

أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين بيئة الرضا الوظيفي لدى العاملين بقطاع البترول بالكويت

فلاح سعد ناھي عبد الله العازمي^١، معوض الفلاح عبد السلام^٢، إسماعيل علي إسماعيل^٣

^١ باحث دراسات عليا بقسم المسوح

^٢ كلية التجارة جامعة الزقازيق

^٣ معهد البحوث والدراسات البيئية - جامعة مدينة السادات

ملخص البحث

يهدف البحث إلى التعرف على مدى توافر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية وفعاليتها وكفاءتها وأثرها على تحسين بيئة الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع البترول بالكويت وذلك لدراسة العلاقة بين الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية وتحسين الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع البترول بالكويت. وذلك من خلال تطبيق البحث على عينة مكونة من (٢٠٠) موظفاً من مجتمع موظفي البترول بالكويت، وتم اختيار عناصرها باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة. وتوصل البحث من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي إلى أن مستلزمات نظم المعلومات التنظيمية والبرمجية والمادية والبشرية مطبقة بدرجة متوسطة من قبل موظفي قطاع البترول بالكويت، كما أوضحت نتائج الدراسة أن مستلزمات نظم المعلومات الإدارية تؤثر على الرضا الوظيفي لموظفي قطاع البترول بالكويت من خلال المساعدة في تنمية مهارات التواصل الجيد مع الآخرين، وتوفير حصيلة معلوماتية كافية عن العمل والمؤسسة، كما أنها تؤدي إلى زيادة سرعة الملاحظة والفهم وتوفير جو من المنافسة في الأداء بين الزملاء وتساعد العاملين في اكتساب مهارات حل المشكلات وتساعد العاملين في المشاركة في طرح أفكار جديدة وتساعد العاملين على زيادة الرغبة للتعاون مع زملاء العمل وتساعد في تحسين فعالية الأداء بشكل عام مما يزيد من رضاهم الوظيفي. كذلك أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل بين جميع مستويات مستلزمات نظم المعلومات المادية والبشرية والتنظيمية والبرمجية والرضا الوظيفي للعاملين بقطاع البترول بالكويت. وانتهت الدراسة إلى أن هناك مجموعة من المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بدولة الكويت تتلخص في.

عدم كفاية البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية. وعدم توفر التدريب الكافي واللازم لتطبيق نظم المعلومات الإدارية بكفاءة. وكذلك عدم وضوح وفهم معايير الجودة المطلوبة واللازم تحقيقها، بالإضافة إلى ضعف الحوافز المادية اللازمة للتشجيع على تطبيق هذه النظم الحاسوبية.

ABSTRACT:

The research aims to identify the availability of supplies management information systems and their effectiveness, efficiency and impact on improving the performance of public authority by Kuwait for administrative operations. As well as to study the relationship between the optimal use of information management systems and improving the performance of employees with environment public authority in Kuwait. Through the application of research on a sample of 80 staff from the community environment public authority staff in Kuwait, elements were selected using simple random sampling. And research through the use of descriptive analytical to organizational information systems and accessories and material and human applied moderately by staff of the public authority for the environment in Kuwait, as the results of the study indicated that supplies information management systems affect the performance of the staff of the public authority for the environment sector in Kuwait through assistance in developing good communication skills with others, and provide information on the outcome of labour and enterprise, it leads to increased speed and understanding and provide an atmosphere of competition in performance between Colleagues and help employees acquire skills to solve problems and help workers to participate in new ideas and help workers to

increase their desire to collaborate with co-workers and help improve efficiency. The study results also indicated the existence of a direct correlation of statistical significance at the level indication (0, 10), the lowest among all levels of information systems supplies material and human, organizational, and personnel performance environment public authority in Kuwait. The study concluded that there is a range of obstacles to the optimal use of management information systems in the environment public authority of the State of Kuwait are: inadequate software required for application of the management information systems and the lack of adequate training for the application of the management information systems efficiently. As well as lack of clarity and understanding of the standards of quality required and necessary, in addition to poor material incentives necessary to encourage the application of these computer systems.

مقدمة :

تعد نظم المعلومات الإدارية من الأصول الأساسية للمنظمات بجميع دول العالم المتقدم ، وأصبح لها دور مميز في تحقيق المنظمات لأهدافها بفعالية وكفاءة ، وعليه أصبحت نظم المعلومات الإدارية العمود الفقري للمنشآت ، فهي توفر الجانبين الإداري والتقني في آن واحد.

وهناك العديد من الاتجاهات التي تبرز الحاجة إلى ضرورة وجود نظام للمعلومات في الأجهزة الإدارية ومن أهمها الاتجاه إلى زيادة التخصص وتقسيم العمل، وظهور أساليب جديدة في اتخاذ القرارات، والاتجاه نحو اللامركزية في الإدارة، والتوظيف المؤقت للاستفادة من مهارات معينة ولأداء مهام محددة، وبروز ظاهرة العولمة والتحول نحو اقتصاد الخدمات. ولذلك يعتبر نظام المعلومات الإدارية نظام شامل يعمل على جمع كل المعلومات الضرورية لجميع وظائف الإدارة بهدف دعم الإداريين وخاصة المديرين بإتاحة المعلومات الدقيقة و الواضحة في الوقت المناسب لمساعدتهم على تخطيط وتنظيم وتطوير المؤسسات . وعلى الرغم من ضرورة توافر المعلومات لأي منظمة، إلا أن ذلك ليس كافياً لحل المشكلات التي قد تواجهها، فالمعلومات يجب أن توضع في نظام يسهل عملية الحصول عليها في الوقت المناسب والقدر المناسب. ومما لا شك فيه أن توافر نظاماً للمعلومات في أي منظمة ، إنما يساعدها على تحقيق أعمالها بكفاءة مما يؤثر إيجاباً على الرضا الوظيفي لعاملها ، لأنها تساعد متخذي القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة، من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وعلى مجالات العمل في المنظمة كافة . ولكن بالرغم من التطور التقني لهذه الأنظمة إلا أنها تبقى بحاجة لقبول المستخدم لها ورضاه عنها، حتى يُقبل على استخدامها والاستفادة منها؛ ومن هنا يأتي الاهتمام بمستخدمي نظم المعلومات الإدارية ، وعلى المنظمات السير في خطين متوازيين عند وضع وتطبيق نظم المعلومات الإدارية و هما الاهتمام بالجانب التكنولوجي والاهتمام بالمستخدمين لتكنولوجيا المعلومات. إن الناحيتين التكنولوجية والسلوكية هامتان جداً للمستخدم النهائي، خاصة أن نظم المعلومات المبنية على الحاسب تعتمد أساساً على تكنولوجيا تشغيل المعلومات، إلا أنها صممت بحيث يستخدمها الأفراد في مجالات عديدة، ومن ثمَّ فإن نجاحها يجب ألا يقاس فقط بمدى كفاءتها في استخدام التكنولوجيا، ولكن بمدى فاعليتها في تحقيق أهداف المستخدم النهائي ومجموعات العمل في المنظمة؛ ومن ثمَّ في تحقيق فاعلية نظام المعلومات ككل؛ لذا ينبغي مراعاة البعدين التكنولوجي والسلوكي معاً.

مشكلة البحث وتساؤلاته :

تكمن مشكلة البحث من التساؤل الرئيسي التالي: "إلى أي مدى يمكن أن يؤثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين بيئة الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع البترول بدولة الكويت؟" ، ويتفرع

من هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مدى توافر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بدولة الكويت ؟
- 2- هل تؤثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين بيئة الرضا الوظيفي لدى العاملين بقطاع البترول بدولة الكويت ؟
- 3- ما المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية من قبل العاملين بقطاع البترول بدولة الكويت ؟

٤- هل توجد علاقة بين الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي للعاملين بقطاع البترول بالكويت ؟.

أهداف البحث :

تتبلور الأهداف الأساسية لهذه الدراسة فيما يلي:

- ١- التعرف على مدى توافر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بالكويت واللائمة لسير العمليات الإدارية على أفضل وجه.
- ٢- التعرف على مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات الإدارية وأثرها على زيادة رضا الموظف في قطاع البترول بالكويت عن مثل هذه النظم.
- ٣- التعرف على المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بدولة الكويت .
- ٤- دراسة العلاقة بين الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي للعاملين بقطاع البترول بدولة الكويت .

أهمية البحث :

تظهر أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

- ١- تعد هذه الدراسة هي الأولى حسب علم الباحث في دولة الكويت والتي تركز على طرق تطوير أنظمة المعلومات الإدارية ، والأهمية التي يمكن أن تحدثها هذه النظم و أثرها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع البترول بالكويت .
- ٢- المساعدة في الإثراء النظري وتقديم كل ما هو جديد في مجال نظم المعلومات الإدارية المحسوبة حيث أنه يعد من أهم المواضيع في مجال إدارة الأعمال، وتقديمها للباحثين والمهنيين والدارسين في هذا المجال.
- ٣- تكمن الأهمية الكبيرة لهذه الدراسة في التعرف على المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية بقطاع البترول بدولة الكويت .

التعريفات الإجرائية :

- نظام المعلومات الإدارية:

هو النظام الذي يزود الإداريين بالمعلومات اللازمة لأداء عملهم وذلك بعد أن يقوم بمعالجة البيانات المدخلة إليه.

- نظام المعلومات الحاسوبية:

مجموعة من المكونات المادية -الأجهزة والشبكات- والبرمجية التي تعمل على معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة للمنظمة.

- مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات:

هي المستلزمات الضرورية لضمان عمل نظام المعلومات الآلي، من خلالها يتم القيام بنشاطات نظام المعلومات ومنها الإدخال، التخزين، التحديث، والاسترجاع لنقل المعلومات وغيرها من الأنشطة، وكذلك ضمان صيانة النظام وتطويره. وتشمل مستلزمات مادية تتمثل في الأجهزة والشبكات المستخدمة في نظام المعلومات بما في ذلك وحدات الإدخال والإخراج ووحدة المعالجة المركزية(CPU).بالإضافة إلى المستلزمات البرمجية والتي تتمثل في مجموعة البرمجيات التي تستخدم لتشغيل وإدارة أجهزة النظام وكذلك البرمجيات التطبيقية المستخدمة في أداء العمل. أما المستلزمات البشرية فهي الجهة المسؤولة عن صيانة النظام والشبكة لمعالجة المشكلات التي يواجهها المستخدمون أثناء استخدام نظام المعلومات الآلية. وأخيرا المستلزمات التنظيمية فهي تختص بدعم الإدارة العليا لاستخدام نظام المعلومات وقدرة النظام على إتاحة المعلومات للمستخدمين من دون قيود تنظيمية.

- الرضا الوظيفي:

يقصد بالرضا الوظيفي إجرائيا في هذا البحث شعور الموظفين العاملين بقطاع البترول الكويت بالسعادة والارتياح أثناء عملهم ، نتيجة للتوافق بين ما يطبقون وما هو متاح لهم من معلومات دون قيود تنظيمية .

منهج البحث:

في ضوء طبيعة البحث والأهداف التي يسعى لتحقيقها ثم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً بوصفها وتوضيح خصائصها ، وتعبيراً كمياً بوصفها رقمياً بما يوضح حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى ، وهذا المنهج لا يهدف وصف الظواهر ووصف الواقع كما هو، بل يتعداه إلى الوصول لاستنتاجات تسهم في فهم الواقع وتطويره (عبيدات ، وآخرون ١٩٩٧، ص ١٨٧-١٨٨)(٢٤).

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات :-

١- المصادر الثانوية : حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث عن مصادر البيانات الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة ، والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.

٢-المصادر الأولية :- لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة كأداة رئيسة للبحث ، صممت خصيصاً لهذا الغرض ووزعت على عينة موظفي الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت .

مجتمع البحث والعينة :

يعرف مجتمع البحث بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث ، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة (عبيدات آخرون ٢٠٠١، ص ١٣١) . وسيتكون مجتمع هذا البحث من مجموعة العاملين والموظفين بقطاع البترول بدولة الكويت ، والعدد التقريبي حوالي ٩٨٨ موظفاً يمثلون عدة أقسام بقطاع البترول بالكويت . كما يعرف القحطاني وآخرون (٢٠٠٠م، ص ٢٦٩) عينة الدراسة بأنها عبارة عن مجموعة الوحدات أو الأفراد التي يتم اختيارها من مجتمع الدراسة لتمثل المجتمع محل الدراسة . وفي هذا البحث أخذ الباحث عينة مكونة من ٢٠% من مجتمع الدراسة البالغ حجمه (٩٨٨ موظفاً)، ومن ثم يبلغ حجم العينة ٢٠٠ من موظفي قطاع البترول بدولة الكويت .

الدراسات السابقة :

الدراسات العربية:

تعد الدراسات العربية في مجال نظم المعلومات حديثة وقليلة الانتشار بشكل عام ، لذا فإن الباحث قد زاد من تركيزه لدراسة كل ما يتعلق بالحاسوب ونظم المعلومات وعلاقته بالمنظمة والإدارة وغيرها، وبناءً عليه فقد وجد الباحث عدداً لا بأس به من الدراسات في البيئة العربية حول استخدامات الحاسوب في الأعمال الإدارية، ونظم المعلومات ومنها:-

➤ دراسة (الدهان والمخامرة، ١٩٩٠ م) "أهمية الحاسوب كعامل مهم وحيوي في العمليات الإدارية "

وأظهرت الدراسة بأن لعدد الفروع وحجم رأس المال في البنك وعمر البنك أثر رئيسي في إبراز أهمية الحاسوب في البنك. إضافة إلى أن هناك عدداً من المشاكل التي تواجه عمليات الحوسبة وهي الحماية والرقابة، والسلطة وغيرها من الأمور التي تؤثر على عمليات الحوسبة والأداء في البنوك ، وأظهرت دراستهما أن حوسبة نشاطات الأعمال تسرع عمليات اتخاذ القرار، وتحسن الرقابة وتحصل المعلومات الموثوقة والدقيقة، وتزيد من الخدمات المقدمة للمواطن، ولا تؤثر على الإبداع في بيئة العمل.

➤ دراسة الشناق (١٩٩٤م)، أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي في الشركات المساهمة الأردنية .

شملت عينة الدراسة "٥٣" شركة من أصل "١٠٣" شركة مدرجة في سوق عمان المالي، وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى توافق نظم المعلومات الإدارية لدى الشركات المساهمة العامة الأردنية، ودرجة الاستفادة منها وكذلك درجة تأثيرها على الأداء المؤسسي لهذه الشركات.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج:

- ١- إن "٥٣,٢٤%" من الشركات لديها دائرة أو قسم خاص للمعلومات الإدارية، كما لا يوجد تأثير كبير لوجود الدائرة أو القسم على الأداء المؤسسي.
- ٢- إن الاهتمام بنظم المعلومات قليل عند معظم الشركات.
- ٣- لا تؤثر أجهزة وبرامج الحاسوب على الأداء المؤسسي.
- ٤- لا يوجد اثر إيجابي لنظام المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي.

➤ **دراسة (عقيل، ١٩٩٦ م) " أهمية استخدام نظم المعلومات كأداة تنافسية في البنوك الأردنية "**

حيث خلصت دراسته إلى أن المنافسة العالية بين البنوك أعطت دوراً استراتيجياً لنظم المعلومات كأداة تنافسية تزود المدراء بالمعلومات الحديثة والمتجددة والأمنة والكافية لاتخاذ القرارات في وقت قصير. كذلك لعبت نظم المعلومات دوراً حيوياً في تحسين الأداء في قطاع البنوك الأردنية لما لها من إيجابيات عديدة، كما توصل الباحث إلى وجود تعاون بين الفروع المختلفة للبنوك خارج نطاق المقر الرئيسي مما يعني ترابط الفروع بشبكة معلوماتية محلية وهذا ما يحسّن الأداء ويسهل تناول المعلومات وتداولها في جميع نشاطات الأعمال اليومية.

➤ **دراسة إسماعيل (١٩٩٩ م) ، قياس مواقف المستفيدين تجاه أنظمة المعلومات في منظمات القطاع الصناعي بالأردن .**

هدفت الدراسة إلى تحديد خصائص المستفيدين (الفردية، الوظيفية، المهنية)، وكذلك تحديد طبيعة حاجة المستفيدين من المعلومات للتعرف على طبيعة الارتباط والتأثير بين خصائص المستفيدين ومواقفهم تجاه أنظمة المعلومات، حيث تم ذلك بأخذ عينة من صانعي القرارات، وقد بلغت عينة الدراسة (١١٢) مشاركاً من صانعي القرار من مجتمع الدراسة، وأهم ما توصلت إليه الدراسة:

- ١- وجود علاقة بين خصائص المستفيدين ومواقفهم نحو أنظمة المعلومات الإدارية.
- ٣- إن مستوى استخدام أنظمة المعلومات يتأثر بمواقف المستفيدين نحو اعتماد الحاسب في تطبيقات أنظمة المعلومات وبمواقفهم تجاه مستلزمات أنظمة المعلومات ونشاطات النظام.

➤ **دراسة الأعور (١٩٩٩ م) " الحاسوب والأداء الوظيفي في جهاز الأمن العام الأردني "**

وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام الحاسوب وكيفية استخدامه في الرقابة والإشراف واستقرار العمل والرضا عند العاملين والأداء الوظيفي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن استخدام الحاسوب أدى إلى ما يلي:

- ١- تحسين الأداء الوظيفي.
- ٢- تحسين الرقابة والإشراف.
- ٣- تحسين الإبداع والمبادرة عند العاملين.
- ٤- تحسين رضا العاملين.

➤ **دراسة الأعرجي وعلاونة (٢٠٠٢ م) " واقع وأثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة في وزارة التربية والتعليم " الأردنية ،**

وهدف هذه الدراسة إلى بحث وتحليل وتقييم أثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة ممثلة بالموظفين في عدة مجالات منها: الأعمال الإدارية، والأعمال المالية، الأعمال المكتبية، اتخاذ القرارات، القوى العاملة، تحديد المشكلات والعقبات التي تحد من استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة، ومن النتائج التي أظهرتها الدراسة: جاءت أنظمة أتمتة المكاتب في المرتبة الأولى من حيث درجة المعرفة ودرجة الاستخدام.

تلتها أنظمة المعلومات الوظيفية في المرتبة الثانية، ومن أهم أسباب ضعف استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة: قلة الدورات التدريبية، قلة المتخصصين، قلة أجهزة الحاسوب وقدم مواصفاتها.

➤ دراسة الضمور (٢٠٠٣م) " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية " :

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصناعية الأردنية وتأثيرها على الإبداع التنظيمي. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ١- أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع التنظيمي.
- ٢- وجود علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات والثقافة المؤسسية السائدة.
- ٣- وجود علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات وبيئة العمل الداخلية (تصميم المؤسسة).

➤ دراسة السكران (١٤٢٥هـ - ٢٠٠٤م) ، بعنوان: "المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي " دراسة مسحية على ضباط قطاع الأمن الخاصة بمدينة الرياض . هدفت هذه الدراسة للتعرف على توجهات العاملين في قطاع الأمن الخاصة نحو المناخ التنظيمي السائد في هذا القطاع وعلاقة ذلك بأدائهم. وكان من أهم نتائج هذه الدراسة:

(وجود توجهات ايجابية مرتفعة لدى ضباط الأمن الخاص بمدينة الرياض نحو محور "إدراك الموظف لدوره " كأحد محاور الأداء الوظيفي. - وجود توجهات ايجابية مرتفعة لدى أفراد العينة نحو محور القدرات والخصائص الفردية كأحد محاور الأداء الوظيفي. - انخفاض فاعلية أداء القيادات الأمنية بسبب تعقد السياسات والإجراءات وصعوبة تداول المعلومات. وقد أوصت الدراسة بما يلي: (ضرورة اهتمام المسؤولين في قطاع قوات الأمن الخاصة بمكونات وعناصر المناخ التنظيمي. - الحرص على تطوير وتأهيل القدرات الفكرية والبدنية لجميع العاملين في قطاع قوات الأمن الخاصة. - رفع دافعية العاملين بقطاع قوات الأمن الخاصة عن طريق دعمهم بمزيد من الحوافز المادية والمعنوية.)

➤ دراسة الهيتي (٢٠٠٥م) "تأثير الاختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين في مدينة الحسين بن عبد الله الثاني الصناعية في الأردن " :

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر القيم الثقافية الفردية في الأداء المدرك وإلى معرفة أوليات القيم ومستوى الفروق فيما بينها، وتم ذلك بأخذ عينة بلغت (٦٩٧) موظفاً من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن هناك تأثيراً للمتغيرات المستقلة (القيم الثقافية الفردية) و(القيم الثقافية التنظيمية) على المتغير التابع (المتغير الفردي) ولكن مستوى هذا التأثير يتفاوت بين العاملين، كما أن هناك فروقا إحصائية بين أوليات القيم عند العاملين.

- دراسة السعودي (٢٠٠٦م) أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية " :

فقد بينت هذه الدراسة أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين، حيث تم ذلك بأخذ عينة بلغت (٣٦٩) موظف من مجتمع الدراسة، وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- ١- إن تصورات الباحثين تجاه مستلزمات تشغيل نظم المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة.
- ٢- إن تصورات الباحثين تجاه الأداء الوظيفي جاء بدرجة متوسطة.
- ٣- وجود أثر المستلزمات الرئيسية لإدارة تشغيل نظام المعلومات المحوسبة (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) في الأداء الوظيفي.
- ٤- أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين تصورات الباحثين لمستلزمات تشغيل نظم المعلومات، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، المسمى الوظيفي).
- ٥- أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين تصورات الباحثين للأداء الوظيفي، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، المسمى الوظيفي).

الدراسات الأجنبية:

➤ دراسة شانجرو (Shangraw, 1986) ،

حيث قام بدراسة تجربة إحدى الشركات الكبرى في الولايات المتحدة حول مدى استخدام المديرين العاملين للمعلومات، وأظهرت دراسته وجود علاقة قوية بين المعرفة في الحاسوب ومتحذي القرار للذين

يستخدمون الحاسوب لاسترجاع المعلومات واستعراضها. كذلك أظهرت دراسته بأن متخذي القرار المستخدمين للحاسب هم الأكثر تمسكاً بتطبيق القرار أكثر من غيرهم ويتضاءل هذا الالتزام والتماسك كلما تناقص استخدام الموظفين/ متخذي القرار للحاسب.

➤ **دراسة بريتشندر (Bretschneider, 1990) حيث قام بدراسة على عينة من شركات القطاع العام**

والخاص في الولايات المتحدة الأمريكية حول أهمية استخدام نظم المعلومات الإدارية، فأظهرت دراسته اختلاف بيئة التخطيط لنظام المعلومات في القطاع الخاص عنها في القطاع العام، وأن الاستخدام التقليدي لنظم المعلومات الإدارية وعدم تطوير تلك النظم في ظل التطور التي تشهده المنظمة لم يحقق لها النجاح عازياً ذلك إلى أن البيئة المحيطة هي التي تؤثر على طبيعة سير العمليات الإدارية.

➤ **دراسة استيفنز كاهيل, وأوفرز مان (Stevens, Cahil and Overs Man 1994)**

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر استخدام نظم المعلومات المحوسبة في إنتاجية القطاع العام في أربعين حكومة ولاية في الولايات المتحدة الأمريكية، و تكونت عينة الدراسة من (٥٦٦) مديراً في كل مستويات الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية، وتوصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات المحوسبة أثرت إيجابياً في كل عمليات اتخاذ القرارات الإدارية، القرارات الخاصة بالموارد البشرية، القرارات الخاصة بالموارد المالية، الكفاءة التنظيمية، بينما أثرت نظم المعلومات الإدارية المحوسبة سلباً في كل من: رضا العاملين، المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية.

➤ **دراسة فورزا (Forza, 1995)**

حيث قامت بدراسة أثر نظم المعلومات على جودة الأداء، فجاءت نتائجها على أن لنظم المعلومات أثراً إيجابياً على جودة الأداء الإداري الذي يرتبط بعلاقة وثيقة بدعم عالٍ لتدفق المعلومات ذات الجودة العالية والعكس صحيح. كما أن الممارسات الصحيحة في استخدام الحاسوب ومجالاته ومدلولاته لها أثر إيجابي في جودة الأداء الفردي والمؤسسي وكله بفضل تكنولوجيا المعلومات وتوأمها مع الأعمال الإدارية.

➤ **دراسة ويلسون (Wilson 1996)**

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على رضا صانعي القرار عن نظام المعلومات المستخدم، وقامت هذه الدراسة بدراسة أثر المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي) على عملية اتخاذ القرار. وقد وجدت الدراسة أن متخذي القرار لديهم بعض المخاوف من استخدام الحاسوب؛ كذلك أثبتت الدراسة أن العاملين بحاجة للتحفيز من أجل تقبل النظام، واقترحت الدراسة على المنظمة أن تقوم بتشجيع العاملين على التعبير عن حاجاتهم من المعلومات وذلك بالتخلص من حالة القلق من استخدام الحاسوب.

➤ **دراسة نورد (Nord & Nord, 1997)**

حيث أظهرت هذه الدراسة أن محल्ली النظم (الخبراء) والموظفين (الأقل خبرة) لديهم نفس الإحساس والإدراك بأهمية مناطق المهارات التي تحتاجها المنظمة والفرد وهي مهارات تقنية ومهارات نظمية ومهارات إدارية. وأظهرت دراستهم بروز مهارات سلوكية بالإضافة إلى مهارات الاتصال والتي تعد من ضروريات الدعم الأساسي لوجود نظم معلومات وتفعيلها بغية الاستفادة منها في تحسين العمليات الإدارية وخصوصاً أداء المنظمة وإنتاجيتها.

الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي :

➤ **دراسة محيسن (٢٠٠٤ م) :**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة ، وتحديد العوامل الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي وتحديد العوامل الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي ، والتعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات الشخصية والرضا الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى أن درجة رضا موظفي وكالة الغوث متدنية حيث بلغت ٥٨,٨٢ % ، وأوضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات (الراتب ، العمر ، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية ، مكان السكن) في مستوي الرضا العام من التعويضات والحوافز ، وأوصى الباحث بضرورة توحيد الأنظمة التعاقدية وضرورة إعادة النظر في نظام الترقيّة المعمول به في وكالة الغوث الدولية .

➤ دراسة دياب (٢٠٠٢) :

هدفت هذه الدراسة الى تقييم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي بين أطباء الأسنان العاملين في وزارة الصحة والمنظمات غير حكومية في قطاع غزة ، وشملت الدراسة ٢٠١ طبيب أسنان، وتوصلت الدراسة الى أن مستوى الرضا بين أطباء الأسنان منخفض نسبياً، حيث وصلت درجة الرضا الوظيفي الي ٦٧,٢% وتوصلت الدراسة إلى أن (عمر الموظف ، عدد سنوات خبرته ، سياسة المؤسسة وثقافتها ، فلسفتها في العمل) من العوامل التي تؤثر على درجة الرضا الوظيفي ، وأشارت الدراسة في الوقت ذاته إلى أن (حجم العمل ، نظام الحوافز والمكافآت) يعدون من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي وقد أوصت الدراسة بضرورة خلق نظم اتصال فعال في المؤسسات الصحية، بالإضافة الى تحسين نظم الحوافز وإشراك أطباء الأسنان في اتخاذ القرارات والتدريب ، كما أوصت الدراسة بعمل أبحاث أخرى حول هذا الموضوع .

➤ ** دراسة شرشير (٢٠٠٠) :

هدفت هذه الدراسة الى قياس الرضا الوظيفي لدى مدراء الدوائر في وزارات السلطة الفلسطينية في محافظات شمال فلسطين والتعرف على دور كل من المتغيرات (العمر ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، الدرجة الوظيفية) في التأثير على مستوى الرضا الوظيفي لدى افراد مجتمع الدراسة وشملت الدراسة ١٨٥ مديرا ومديرة في وزارات السلطة الفلسطينية ، وقد أظهرت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي لدى مديري الدوائر في السلطة الفلسطينية في محافظات شمال فلسطين كانت متوسطة ، وكانت أدنى درجة رضا عن انظمة الترقيات والحوافز وانظمة الرواتب ، وأظهرت أن العمر يؤثر ايجابيا على درجة الرضا الوظيفي ، على عكس المؤهل العلمي ، وكذلك اظهرت تاثير الخبرة على درجة الرضا الوظيفي .

الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين الحوافز والرضا الوظيفي :

➤ دراسة ابراهيم (٢٠٠٣) :

بعنوان: (نظم الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي)

دراسة حالة الموظفين غير الأكاديميين العاملين بكلية التجارة جامعة النيلين بالسودان ويهدف هذا البحث الى توضيح اثر نظم الحوافز على درجة الرضا الوظيفي للموظفين، والخروج بمقترحات وتوصيات تساهم في وضع نظام للحوافز ينال رضا الموظفين في الجامعة ، توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- إن الموظفين العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين غير راضين بالأغلبية عن نظام الحوافز المطبق في الجامعة ، ومن النتائج الهامة أيضا اجماع الموظفين على أن هناك العديد من السلبيات في نظام الحوافز المطبق في الجامعة مثل (الشعور بعدم وجود حوافز ، عدم وجود معايير ثابتة لتقييم أداء الموظفين ، عدم تطبيق الحوافز بالعدل ، وجود عوامل شخصية في تطبيق الحوافز) ومن النتائج أيضا أن غالبية الموظفين يرون أن الحوافز الممنوحة لهم غير كافية وأن هناك انواعا اخرى من الحوافز يجب ان يحصلوا عليها ، لذلك توصل البحث الى أن الحرمان من الحافز يؤدي الى التأثير على درجة التعاون بين الزملاء ، زيادة حدة الصراع داخل الجامعة يؤثر على درجة الولاء للجامعة وعلى درجة الاستقرار فيها.

➤ دراسة ياغي (١٩٨٦) :

بعنوان : (علاقة الحوافز بالرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية الأردنية)

هدفت هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين الحوافز المعطاة للموظف العام وبين الرضا عن وظيفته.

وقد توصل الباحث بأن رضا الموظفين يتفاوت من عامل لآخر من حيث (أهمية الوظيفة ، جماعة العمل ، فرص التعبير عن النفس ، الراتب، الترقيّة ، طبيعة العمل ، مساعدة الحوافز على الأداء ، نوعية الحوافز ، مزايا الحوافز) .

أداة البحث :

بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها ، وعلى منهج البحث ، والوقت المسموح له ، والإمكانات المادية المتاحة ، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف البحث هي (الإستبانة) وذلك لعدم توفر المعلومات الأساسية المرتبطة بالموضوع كبيانات منشورة إضافة إلى صعوبة الحصول عليها عن طريق المقابلات الشخصية أو الزيارات الميدانية ، أو الملاحظة ، وعليه فقد قام الباحث بتصميم استبانة الدراسة

معتمدا على تلك الدراسات التي تناولت الحوسبة وبرامج نظم المعلومات والرضا الوظيفي . وتشتمل أداة الدراسة على المعلومات والمحاور التالية :

أولا : البيانات الأولية (البيانات الشخصية والوظيفية) :

١. **المسمى الوظيفي :** * مدير ، * رئيس قسم ، * موظف إداري
٢. **الجنس :** * ذكر ، * أنثى
٣. **المؤهل العلمي :** * دبلوم متوسط فما فوق ، * بكالوريوس ، * دراسات عليا
٤. **سنوات الخبرة :** * أقل من ٥ سنوات ، * من ٥ سنوات لأقل من ١٠ ، * من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ * من ١٥ سنة فأكثر .

ثانيا : مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات :

وتشمل أربعة مستلزمات وهي :

- مستلزمات مادية وأخرى برمجية وبشرية ولكل منها ١٠ عبارات ، بالإضافة إلى المستلزمات التنظيمية وتشمل ٩ عبارات .

ثالثا : الرضا الوظيفي : ويشمل ١٠ عبارات .

رابعا : المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الادارية في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت .

ويقابل كل عبارة من عبارات الجزء الثاني والثالث والرابع قائمة تحمل العبارات التالية :

(موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائيا على النحو التالي :

موافق بشدة (٥ درجات) ، موافق (٤ درجات) ، محايد (٣ درجات) غير موافق (٢ درجة) غير موافق بشدة (١ درجة) .

❖ الصدق والثبات لأداة البحث :

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه ، كما يقصد بالصدق شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تحتويها الدراسة وكذلك وضوح فقراتها ومفرداتها ، بحيث تكون مفهومة لمن يستخدمها ، كما يقصد بثبات الاستبانة أن العبارات المكونة لها تعطي نتائج مستقرة وثابتة ولا تتغير في حالة إعادة تطبيقها على عينة الدراسة مرة أخرى ، وبالتالي توجد طمأنينة تجاه تحليل بيانات الاستبانة المستخدمة في الدراسة ، وفيما يلي صدق وثبات أداة الدراسة .

أولا : صدق الاتساق الداخلي لفقرات محاور الاستبانة :

قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية قوامها (٨٠) من موظفي قطاع البترول بالكويت، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي لعبارات الاستبانة ، حيث تم حساب معامل الارتباط بين إجابات العينة على كل فقرة من فقرات كل محور والدرجة الكلية لإجمالي إجابات العينة على جميع فقرات المحور ، وكذلك الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور والدرجة الكلية لجميع محاور الاستبانة.

وأوضحت النتائج أن جميع قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات كل محور والقيمة الكلية لإجمالي فقرات المحور التابعة له الفقرة على مستوى محوري الدراسة قد تراوحت ما بين (٠,٥١ إلى ٠,٧٦) وكلها كانت موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) ، كذلك تراوحت قيم معاملات الارتباط بين محوري الدراسة والدرجة الكلية للاستبانة ككل ما بين (٠,٦٦ و ٠,٧٤) ، وجميعها كانت دالة إحصائيا عند مستوى

الدلالة (٠,٠٥)) ويفسر ذلك وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائية بين إجابات عينة التقنيين من موظفي قطاع البترول بدولة الكويت على كل فقرة من فقرات كل محور وإجمالي الإجابات على جميع فقرات المحور التابعة له الفقرة ، وكذلك بين إجابات الدرجة الكلية للمحور والدرجة الكلية لجميع محاور الاستبانة ، مما يدل ذلك على صدق المحتوى و المضمون لفقرات و محاور استبانة الدراسة ، أي أن هناك صدق لاتساق الفقرة مع محورها وصدق لاتساق المحور مع الاستبانة ككل .

ثانياً : قياس الثبات (Reliability) :

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة ، استخدم الباحث طريقة معامل ألفا كرونباخ ، وفيما يلي نتائج معامل الثبات

جدول رقم (١) : ثبات فقرات محاور أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ :

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحاور
* ٠,٦٧	١٠	المستلزمات المادية
* ٠,٦٩	١٠	المستلزمات البرمجية
* ٠,٧٣	١٠	المستلزمات البشرية
* ٠,٧٠	٩	المستلزمات التنظيمية
* ٠,٧٢	١٠	محور الرضا الوظيفي
قيمة الثبات الكلي للاستبانة = ٠,٧١		

*دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠,٠٥

وتوضح نتائج هذا الجدول أن معاملات الثبات لمحاور استبانة الدراسة مرتفعة وكذلك القيمة الكلية لثبات الأداة ، مما يدل على أن الفقرات المكونة للاستبانة تعطي نتائج مستقرة وثابتة ولا تتغير في حالة إعادة تطبيقها على عينة موظفي قطاع البترول بالكويت مرة أخرى ، وبالتالي توجد طمأنينة تجاه تحليل بيانات الأداة المستخدمة في هذه الدراسة .

❖ نتائج تحليل بيانات البحث ومناقشتها:

لتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة وقوامها ٢٠٠ موظفاً من موظفي قطاع البترول بدولة الكويت ، وتحتوي الاستبانة على ٤٩ عبارة موزعة على محورين ، بحيث يتناول المحور الأول مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات بقطاع البترول بالكويت بأبعاده الأربعة (المستلزمات المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) ، ويحتوي المحور الثاني على عبارات الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى بعض المتغيرات الشخصية كالمسمى الوظيفي والجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة .

- النتائج المتعلقة بوصف أفراد البحث :

١- المسمى الوظيفي: يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي :

جدول رقم (٢): توزيع عينة الدراسة طبقاً للمسمى الوظيفي .

النسبة المئوية %	عدد الأفراد (ك)	المسمى الوظيفي
١٦	٣٢	مدير
١١,٥	٢٣	رئيس قسم
٧٢,٥	١٤٥	موظف إداري
% ١٠٠	٢٠٠	مجموع

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الموظفين الإداريين ، إذ بلغت نسبة هذه الفئة (٧٢,٥ %) ، يلي ذلك فئة المديرين ونسبة قدرها (١٦ %) ، وأخيراً فئة رئيس قسم ونسبة قدرها (١١,٥ %)

٢- **الجنس** : يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير الجنس :

جدول رقم (٣): توزيع عينة الدراسة طبقاً للجنس .

النسبة المئوية %	عدد الأفراد (ك)	الجنس
٧٠	١٤٠	ذكور
٣٠	٦٠	إناث
١٠٠ %	٢٠٠	مجموع

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الموظفين الذكور ، إذ بلغت نسبة هذه الفئة (٧٠ %) ، بينما بلغت نسبة الموظفات الإناث بعينة الدراسة (٣٠ %) .

٣- **المؤهل العلمي** : يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي :

جدول رقم (٤): توزيع عينة الدراسة طبقاً للمؤهل العلمي .

النسبة المئوية %	عدد الأفراد (ك)	المؤهل العلمي
٢٥	٥٠	دبلوم متوسط فما فوق
٦٠	١٢٠	بكالوريوس
١٥	٣٠	دراسات عليا
١٠٠ %	٢٠٠	مجموع

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أن المؤهل العلمي لغالبية أفراد عينة الدراسة من حملة البكالوريوس ، إذ بلغت نسبة هذه الفئة (٦٠ %) ، يلي ذلك حملة الدبلوم المتوسط فما فوق وبنسبة قدرها (٢٥ %) ، وأخيراً فئة الدراسات العليا وبنسبة قدرها (١٥ %) .

٤- **سنوات الخبرة** : يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير سنوات الخبرة :

جدول رقم (٥): توزيع عينة الدراسة طبقاً لسنوات الخبرة .

النسبة المئوية %	عدد الأفراد (ك)	سنوات الخبرة
١١	٢٢	أقل من ٥ سنوات
٢٦,٥	٥٣	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات
٤٣	٨٦	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة
١٩,٥	٣٩	من ١٥ سنة فأكثر
١٠٠ %	٢٠٠	مجموع

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة من فئة سنوات الخبرة (من ١٠ لأقل من ١٥ سنة) ، إذ بلغت نسبة هذه الفئة (٤٣ %) ، يلي ذلك فئة سنوات الخبرة (من ٥ سنوات لأقل من ١٠) وبنسبة قدرها (٢٦,٥ %) ، ثم فئة سنوات الخبرة (من ١٥ سنة فأكثر) وبنسبة قدرها (١٩,٥ %) وأخيراً فئة سنوات الخبرة (أقل من ٥ سنوات) وبنسبة قدرها (١١ %) .

- **النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة وتفسيرها :**

****نتائج سؤال الدراسة الأول:**

ما مدى توافر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بدولة الكويت ؟" ، وللإجابة على هذا السؤال ، يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات موافقات موظفي قطاع البترول بدولة الكويت حول توافر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بدولة الكويت (بأبعادها الأربعة : المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) ، بالإضافة إلى رتبة كل عبارة داخل بعدها

طبقا لقيمة المتوسط الحسابي لدرجات توافرها ، وكذلك المتوسط العام لإجمالي عبارات كل بعد ، بالإضافة إلى المتوسط الإجمالي للمحور ككل

جدول رقم (٦): مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بدولة الكويت :

الترتيب	الانحراف	المتوسط	مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بدولة الكويت
أولا : المستلزمات المادية:			
٢	١	٣,٤٠	تتوفر أجهزة الحاسب الملائمة لانجاز العمل المطلوب
٤	١,٠٩	٣,٠٥	يوفر النظام مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات
٧	١,٢٣	٢,٧٠	تتوفر وسائل إدخال بيانات تتناسب واحتياجات العمل
٩	١,٣٢	٢,٥٩	تتناسب وسائل إخراج المعلومات واحتياجات العمل
١٠	١,٣٧	٢,٤٧	تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب
٥	١,١٩	٢,٩٠	تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل
٣	١,٠٨	٣,٠٩	تمتاز الشبكة بالدائرة بسرعة الاتصال
١	٠,٩١	٣,٩٥	نادرا ما تحدث انقطاعات في الشبكة المستخدمة
٨	١,٣١	٢,٦٢	توفر الشبكة المستخدمة قدرات كافية لتحقيق الغايات
٦	١,٢٢	٢,٨٢	تتوفر تقنيات اتصال حديثة ذات كفاءة عالية
المتوسط العام لعبارات المستلزمات المادية = ٢,٥٦			
ثانيا : المستلزمات البرمجية:			
١٠	١,٣٢	٢,٠١	تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل
٥	١,١٩	٢,٥٣	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل
٧	١,٢٦	٢,٢١	تتوافق البرمجيات المطبقة مع الأجهزة المستخدمة
٦	١,٢١	٢,٤٦	تتناسب البرمجيات والشبكة المستخدمة في العمل
٤	١,١١	٢,٨٧	تغطي البرمجيات المستخدمة كافة النشاطات
١	٠,٩٥	٣,٥١	تتميز برامج وتقنيات الحاسب بسهولة الاستخدام
٢	٠,٩٩	٣,٣٥	تتوفر جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج
٩	١,٣٠	٢,١١	توفر البرامج المعلومات بالكمية والدقة المناسبين
٣	١,٠٢	٣,١٤	تساعد البرامج المستخدمة على سرعة استرجاع المعلومات
٨	١,٢٨	٢,١٨	توجد رقابة على البرامج بهدف سلامة التشغيل
المتوسط العام لعبارات المستلزمات البرمجية = ٢,٦٤			

تابع جدول رقم(٦): مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بدولة الكويت:

الترتيب	الانحراف	المتوسط	مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بدولة الكويت
ثالثا : المستلزمات البشرية:			
٢	٠,٩٢	٣,١١	يجيب القسم الفني المختص على استفساراتي بسرعة
٣	٠,٩٨	٢,٦٤	يعالج القسم الفني المختص المشاكل التي تواجهني
٤	١,٠١	٢,٥٠	يتم الاتصال بالقسم الفني المختص مباشرة
١	٠,٨٩	٣,٧٨	أتمتع بعلاقات جيدة مع مسؤولي القسم الفني
٥	١,٠٤	٢,٤٤	يتفهم العاملون بالقسم الفني احتياجاتي المختلفة
٧	١,١١	٢,٣٨	يلتزم القسم الفني بما يعد به في الوقت المحدد
٨	١,٢١	٢,١٤	يقدم القسم الفني نفس المستوى من الخدمات في جميع الأوقات
٩	١,٣٢	١,٦٥	يتميز العاملون بالقسم الفني بالمهارات الكافية
٦	١,٠٩	٢,٤٠	يشارك العاملون بالقسم الفني في تصميم النظام وتطويره
١٠	١,٣٤	١,٦	مستخدمو نظام المعلومات مؤهلون للعمل على النظام
المتوسط العام لعبارات المستلزمات البشرية = ٢,٤٦			
رابعا : المستلزمات التنظيمية:			
٨	١,١٣	٢,٥١	تناسب المعلومات المتاحة مع احتياجات الوظيفة
٦	١,٠٧	٢,٧٦	الحصول على معلومات الإدارة العليا بسهولة
٤	٠,٩٩	٢,٩٩	لا توجد مبالغة في سرية المعلومات بين الأقسام
٥	١,٠٣	٢,٨٤	تهتم الإدارة العليا بتطوير أنظمة المعلومات المستخدمة
٣	٠,٩٧	٣,٠٣	تقدم الإدارة العليا الدعم الكافي اللازم لاستخدام نظام المعلومات
٧	١,٠٩	٢,٦٣	تتابع الإدارة العليا سير العمل القائم على استخدام نظام المعلومات
٢	٠,٩٤	٣,١١	توفر الإدارة العليا البرامج التدريبية اللازمة للنظام
١	٠,٨٩	٣,٢٣	تشجع الإدارة العليا على استخدام نظام المعلومات
٩	١,٢١	٢,٢٦	توفر الإدارة العليا المتطلبات اللازمة للتحسين
المتوسط العام لعبارات المستلزمات التنظيمية = ٢,٨٢			
المتوسط العام لمستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بالكويت = ٢,٦٧			

وتوضح نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي لدرجات موافقات موظفي عينة الدراسة من العاملين قطاع البترول حول تطبيق نظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بالكويت قد بلغت القيمة (٢,٦٧) وتدل هذه القيمة على أن آراء موظفي قطاع البترول بالكويت حول تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة محايدة ، وقد جاءت المستلزمات التنظيمية بأعلى قيمة للمتوسط الحسابي (٢,٨٢) يليها المستلزمات البرمجية (٢,٦٤) ، ثم المستلزمات المادية (٢,٥٦)، وأخيرا المستلزمات البشرية (٢,٤٦) .

****نتائج سؤال الدراسة الثاني:**

" هل تؤثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين قطاع البترول بدولة الكويت ؟"

وللإجابة على هذا السؤال ، يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات موافقات موظفي قطاع البترول بدولة الكويت حول درجة تأثير مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بدولة الكويت بأبعادها الأربعة : (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) ، على الأداء بالإضافة

إلى رتبة كل عبارة طبقا لقيمة المتوسط الحسابي لدرجة تأثيرها ، وكذلك المتوسط العام لإجمالي عبارات المحور ككل.

جدول رقم (٧): تأثير نظم المعلومات الإدارية علي مستوى أداء العاملين بقطاع البترول بدولة الكويت:

الترتيب	الانحراف	المتوسط	تأثير نظم المعلومات الإدارية علي مستوى أداء العاملين بقطاع البترول
٩	١،١٤	٣،٢٥	تؤدي نظم المعلومات الإدارية إلى رفع كفاءة أداء العاملين
١٤	١،٢٢	٢،٨٣	تساهم نظم المعلومات في زيادة القدرة على اتخاذ القرارات
١١	١،١٧	٣،١٥	تساهم نظم المعلومات في زيادة بذل الجهد لانجاز العمل
١٥	١،٢٤	٢،٧٩	تساهم نظم المعلومات في زيادة المواظبة على الدوام اليومي
٦	١،٠١	٣،٨١	تساعد العاملين في المشاركة في طرح أفكار جديدة
٥	٠،٩٧	٣،٩٥	تساعد العاملين في اكتساب مهارات حل المشكلات
١٢	١،١٩	٣	تساعد العاملين على انجاز ما هو مطلوب منهم
١٠	١،١٤	٣،٢٤	تؤدي إلى سرعة انجاز العمل وفقا لمعايير الجودة المطلوبة
١٦	١،٢٦	٢،٦٠	تهيئ للاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية
٧	١،٠٥	٣،٥٩	تساعد العاملين على زيادة الرغبة للتعاون مع زملاء العمل
٢	٠،٩١	٤،٥٠	توفر حصيلة معلوماتية كافية عن العمل والمؤسسة
٣	٠،٩٤	٤،١٥	تؤدي إلى زيادة سرعة الملاحظة والفهم
١٣	١،٢٠	٢،٩٩	تساهم في تطوير الأداء وتنمية المهارات
١	٠،٨٩	٤،٥٨	تساعد في تنمية مهارات التواصل الجيد مع الآخرين
١٧	١،٢٩	٢،٤٢	تزيد من قدرة العاملين في الاعتماد على النفس
٨	١،٠٨	٣،٥١	تساعد في تحسين فعالية الأداء بشكل عام
٤	٠،٩٥	٤،١١	توفر جو من المنافسة في الأداء بين الزملاء
المتوسط العام لتأثير نظم المعلومات الإدارية علي مستوى أداء العاملين بقطاع البترول = ٣،٤٤			

وتوضح نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي لدرجات موافقات موظفي عينة الدراسة من العاملين قطاع البترول حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بالكويت على مستوى أداء العاملين بالهيئة قد بلغت القيمة (٣،٤٤) وتدل هذه القيمة على موافقة موظفي قطاع البترول بالكويت على أن نظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول تؤثر علي مستوى أداء العاملين بالهيئة .

****نتائج سؤال الدراسة الثالث :**

ما المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بدولة الكويت ؟ ، وللإجابة على هذا السؤال ، احتوت أداة الدراسة سؤالاً مفتوحاً يتعلّق بأهم المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية في قطاع البترول بدولة الكويت ، وفيما يلي هذه المعوقات :

- عدم كفاية البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية .
- عدم توفر التدريب الكافي واللازم لتطبيق نظم المعلومات الإدارية بكفاءة.
- عدم وضوح وفهم معايير الجودة المطلوبة واللازم تحقيقها .
- ضعف الحوافز المادية اللازمة للتشجيع على تطبيق هذه النظم الحاسوبية .

****نتائج سؤال الدراسة الرابع :**

ما العلاقة بين الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية وتحسين بيئة الرضا الوظيفي لموظفي قطاع البترول بالكويت ؟

ولدراسة هذه العلاقة بين الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية وتحسين أداء العاملين بقطاع البترول بالكويت تم استخدام معامل ارتباط بيرسون Corrlation Pearson ، ويوضح الجدول التالي نتائج هذه العلاقة .

جدول رقم (٨):العلاقة بين الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية وتحسين بيئة الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع البترول بالكويت

المتغيران	معامل الارتباط	مستوي الدلالة	اتجاه العلاقة
نظم المعلومات التنظيمية وأداء العاملين بقطاع البترول	٠,٤٣**	٠,٠٠٠	طردية
نظم المعلومات البرمجية وأداء العاملين بقطاع البترول	٠,٤١**	٠,٠٠٠	طردية
نظم المعلومات المادية وأداء العاملين بقطاع البترول	٠,٥٤**	٠,٠٠٠	طردية
نظم المعلومات البشرية وأداء العاملين بقطاع البترول	٠,٤٩**	٠,٠٠٠	طردية

**** دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) فأقل .**

وتوضح نتائج الجدول السابق وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل بين جميع مستويات مستلزمات نظم المعلومات المادية والبشرية والتنظيمية والبرمجية وأداء العاملين بقطاع البترول بالكويت ، بما يفسر انه في حالة زيادة المستلزمات المادية والبشرية والبرمجية والتنظيمية لنظم المعلومات الإدارية فإنه يؤدي إلى تحسين بيئة الرضا الوظيفي لدى العاملين بقطاع البترول بالكويت .

****ثالثا :نتائج سؤال الدراسة الخامس :**

ما مدى رضا العاملين في قطاع البترول بدولة الكويت عن بيئة العمل الوظيفية ؟

وللإجابة على هذا السؤال ، يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات موظفي قطاع البترول بالكويت على عبارات الرضا الوظيفي ، بالإضافة إلى ترتيب العبارات طبقا لقيمة المتوسط الحسابي لدرجات تحققها ، وكذلك المتوسط العام لإجمالي عبارات الرضا الوظيفي.

جدول رقم (٩):الرضا الوظيفي لدي موظفي قطاع البترول بالكويت:

الترتيب	الانحراف	المتوسط	الرضا الوظيفي لموظفي قطاع البترول بالكويت
٦	١,٠٦	٣,٦٥	عن الوظيفة الحالية
٢	٠,٩٧	٤,٠٣	عن علاقات العمل
٣	٠,٩٧	٤,٠٢	عن زملاء العمل
٧	١,١١	٢,٤٥	عن الرؤساء في مجال العمل
٨	١,١٤	٢,١٣	عن المرؤوسين
٩	١,١٦	٢,٠٥	عن بيئة العمل
١٠	١,١٩	١,٩٤	عن سياسات لوائح العمل
٤	٠,٩٨	٤,٠١	عن طبيعة العمل

١	٠,٩٦	٤,٠٥	عن ساعات العمل
١٢	١,٢٣	١,٨٦	عن فرص الترقية
١٦	١,٢٩	١,٤٩	عن الأجر (عدالة الأجر للوظيفة)
٥	٠,٩٨	٤,٠٠	عن المركز الوظيفي
١٧	١,٣٠	١,٤٧	عن توافر طرق تحفيز مادية مناسبة
١١	١,٢٠	١,٩٠	عن توافر طرق تحفيز معنوية مناسبة
١٥	١,٢٨	١,٥٠	عن توافر طرق تحفيز فردية مناسبة
١٣	١,٢٦	١,٧١	عن توافر طرق تحفيز جماعية مناسبة
١٤	١,٢٨	١,٥١	عن توافر الدخل المالي المناسب من الوظيفة (الأجر وملحقاته)
المتوسط العام لإجمالي عبارات الرضا الوظيفي = ٢,٥١			

وتوضح نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي لدرجات موافقات موظفي قطاع البترول حول عناصر الرضا الوظيفي قد بلغت (٢,٥١) وتدل هذه القيمة على عدم رضا موظفي قطاع البترول عن عناصر الرضا الوظيفي ، بيئة العمل بقطاع البترول بدولة الكويت ، وقد جاء ترتيب عناصر الرضا الوظيفي طبقاً لمتوسط درجة تحققها على النحو التالي : - عن ساعات العمل ، في الترتيب الأول .

- عن علاقات العمل ، في الترتيب الثاني - عن زملاء العمل ، في الترتيب الثالث
- عن طبيعة العمل ، في الترتيب الرابع - عن المركز الوظيفي ، في الترتيب الخامس
- عن الوظيفة الحالية ، في الترتيب السادس- عن الرؤساء في مجال العمل ، في الترتيب السابع .
- عن المرؤوسين ، في الترتيب الثامن - عن بيئة العمل ، في الترتيب التاسع .
- عن سياسات لوائح العمل ، في الترتيب العاشر .

كذلك تراوحت قيم الانحرافات المعيارية لدرجات موافقات موظفي قطاع البترول بدولة الكويت حول تحقق مضمون عناصر الرضا الوظيفي ما بين (٠,٩٦ إلى ١,٣١) ، ليدل ذلك على وجود اختلافات بسيطة بين وجهات نظر موظفي قطاع البترول بدولة الكويت حول تحقق محور الدراسة الثالث .

❖ توصيات البحث :

- يوصي الباحث باستمرارية البحث والدراسة في مجال نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى تحسين بيئة الرضا الوظيفي بالمؤسسات الحكومية بالدوائر الكويتية بما يتفق ومتطلبات معايير الجودة الشاملة وما له من تأثير إيجابي على بيئة العمل بمؤسسات الدولة ، مع إمكانية إجراء دراسة في مجال نظم المعلومات الإدارية ومقارنتها بدول أخرى .
- عمل دراسات موضوعية مستمرة ومسوحات دورية لقياس مستويات أداء العاملين بالمؤسسات العامة والأهلية بالدولة ومدى تأثيره بوسائل التكنولوجيا المتاحة ، وذلك نظراً لأهمية موضوع أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين وبيئة العمل لتحقيق أفضل مستويات للأداء ، وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة لهذه المؤسسات .
- الاهتمام الجدي والواضح من قبل المؤسسات الاقتصادية العربية بنظم المعلومات وإجراءاتها وتقنياتها الحديثة من أجهزة وبرامج وإدارتها كونها أصبحت اليوم رأس المال الحقيقي وال منبع الأساس لمواردها في ظل التحديات والتغيرات المستمرة في بيئة الأعمال، لذلك يجب تشجيع البحث والتطوير المادي والمعنوي في هذا المجال.
- ضرورة إتباع الأساليب والوسائل العلمية والعملية في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بمصير ومستقبل هذه المؤسسات ابتداءً من تحديد المشكلة وجمع المعلومات عنها وعن البدائل الخاصة بعملها ثم تقييمها وصولاً إلى اختبار أفضل البدائل من خلال القرار الأمثل، ويكون ذلك بالتحديث المستمر للمعلومات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية :

- ١- أبو الكشك ، محمد نايف ، (٢٠٠٦ م) ، الإدارة المدرسية المعاصرة ، دار جريب للنشر ، عمان ، الأردن
- ٢- اسعد محسن وسلان نبيل إسماعيل (١٩٨٤م) ، الرضا الوظيفي للقوي البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية ، مركز البحوث والتنمية ، كلية الاقتصاد ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة .
- ٣- ألحرفه، حامد، (١٩٨٠) موسوعة الإدارة الحديثة والحوافز، المجلد الأول، بيروت.
- ٤- الحنيطي ، إيمان محمد علي (٢٠٠٠م) دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، كلية الدراسات العليا .
- ٥- الخضراء ، بشير ومروه احمد وآخرون (١٩٩٥م) برنامج الإدارة والريادة ، السلوك التنظيمي ، ط ١ ، جامعة القدس المفتوحة ، عمان .
- ٦- السلمي، مهدي حسن (١٩٨٤ م) إدارة الأفراد في منظور كمي ، مكتبة الأقصى، عمان.
- ٧- السلمي ، علي ١٩٨٤م ، الحوافز والدوافع ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، القاهرة .
- ٨- السيد، إسماعيل محمد، (١٩٩٧م) تنمية المهارات القيادية والسلوكية، تدريبات وأنشطة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة
- ٩- الشنواني ، صلاح (١٩٩٢ م)، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، الإسكندرية .
- ١٠- الشيخ ، حسن محمد (١٩٩٣م) ، السلوك الإداري ، النظرية والتطبيق ط ١ ، شركة مطابع العيد ، الدمام.
- ١١- الطويل ، هاني عبدا لرحمن ١٩٩٩م ، الغدارة التعليمية مفاهيم وآفاق ، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية .
- ١٢- العائدي ، كمال (١٩٩٦ م) اثر الحوافز على الأداء في المنشآت العامة للصناعات القطنية في العراق ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، عمان .
- ١٣- ألعديلي، ناصر محمد،(١٩٨٢م) الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية ، بحث ميداني ، الرياض ، مجلة الإدارة العامة ، عدد ٣٦ .
- ١٤- ألعديلي ، ناصر محمد ، (١٩٨٤م) الرضا الوظيفي : دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض ، معهد الإدارة العامة .
- ١٥- العطية، ماجدة، ٢٠٠٣، سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة ط١، عمان، دار النشر.
- ١٦- القريوني ، محمد قاسم ، (١٩٨٩م) السلوك التنظيمي ، مطبعة البلاد ، عمان .
- ١٧- بدر، حامد احمد، (١٩٩٥م)، السلوك التنظيمي، دار القلم للنشر والتوزيع، القاهرة.
- ١٨- تركي، مصطفى احمد (١٩٨٦م)، بحوث في السلوك التنظيمي، دار القلم للنشر، الكويت
- ١٩- جاد الله، محمود فؤاد (١٩٩٧م)، اثر الحوافز في رفع كفاءة العاملين، التنمية الإدارية، العدد(٥٦).
- ٢٠- حسن ، عادل ، وزهير مصفي (١٩٧٨م) ، الإدارة العامة ، الإدارة العامة ، دار النهضة العربية ، بيروت.
- ٢١- حسن ، امثال محمد وآخرون (٢٠٠٢م) ، مبادئ الإحصاء ، جامعة الإسكندرية ، مطابع كلية التجارة ، الإسكندرية .
- ٢٢- حنفي، عبدا لغفار (٢٠٠٢م)، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- ٢٣- درة ، عبد الباري (١٩٨٢ م) ، العامل البشري والإنتاجية في المؤسسات العامة ، ط ١ ، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة اليرموك ، دار الفرقان للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- ٢٤- دياب ، حنان (٢٠٠٢م) ، الرضا الوظيفي لدى أطباء الأسنان العاملين في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة القدس .

- ٢٥-رسلان ، نبيل (١٩٧٨م) الحوافز في قانون العاملين بالحكومة والقطاع العام ، دار النهضة العربية ، القاهرة .
- ٢٦-رضاء، احمد، معجم متن اللغة، (١٩٥٨) م، موسوعة لغوية حديثة المجلد الثاني، منشورات دار مكتبة الحياة، بيروت.
- ٢٧-سند، عرفه المتولي (١٩٨٥م)، مقدمة في العلوم السلوكية، تطبيقاتها في مجال الإدارة، الناشر مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر والتوزيع.
- ٢٨-شوقي، طريف (١٩٩٣ م) السلوك القيادي وفاعلية الإدارة، مكتبة غريب، القاهرة.
- ٢٩- فهمي، منصور (١٩٨٢ م) إدارة القوي البشرية، ط٦، دار النهضة العربية، القاهرة.
- ٣٠- فهمي ، محمد شامل (٢٠٠٥ م) الإحصاء بلا معاناه: المفاهيم والتطبيقات باستخدام برنامج spss ، الرياض ، معهد الإدارة العامة .
- ٣١-عاشور، احمد صقر، (١٩٩٦ م) السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، القاهرة.
- ٣٢-عبد الخالق، ناصف، (١٩٨٦ م) بحوث السلوك التنظيمي في البلاد العربية، دار القلم، الكويت.
- ٣٣-عبدلرازق (١٩٨٧ م)، إدارة الأفراد، دار الحكمة للطباعة والنشر، بغداد.
- ٣٤-عبيدات ، ذوقان وآخرون (٢٠٠١ م) البحث العملي ، مفهومه وأدواته وأساليبه، عمان ، دار الفكر.

ثانيا: المراجع الأجنبية :

1. Al Dhan & M. Mkhameh,(1990) The Impact of Computerization on Work Activities of Banks in Jordan; **Dirasat (University of Jordan)**, Vol.17, No.1, pp.166-186.
2. Aladwani Adel M.,(1990) Implications of Some of the Recent Improvement Philosophies for the Management of the Information Systems organization, **Industrial Management & Data systems**, Vol. 99, No 1, PP.33-39.
3. Adeoti- Adekeye W. B.,(1997) The Importance of Management Information System, **Library Review**, Vol. 46, No 5, PP. 318-327
4. Awad Elias M.,(1988) Management Information Systems: Concept, Structure, & Applications, the Benjamin Publishing Company California ,PP. 4-5.
5. Bhatt Ganesh D.,(2000), An Empirical Examination of the Effects of Information Systems Integration on Business Process Improvement, International Journal of operations & production Management, Vol. 20, No11, PP.1331-1359.
6. Bhatt Ganesh D. and Stump Rodney L.,(2001), An Empirically Derived Modal of the Role of IS Network in Business Process Improvement Initiatives, **Omega**, Vol. 29, No1, pp. 29-48.
7. Bergeron Francios, Raymond Louis & Rivard Suzanne,(2001), Fit in Strategic Information Technology Management Research: An Empirical Comparison of Perspectives, **Omega**, Vol.29, No.2, pp.125-142.
8. Bretschneider Stuart,(1990), Management Information Systems in Public and Private Organizations: An Empirical Test, **public administrative Review**, Vol 50, No 5, PP. 536- 545.
9. Coombs C. R., Doherty N. F. & Loan- Clarke J,(1999), Factors Affecting the Level of Success of Community Information Systems, **Journal of Management in Medicine**, Vol. 13, No 3, pp.142-153.
10. Doughman Seham,(1997), Human Resource Information System Analysis and Design: Case Study, **MBA Thesis**, Yarmouk University.
11. Duff W. M & Asad M.C.(1980), Information Management: an Executive Approach, Oxford University Press, London, P. 243.
12. Elliott Geoffrey & Starkings Susan,(1998), **Business Information Technology: System, Theoy & Practice**, prentice Hall, London,PP. 258-264.

13. Forza Cipriano, The Impact of Information Systems on Quality Performance: An Empirical Study, **International Journal of Operations & Production Management**, Vol. 15, No 6 1995, PP. 63 – 83.
14. Haddad Anwar E., Information Systems in Jordan Telecommunication Company at the Northern Region of Jordan. A Case Study. **MBA thesis**, Yarmouk University, 1999.
15. Hendrick Rebecca,(1994), An Information Infrastructure for Innovative Management of Government, **Public Administration Review**, Vol. 54. No. 6, PP. 543-550.
16. Thong James Y. L,(2001), Resource Constraints and Information System Implementation in Singaporean Small Businesses, **Omega**, Vol. 29, No. 2, PP. 143-156. Tasi Yao-Chuan,(2001), Comparative Analysis of Model Management and Relational Database Management, **Omega**, Vol.29, N. 2, pp.157-170.
17. Hogberg Christian & Edvinsson Leif,(1998), A Design for Futurizing Knowledge Networking, **Journal of knowledge Management**, Vol. 2,No. 2, P. 4.
18. King William R & Teo Thompson S. H,(2000), Assessing the Impact of Proactive Versus Reactive Modes of Strategic Information Systems Planning, **Omega**, Vol. 28, No. 6, PP. 667-679.