدارية
0,560	-1,852	0,26	4,38	38	0,26	4,29	183	الأداء المؤسسي

يتضح من الجدول (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل حسب متغير الجنس، حيث أنّ قيمة (T) غير دالة في جميع الأبعاد، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء العينة تُعزى لمتغير الجنس، وقبول الفرضية الثانية فيما يتعلق بمتغير الجنس، وقد يرجع ذلك إلى أنّ مفاهيم، وأبعاد نُظْم المعلومات الإدارية، وكذلك الأداء المؤسسي واضحة ومفهومة الاستخدام للذكور والإناث على حد سواء.

وهذا يعني قبول الفرضية التي تنص على أن:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل تعزى لمتغير الجنس.

- نتائج اختبارات الفروق في إجابات عينة الدراسة حسب متغير العمر:

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل طبقاً لمتغير العمر، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (F-Anova One-Way)، كما يبين ذلك الجدول (14).

الجدول (14) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة مدى وجود فروق حسب متغير العمر

المحاور	الفئات	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة Sig.	الدلالة اللفظية
نُظْم المعلومات الإدارية	أقل من 30	4,22	0,28	11,821	0,000	دال
	من 30 - 39	4,38	0,22			
	من 40 - 50	4,13	0,26			
	أكبر من 50	4,30	0,21			
الأداء المؤسسي	أقل من 30	4,28	0,26	4,023	0,008	دال
	من 30 - 39	4,36	0,26			
	من 40 - 50	4,20	0,27			
	أكبر من 50	4,35	0,17			

يتضح من الجدول (14) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل حسب متغير العمر، حيث أنّ قيمة F غير دالة في جميع الأبعاد، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء العينة تُعزى لمتغير العمر. وبذلك يمكن رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على:

توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل تعزى لمتغير العمر.

ولتحديد اتجاه الفروق، فقد تم استخدام اختبار المقارنات البعدية (Scheffe)؛ لإظهار لصالح من

ظهرت هذه الفروق كما في الجدول (15).

جدول (15) نتائج تحليل اختبار المقارنات البعدية (Scheffe) لتحديد الفروق حول أداء العاملين بشركة النفط اليمنية وفقاً لمتغير العمر

العمر	المتوسط الحسابي	أقل من 30	من 30-39	من 40-50	أكبر من 50
أقل من 30	أقل من 30	1			
من 30-39	من 30-39	.15638*	1	.24986*	
من 40-50	من 40-50			1	
أكبر من 50	أكبر من 50				1

(المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يظهر من الجدول (15) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة (من 30-39) والفئات العمرية (أقل من 30، من 40-50)، وذلك لصالح الفئة (من 30-39)، وقد يعود ذلك إلى أن الفئة العمرية (من 30-39) هي الأكثر في العدد، وأكثر احتكاكاً باستخدام نُظْم المعلومات.

- نتائج اختبارات الفروق في إجابات عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل طبقاً لمتغير المؤهل العلمي، فقد تم استخدام تحليل التباين الاحادي (F-Anova One-Way)، كما يبين ذلك الجدول (16).

الجدول (16) نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لمعرفة مدى وجود فروق حسب متغير المؤهل العلمي

المحاور	الفئات	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة Sig.	الدلالة اللفظية
نُظْم المعلومات الإدارية	ثانوية عامة فأقل	4,23	0,22	1,156	0,317	غير دال
	بكالوريوس	4,30	0,27			
	دراسات عليا	4,24	0,09			
الأداء المؤسسي	ثانوية عامة فأقل	4,24	0,26	1,718	0,182	غير دال
	بكالوريوس	4,32	0,26			
	دراسات عليا	4,41	0,13			

يتضح من الجدول (16) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل حسب متغير المؤهل العلمي، حيث أن قيمة (F) غير دالة في جميع الأبعاد، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء العينة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، وبذلك يمكن قبول الفرضية الإحصائية التي تنص على أنه:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- نتائج اختبارات الفروق في إجابات عينة الدراسة حسب متغير التخصص:

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة، دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل طبقاً لمتغير التخصص، فقد تم استخدام تحليل التباين الاحادي (F-Anova One-Way)، كما يوضح ذلك الجدول (17).

جدول (17) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة مدى وجود فروق حسب متغير التخصص

المحاور	الفئات	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة Sig.	الدلالة اللفظية
نُظْم المعلومات الإدارية	حاسوب	4,30	0,27	1,866	0,117	غير دال
	نُظْم معلومات	4,32	0,28			
	محاسبة	4,27	0,16			
	إدارة	4,19	0,22			
	أخرى	4,32	0,31			
الأداء المؤسسي	حاسوب	4,34	0,25	7,478	0,000	غير دال
	نُظْم معلومات	4,36	0,27			
	محاسبة	4,18	0,19			
	إدارة	4,15	0,27			
	أخرى	4,41	0,17			

ينتضح من الجدول (17) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل حسب متغير التخصص، حيث أنّ قيمة (F) غير دالة في جميع الأبعاد، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء العينة تُعزى لمتغير الخبرة العملية، وهذا يعني قبول الفرضية الثانية فيما يتعلق بمتغير التخصص، مما يعني قبول الفرضية التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في شركة يمن موبايل تعزى لمتغير التخصص.

ورفض الفرضية الإحصائية جزئياً لمتغير الأداء المؤسسي، وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل تعزى لمتغير التخصص.

ولتحديد اتجاه الفروق، فقد تم استخدام اختبار المقارنات البعدية (Scheffe) لإظهار لصالح من ظهرت هذه الفروق كما في الجدول (18).

جدول (18) نتائج تحليل اختبار المقارنات البعدية (Scheffe) لتحديد الفروق حول الأداء المؤسسي وفقاً

لمتغير التخصص

العمر	المتوسط الحسابي	حاسوب	نُظْم معلومات	محاسبة	إدارة	أخرى
حاسوب	4,34	1			.19279°	
نُظْم معلومات	4,36		1		.20549°	
محاسبة	4,18			1		
إدارة	4,15				1	
أخرى	4,41			.23884°	.26382°	1

يظهر من الجدول (18) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تخصص إدارة وبقية التخصصات (حاسوب ونُظْم معلومات وأخرى)، وذلك لصالح التخصصات الأخرى، وقد يعود ذلك إلى أنّ تخصص حاسوب ونُظْم معلومات أكثر دراية وخبرة بنُظْم المعلومات من تخصص الإدارة - نتائج اختبارات الفروق في إجابات عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة، دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل طبقاً لمتغير المستوى الوظيفي، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (F-Anova One-Way)، كما يبين ذلك الجدول (19).

الجدول (19) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة مدى وجود فروق حسب متغير المستوى الوظيفي

المحاور	الفئات	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة Sig.	الدلالة اللفظية
نُظْم المعلومات الإدارية	مدير إدارة	4,36	0,07	1,371	0,256	غير دال
	رئيس قسم	4,08	0,19			
	موظف	4,29	0,27			
الأداء المؤسسي	مدير إدارة	4,13	0,31	2,441	0,089	غير دال
	رئيس قسم	4,07	0,10			
	موظف	4,31	0,26			

يتضح من الجدول (19) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل حسب متغير المستوى الوظيفي، حيث أنّ قيمة F غير دالة في جميع الأبعاد، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء العينة تُعزى لمتغير المستوى الوظيفي، وهذا يعني قبول الفرضية التي تنص على أنه:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

- نتائج اختبارات الفروق في إجابات عينة الدراسة حسب متغير اجادة استخدام الحاسوب:

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة، واقع الإدارة الإلكترونية، وأثرها على أداء العاملين بشركة النفط اليمنية طبقاً لمتغير اجادة استخدام الحاسوب، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (F-Anova One-Way)، كما يبين ذلك الجدول (20).

الجدول (20) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة مدى وجود فروق حسب متغير اجادة استخدام

الحاسوب

المحاور	الفئات	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة Sig.	الدلالة اللفظية
نُظْم المعلومات الإدارية	ضعيف	4,28	0,23	0,590	0,622	غير دال
	مقبول	4,21	0,28			
	متوسط	4,31	0,26			
	عالي	4,28	0,27			
الأداء المؤسسي	ضعيف	4,24	0,35	0,305	0,822	غير دال
	مقبول	4,26	0,31			
	متوسط	4,31	0,25			
	عالي	4,31	0,26			

يتضح من الجدول (20) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل حسب متغير اجادة استخدام

الحاسوب، حيث أنّ قيمة (F) غير دالة في جميع الأبعاد، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء العينة تُعزى لمتغير إجابة استخدام الحاسوب، وهذا يعني قبول الفرضية التي تنص على أنه:
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول دور نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل تعزى لمتغير إجابة استخدام الحاسوب.

6. النتائج

في ضوء الإطار النظري للدراسة، والنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، يقدم الباحث النتائج التالية:
1- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة وأثر طردي لنُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل، وهذه نتيجة منطقية كون نُظْم المعلومات من العوامل المهمة التي تؤثر في تحسين الأداء المؤسسي.

2- وجود مستوى مرتفع لنُظْم المعلومات الإدارية في شركة يمن موبايل وكان ترتيبهم كالتالي (البرامج - الشبكات - التدريب - الأجهزة والمعدات - الموارد المالية - الموارد البشرية) وهذه النتيجة تعكس ارتفاع هذه الأبعاد لدى شركة يمن موبايل ويعكس اهتمام إدارة الشركة بجميع أبعاد نُظْم المعلومات.

3- كان ترتيب أبعاد نُظْم المعلومات الأكثر تأثيراً في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل كالتالي (الموارد البشرية - التدريب)، وربما يبرر ذلك تأثير الموارد البشرية كأهم موارد للشركة في التأثير على تحسين الأداء المؤسسي، ثم يأتي تأثير التدريب في إكساب العاملين مهارات جديدة تساعد في تحسين أدائهم، ولهذا يجب التركيز على هذه الأبعاد لتحسين الأداء المؤسسي.

4- لم يظهر أي تأثير لأبعاد نُظْم المعلومات التالية: (موارد مالية- البرامج- الشبكات- الأجهزة والمعدات) على تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل، وقد يعود ذلك إلى تأثيرها غير المباشر في تحسين الأداء، وقد يعود أيضاً إلى تأثيرها في تحسن أداء الموارد البشرية، والتي أظهر تأثيره في تحسن الأداء.

5- أظهرت نتائج الدراسة أنّ مستوى بعد الموارد المالية في شركة يمن موبايل مرتفع، وأنّ كافة فقراته مرتفعة إلى مرتفعة جداً، ويوضح ذلك دعم الإدارة العليا في الشركة مشاريع أنظمة المعلومات الإدارية، وتمول الشركة كل أنظمة المعلومات الإدارية في كل المجالات، وتخصص الشركة موارد مالية لتأهيل، وتدريب الموظفين في مجال التقنيات.

6- مستوى بعد البرامج في يمن موبايل مرتفع جداً وبكافة فقراته، وكان الأعلى مستوى عن بقية الأبعاد الأخرى حيث تغطي البرمجيات المستخدمة كل المستويات الإدارية في الشركة، تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة التي يتم استخدامها في الشركة، يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب وتطور حاجة العمل في الشركة.

7- مستوى بعد الشبكات في شركة يمن موبايل مرتفع جداً وبكافة فقراته حيث تمتاز شبكة الشركة بمستوى أمن عالي، تمتلك الشركة شبكة خارجية تربط كل الوحدات الفروع والوكلاء بنظام الشركة.

8- مستوى بعد الأجهزة والمعدات في شركة يمن موبايل مرتفع جداً، وبكافة فقراته، حيث القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة مناسبة وتؤدي أغراض الحفظ بكفاءة، تمتلك الشركة أجهزة ومعدات تغطي متطلبات العمل.

9- مستوى بعد الموارد البشرية في شركة يمن موبايل مرتفع وبكافة فقراته، حيث تمتلك الشركة كادر مدرب في مجال النُظْم، وقادر على العمل بكفاءة، وتهتم إدارة الموارد البشرية بتنمية مهارات العاملين في مجال نُظْم المعلومات، العاملين في النظام لديهم خبرات إدارية مناسبة للمهام المناطة بهم.

10- مستوى بعد التدريب في شركة يمن موبايل مرتفع وبكافة فقراته، حيث تستعين الشركة بالكفاءات العلمية والمهنية لتأهيل وتدريب العاملين، يتم بناء الخطة التدريبية وفقاً للاحتياجات التدريبية للوحدات.

11- وجود مستوى مرتفع جداً للأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل وكان ترتيبهم كالتالي (جودة الخدمات - الأداء الإداري - الأداء الوظيفي - الأداء المالي) وهذه النتيجة تعكس اهتمام الشركة بتحسين الأداء المؤسسي.

12- مستوى الأداء الإداري في شركة يمن موبايل مرتفع جداً حيث تساعد نُظْم المعلومات الإدارية في إدارة جميع الوحدات الإدارية ورفع كفاءة الشركة، تساعد نُظْم المعلومات الإدارية في الحد من تكاليف الأنشطة الإدارية، تساعد نُظْم المعلومات الإدارية في تأهيل وتدريب العاملين، وزيادة قدراتهم الإبداعية.

13- مستوى الأداء الوظيفي في شركة يمن موبايل مرتفع جداً حيث انخفض مستوى الأخطاء والمشكلات في العمل بعد استخدام نُظْم المعلومات الإدارية الحالي، أنجزت المهام والأعمال الموكلة إلي وأقدمها للآخرين بطريقة تتال رضاهم.

14- مستوى الأداء المالي في شركة يمن موبايل مرتفع جداً حيث استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى الحد من التكاليف في المستلزمات، استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى الحد من التكاليف في الاتصال.

15- مستوى جودة الخدمات في شركة يمن موبايل مرتفع جداً، حيث تساهم نُظْم المعلومات المحوسبة في تحسين جودة الخدمات، وتساهم نُظْم المعلومات المحوسبة في جعل الخدمات مفتوحة أمام فئات المجتمع المختلفة إلكترونياً.

16- اوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول لُنُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركة يمن موبايل تعزى للمتغيرات الديموغرافية، والتنظيمية في أغلب الإجابات، مما يعكس اتفاق جميع العاملين على هذه الإجابات، وتجانس العاملين.

7. التوصيات:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة، واستنتاجاتها يمكن للباحث أن يُلخص أهم التوصيات التي يوصي بها من خلال هذه الدراسة بالتالي:

1- على شركة يمن موبايل بذل جهود أكبر؛ لتحسين الأداء المؤسسي، وذلك من خلال الاهتمام بصورة أكبر بتطوير نُظْم المعلومات الإدارية، وتوليها الاهتمام، وذلك لتأثيرها الكبير في تحسين الأداء.

اليمنية

- 2- على شركة يمن موبايل الاهتمام أكثر بتطوير نُظْم المعلومات الإدارية؛ لما له من أثر في تحسين الأداء المؤسسي في الشركة.
- 3- يجب توليه أبعاد نُظْم المعلومات الإدارية الاهتمام اللازم وتعزيزها بحسب تأثيرها على أداء العاملين وأهمها هو الموارد البشرية ثم التدريب.
- 4- سن القوانين واللوائح المنظمة والملزّمة للاختيار والتعيين والتوظيف وأنّ يكون معن لجميع المتقدمين وبنزاهة وشفافية ويتم اختيار الأفضل، والكفاء من المتقدمين، والذي تنطبق عليه الشروط، ويكون بإعلان رسمي أمام الجميع.
- 5- تطوير وتحسين بقية أبعاد نُظْم المعلومات (موارد مالية- البرامج- الشبكات- الأجهزة والمعدات) بما يخدم ويساعد في تحسين الأداء المؤسسي.
- 6- استمرار الاهتمام بسياسة الموارد المالية لشركة يمن موبايل الحالية كون مستواها مرتفع مع الأخذ في الاعتبار توجيهها التوجيه الصحيح بما يخدم أهداف الشركة ويساهم في تحسين أداءها المؤسسي.
- 7- ضرورة التطوير الدائم، والمستمر للبرامج واقتناء البرامج الحديثة، والملائمة لأنشطه الشركة، والتي تحقق لها الميزة التنافسية عن بقية الشركات، مع الاهتمام بالتكامل في جميع الجوانب، وبما يغطي جميع الأنشطة والوحدات في الشركة.
- 8- الاهتمام المستمر بتوسيع الشبكة لشركة يمن موبايل، والاهتمام بمستوى الأمان، والحرص على ألا يعاني المستخدمون من أي مشاكل أثناء العمل عبر الشبكة، وتوفير وصول آمن إلى الإنترنت لجميع الوحدات في الشركة.
- 9- استمرار اقتناء الأجهزة، والمعدات الحديثة التي تغطي متطلبات العمل، وضرورة اقتناء الأجهزة التي تتناسب وطبيعة العمل، والتي تحقق القدرة الأزّمة للتشغيل، والحرص على أنّ تكون من أفضل وأحدث تكنولوجيا متوفرة.
- 10- ضرورة الاهتمام بالموارد البشرية كون المورد البشري أهم مورد للشركة، والأكثر تأثيراً في تحسين الأداء المؤسسي، ومحاولة اقتناء الكوادر المتخصصة، وذوي الخبرات، والمهارات الفنية المتخصصة.
- 11- لا بد من التدريب لصقل مهارات العاملين وأنّ يكون تصميم البرامج التدريبية وفقاً للاحتياجات التدريبية وأنّ يتم تقييم أداء العاملين وفقاً لمعايير التدريب.
- 12- يجب الاهتمام بالأداء المؤسسي الاهتمام اللازم بجميع أبعاده كونها تساهم مع بعضها في التحسين النهائي للأداء وعدم اغفال أي من تلك الأبعاد.
- 13- المحافظة على الأداء الإداري المتميز في شركة يمن موبايل، مع الاهتمام بالحد من الروتين الإداري في إنجاز العمل اليومي، والإسراع في حل مشاكل المراجعين الذين يترددون على الشركة

- 14- الاهتمام بتسهيل إجراءات تنفيذ الأعمال والمعاملات حتى تأخذ وقتاً أقل وأن يتم إنجاز المهام، والأعمال الموكلة إلى الباحث في ضوء التكلفة المحددة لها، وفي الوقت المحدد لها.
- 15- الاهتمام بزيادة ربحية الشركة مقابل الأموال التي تدفع للاستثمار فيها، والحد من التكاليف والمستلزمات غير الضرورية.
- 16- رفع قدرات ومهارات العاملين في التعامل مع الحاسوب والإنترنت وتدريب العاملين عن بعد للعمل على الحد من الأخطاء، والإسراع في عمل حلول للمعوقات، والمشكلات التي يواجهها الموظف.
- 17- عقد دورات تدريبية وورش عمل بشكل دوري؛ ولزيادته التفاهم المشترك بين العاملين بما يخلق رؤية واضحة للجميع، ولصقل المهارات، ومناقشة المشاكل المطروحة، وكيفية حلها بمشاركة العاملين حتى يكون تحسين الأداء هدف موحد للجميع.

قائمة المراجع

أولاً المراجع العربية:

1- كتب:

- 1- الكساسبة، وصفي عبد الكريم (2011): تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 2- مخيمر، وآخرون (2000): قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- 2- الرسائل والأطروحات العلمية:
- 1- كريم، أيمن (2013): علاقة نُظْم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، جامعة الأزهر غزة، اطروحة ماجستير، فلسطين.
- 2- الشرفي، عبدالله علوي حسين (2014): أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي لدى البنوك التجارية العاملة في الجمهورية اليمنية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، اطروحة ماجستير، اليمن.
- 3- العمري، أيمن أحمد إبراهيم (2009): أثر نُظْم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، الجامعة الإسلامية غزة، اطروحة ماجستير، فلسطين.
- 4- العنسي، معين محمد (2014): الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي، دراسة حالة على الأمانة العامة لمجلس النواب، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، اطروحة ماجستير، اليمن.
- 5- الفوزان، راشد محمد (2003): نُظْم المعلومات الحديثة وأثرها على أداء العاملين، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، اطروحة ماجستير، السعودية.
- 6- القرشي، نجوان (2010): أثر نُظْم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين: دراسة ميدانية لعينة من العاملين في شركة (واي) للهواتف النقال، جامعة عدن، اطروحة ماجستير، اليمن.
- 7- بن محمد، هدى (2009): أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية، دراسة تطبيقية على شركات التأمين في الجزائر، ماجستير، الجزائر.
- 8- عبادي، أنس (2014): دور نُظْم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات في سورية "دراسة تطبيقية على شركة سيرينتل"، جامعة حلب، اطروحة ماجستير، سورية.

- 9- فارع، بشير حميد مقبل (2014): العوامل المؤثرة في كفاءة وفاعلية نُظْم المعلومات المحاسبية في شركات الاتصالات العاملة في الجمهورية اليمنية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، اطروحة ماجستير، اليمن.
- 10- نوه، وليد مرتضى (2014): نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، أطروحة ماجستير، الجزائر.

3- المراجع الإنجليزية:

1. Al-Mamary, Y. H., Shamsuddin, A., Abdul Hamid, N. A., & Al-Mamary, Y. H. S., Al-Nashmi, M. M., Shamsuddin, A., & Abdulrab, M. (2019). Development of an integrated model for successful adoption of management information systems in Yemeni telecommunication organizations. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(11), 3912-3939.
2. Al-Mamary, Y. H., Shamsuddin, A., Hamid, N. A. A., & Al-Maamari, M. H. (2015a). Issues related to employees at telecommunication companies in Yemen and the role of management information systems in solving it. *International Journal of Hybrid Information Technology*, 8(12), 377-390.
3. Al-Maamari, M. H. (2015b). Adoption of Management Information Systems in Context of Yemeni Organizations: A Structural Equation Modeling Approach. *Journal of Digital Information Management*, 13.(6)
4. Al-Mamary, Y. H., Shamsuddin, A., & Aziati, N. (2014). The meaning of management information systems and its role in telecommunication companies in Yemen. *American Journal of Software Engineering*, 2(2), 22-25.