دور استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين

The impact of using information system on the performance of marble plants in Palestine

د. فايز أبو عامرية

د. ناصر جرادات

أ. محمد ديرية

جامعة فلسطين الأهلية

بيت لحم فلسطين

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، ومعرفة واقع نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام، والتعرف إلى أبرز المعوقات التي تحول دون استخدامها.

استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من (940) موظفاً من المستويات الإدارية في منشآت الحجر والرخام في بيت لحم، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (200) موظفاً، بنسبة تقارب (20%) من مجتمع الدراسة وتم استرجاع (180) استبانة.

توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج، أهمها: أن استخدام نظم المعلومات يطور الأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين بدرجة كبيرة، وأن هناك معوقات تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، كذلك تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، عدد الدورات التدريبية). واستناداً لهذه النتائج فقد أوصى الباحثون بضرورة عمل الندوات وورش العمل واللقاءات الإعلامية لتوضيح واظهار فوائد استخدام نظم المعلومات بالنسبة لمنشآت الحجر والرخام، وتشجيع التبادل التجاري والاقتصادي بين كافة المنشآت والعملاء والموردين باستخدام نظم المعلومات المتطورة، لما لذلك من مردود ايجابي على الأداء، وضرورة تشجيع وتحفيز العاملين على تنمية قدراتهم في مجال استخدام نظم المعلومات، وكذلك ضرورة أن تعمل سياسات الادارة في المنشأة على توجيه استخدام نظم المعلومات في تحسين الأداء.

Abstract

This study aims at investigating the Impact of using information system on the performance of marble plants in Palestine. It also aims to recognize reality and obstacles of using information system in these marble plants.

A questionnaire was used as the main tool in this study. The population of the study consists of 940 administrative employees in marble plants in Bethlehem. The questionnaire was distributed to 200-sample employees with a percentage of 20% of the population. 180 questionnaires were returned.

The study showed many findings, the most important: Use of information system improves administrative performance in marble plants in Palestine with a high degree. There is obstacles that hinder the optimal use of information system in marble plants in Palestine. There were statistically significant differences between using information system and performance of marble plants attributed to the demographic variables (gender, age, academic qualification, profession and the number of training sessions).

Based on the results of the study, the researchers highlights many recommendations, such as training session, workshops and media meetings to highlight the importance of using information system in marble plants. Encouraging economic and commercial exchange between all marble plants, clients and importers using information system. Motivating workers to improve their skills in the field of information system. Administrations should adopt policies that bring about fruitful use of information system in marble plants in Palestine.

المقدمة:

تحرص كل المنظمات والمنشآت على تحسين أدائها وتطويره للوصول إلى الأداء المتفوق، في ظل ما تواجهه من التغيرات والتحديات، فالمنشآت والمؤسسات تعيش في بيئة متغيرة تتسم بدرجة عالية من التعقيد وتتغير فيها الفرص المتاحة بالكامل، كما وتتأثر هذه المؤسسات بالتطور الهائل والمتسارع في عالمنا الذي نعيش فيه، مما يجعل مهمة الإدارة أصعب في تحقيق أهداف المنظمة، ويستوجب من المنظمات القدرة على التكيف والتأقلم مع بيئتها الداخلية والخارجية حتى تستطيع الاستمرار والنمو والبقاء، وإلا سيكون مصيرها الاختفاء والانزواء (الشويخ، 2007).

تعتبر نظم المعلومات عاملاً أساسياً في نجاح أو فشل أي منشاة من المنشآت، وتنبع هذه الأهمية من كون المعلومات تستخدم كأداة من أجل التنسيق ودعم العملية الإدارية واتخاذ القرارات من جانب، وكأداة اتصال في داخل المنشاة ومع البيئة المحيطة بها من جانب آخر. فالمنشاة أمام عمليات التوسع والانتشار الجغرافي والتنويع الإنتاجي، وأمام عمليات التسويق والتمويل والحاجة للموارد البشرية وباقي الأنشطة، تجد نفسها بحاجة إلى وضع هيكلية مناسبة لهذه الأنشطة بالشكل الذي يضمن تدفق المعلومات من الوحدات المختلفة وتحليل هذه المعلومات والاستفادة منها في تطوير أداء المنشاة بشكل عام وفي تطوير أدائها الإداري بشكل خاص. فالنشاط الإداري في منشآت الأعمال تربطه علاقة وثيقة جداً بنظم المعلومات (Williamson et. al. 1975).

تعتبر صناعة الحجر والرخام في فلسطين من الصناعات ذات التاريخ العريق، حيث تتميز هذه الصناعة بالتجربة المتراكمة للعاملين فيها وقدرتهم على النفاذ للأسواق العالمية، اضافة لامتلاك بعضهم أكثر التكنولوجيا تقدماُ في هذا المجال، وفي المقابل فان هذا القطاع يعاني من ضعف استفادته لتكنولوجيا المعلومات في أدائه. وإن هذه الصناعة تعتبر الاكثر مساهمة في الناتج المحلي الصناعي، والأكثر حجما في المبيعات والاكبر حجما في التصدير الخارجي (سلطان وشريعة، 2010).

وعليه فإن استخدام هذه المنشآت لنظم المعلومات ذات الكفاءة والفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها، فقد تزايد الاهتمام بهذه النظم لما تلعبه من دور حاسم في تطوير المنظمات حيث توفر كافة المعلومات المناسبة في الأوقات الأكثر ملائمة لمختلف المستويات الإدارية، وذلك لدعم جميع المهام والوظائف الإدارية بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصالات وتدفق المعلومات بين تلك المستويات، وكل ذلك من شأنه أن ينعكس ايجابيا على أدائها الإجمالي.

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً . مفهوم نظم المعلومات:

لقد تعددت تعاريف نظم المعلومات، وذلك بسبب التطورات السريعة والمتلاحقة لها، فقد عرفها (صليحة، 2000) بأنها مجموعة من العناصر والوسائل، وبرمجيات أو أفراد، تسمح بحيازة، ومعالجة، وتخزين وإرسال المعلومات. وحسب (عبد والكردي، 2009) فإن نظم المعلومات مجموعة منظمة من الأفراد والمعدّات والبرامج وشبكات الاتصالات، وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرارات والرقابة داخل المنظمة. في حين تعّرف (Hendrick،1994) نظم المعلومات على أنها "مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات تتفاعل مع بعضها البعض لتزود متخذي القرار بالمعلومات المطلوبة". أما (Adeoti–Adekeye, 1997) فيعّرف نظم المعلومات على أنها "نظام لقبول البيانات والمعلومات كمادة خام ومن خلال عملية تحويلية واحدة أو أكثر تنتج المعلومات كناتج لهذه العملية".

تطور نظم المعلومات:

كانت نظم المعلومات قديما عبارة عن نظم لتشغيل البيانات، ولاحقاً ظهرت نظم تخدم المستويات ثم ظهرت نظم أخرى تخدم المستويات التي تحدد استراتيجيات المنظمة في الثمانينات، ويمكننا إيضاح العوامل التي أدت إلى هذه التطورات في نظم المعلومات في النقاط التالية (مخوخ وربيع، 2002):

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

2) التطور في خصائص التطبيقات: بدأت نظم المعلومات بتقديم نظم ذات أغراض عامة متعلقة بالوظائف المتداولة في أغلبية المؤسسات مثل تلك المتعلقة بالمخزون، المبيعات، الإنتاج، التسويق والتمويل، لكن مع تطور دور نظم المعلومات وتطور تكنولوجيا الحاسبات الآلية ظهرت برامج جديدة تهدف إلى خدمة تخصصات محددة لأفراد أو مجموعات معينة داخل المؤسسة مثل نظم دعم القرار للإدارة الوسطى والنظم الخبيرة وهذا ما سنتطرق إليه في المبحث التالي.

مبادئ نظم المعلومات:

حسب (عبد الهادي، 1996)، وحتى تكون نظم المعلومات أساس كل قرار فيجب أن تتوافر فيها المبادئ الأربعة التالية:

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

2 . **التوقيت:** ينبغي أن يعمل النظام على تقديم المعلومات لطالبها حين يحتاجها وليس عندما يستطيع النظام أن يحصل عليها.

3 . **التوحيد:** تتطلب سهولة تداول المعلومات بين أجزاء النظام ذاته وبين غيره من النظم، ضرورة اتباع طرق التوحيد القياسي في معالجة المعلومات.

4 . **التطوير:** وهو أساس المحافظة على استمرار كفاءة النظام في مواجهة التغيرات المتعددة لتحسين طرق المعالجة وزيادة سرعة توصيل المعلومات.

أنواع نظم المعلومات:

(1) نظم المعلومات الإدارية: وهي مزيج من معطيات علوم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وبحوث العمليات والرياضيات، كل هذه التخصصات شاركت في تطوير أنظمة المعلومات الإدارية وإثرائها بالمعلومات الضرورية لإنتاج تقارير دورية تصف الأوضاع والمنجزات الحالية كتقارير المخزون، وغيرها. ويتكون نظام المعلومات الإدارية من (مخوخ وربيع، 2002):

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

2 . **البرمجيات:** وهي الأنظمة التي تشتغل بواسطتها الحواسيب وتنقسم إلى قسمين: تتمثل في برمجيات النظم وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة وبرمجيات التطبيقات وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وبرامج التصنيع، هذه البرامج يتم إعدادها من طرف مختصين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة أما برامج النظم فيتم الحصول عليها من طرف موردي الأجهزة.

3 . **قواعد البيانات:** وهي عبارة عن المخزن الذي يحوي على البيانات التي تصف كل الأحداث والعمليات الجارية في المنظمة وتكون مخزنة في شكل ملفات يدوية أو إلكترونية بواسطتها يعمل نظام المعلومات على تحويلها إلى معلومات لذلك تعتبر جد مهمة لأي نظام معلوماتي.

4 . **الإجراءات:** هي عمليات تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية، وتسمى بخريطة مسار النظام، وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله.

5 . **الأفراد:** هو المورد الأساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها، ويعتبر من أهم عناصر النظام، حيث يقوم بتحليل المعلومات، ووضع البرامج، وإدارة نظم المعلومات.

(2) نظم معالجة البيانات: يعرف أيضاً بنظم معالجة المعاملات Transaction Processing Systems، يهدف هذا النوع من أنظمة المعلومات حسب (خشبة، 2001) إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المؤسسة إذ يقوم بحصر وتجميع البيانات التي تعكس حركة المعاملات مثل فواتير المبيعات، المصروفات، الإيرادات ويجعلها متاحة لاستخدامات أنظمة أخرى، لذلك يمكننا تعريف نظام معالجة البيانات على أنه " نظام المعلومات المرتبط بالحاسب الذي يجمع ويصنف ويخزن ويحدث ويسترجع بيانات حركة المعاملات داخل المؤسسة من أجل حفظ السجلات ومدخلات نظام المعلومات الإدارية لمزيد من المعالجات. ويذكر (سلطان، 1985) أن هذا النظام يعمل على:

1 . رسم حدود المنظمة وبيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة وإدارتها، وبالتالي فإن فشل نظم تشغيل البيانات يؤدي إلى فشل النظام في الحصول على المدخلات من البيئة أو تصدير المخرجات إلى البيئة.

2 . تعد نظم تشغيل البيانات بمثابة منتج للمعلومات كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها.

(3) نظام دعم القرارات: يعرف نظام دعم القرارات على أنه هو نظام مرتبط بالحاسب، ذو تفاعل متبادل يقدم للمديرين طريقة تداول سهلة ومبسطة للمعلومات ونماذج اتخاذ القرار من أجل دعم مهام عملية اتخاذ القرارات المبرمجة (الروتينية) وغير المبرمجة (خشبة، 2001). كما عرف (حسنية، 2002) نظم دعم القرارات الجماعية بأنها "نظام تفاعلي مبني على الحاسب الآلي يسهم في تسيير وحل المشكلات غير المبرمجة التي تسعى لحلها مجموعة من متخذي القرارات الذين يعملون معاً كفريق".

(4) الأنظمة الخبيرة: تندرج الأنظمة الخبيرة ضمن مجال الذكاء الاصطناعي، وتستخدم لمساندة متخذي القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها، فيتم تصميم النظام الخبير عملياً بالاعتماد على خبراء كل في ميدان تخصصه (صليحة، 2000).

دور نظم المعلومات في المنشآت:

أهم دور لنظم المعلومات يتمثل في دعم عمليات التشغيل في المنشأة، ودعم القرار الإداري بل وصنعه، ودعم الميزة التنافسية، وإدخال الانترنت وكافه مفاهيم الاقتصاد

الالكتروني للمنشأة، ودعم المستخدم النهائي، وإقامة تحالفات مع إدارات نظم معلومات أخرى.

كما ويلعب دوراً هاماً في تحقيق التكامل بين المتغيرات الخارجية وبين احتياجات وإمكانيات وقدرات الأجهزة الإدارية. وزيادة 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. ولنظم المعلومات دور في تحقيق الأهداف التالية (صليحه، 2000):

1 . المراقبة: إذ أنه بمثابة ذاكرة للمؤسسة بما يعالجه من معلومات تسمح بتكوين وصف تاريخي لأحوالها، يسهل اكتشاف الأخطاء التي قد تقع، أي أن نظام المعلومات ينبغي أن يحقق الثقة كي تكون المراقبة فعالة.

2 . التنسيق والاتصال بين مختلف المصالح عن طريق تبادل المعلومات والوثائق المرافقة لمختلف التدفقات.

3. مساعدة المسيرين في عملية اتخاذ القرار عن طريق إيجاد أساس أو قاعدة لتحليل الإشارات التحذيرية الأولية التي تبرز داخلياً وخارجياً.

هدف نظام المعلومات إذن هو توفير المعلومات الضرورية لكل مستويات التسيير عن حالتها الحالية والسابقة، والتنبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات، حفظها، تحليلها ووضعها معاً بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة استراتيجية، تسيريه وتنفيذية مهمة.

ثانياً . أداء المنشآت:

مفهوم الأداء:

يعرف الأداء على أنه نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة. أما تعريف الأداء على مستوى المنشأة فهو المخرجات ذات القيمة التي ينتجها النظام في شكل سلع أو خدمات (درة، 2003). وبناءً على ذلك يمكن القول إن الأداء هو الأنشطة التي يزاولها الافراد في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققونها في مجال وظائفهم بنجاح لتحقيق أهداف المنشأة بكفاءة وفعالية وفقاً للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل.

معايير الأداء:

تنحصر أهم معايير الأداء حسب (المانع، 2006) فيما يلي:

1. الجودة: ترتبط الجودة بجميع نشاطات المنشأة، حيث تعبر عن مستوى أداء العمل، والجودة تحمل معاني كثيرة ومتعددة فهي ذات معنى واقعي ومعنى حسي، فالمعنى الواقعي يعني التزام المنظمات باستخدام مؤشرات حقيقية كمعدل الإنتاج، ونسبة الفاقد والهدر، ومن ثم استخدام معايير والتزام المنظمات بالمواصفات والمقاييس المتعارف عليها، أما المعنى الحسي للجودة فإنه يرتكز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة والمستفيد منها، بمعنى اقتناعهم ورضاهم عن الخدمات التي يتم تقديمها وهل نجح العاملون في تقديم هذه الخدمات بمستوى جودة يناسب توقعاتهم ويلبي احتياجاتهم.
2. الكمية: يقصد بالكمية حجم العمل المنجز، وهذا يجب ألا يتعدى قدرات وامكانيات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي وقد يؤدي إلى مشكلة في المستقبل تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز، كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات.
3. الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأس مال وليس دخلاً، مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة.
4. الإجراءات: هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل، أو بمعنى آخر بيان توقعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب اتباعها لتنفيذ المهام، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، وبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة والمنشأة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسليمها أو تسلمها، حتى تكون الصورة واضحة، وهذا لا يعنى قتل عمليات الابتكار والإبداع لدى جميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين، ولكن الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل ولضمان اتفاقه وعدم مخالفته للنظم والتعليمات واللوائح والقوانين.

قياس الأداء وأهميته:

يرى (ادريس، 2005) أن أهمية قياس الأداء للمنشآت تكون وفق الأبعاد التالية:

- **على مستوى المنشأة:** يحقق قياس الأداء مجموعة فوائد منها، وعلى سبيل المثال، قياس الفاعلية، والتعرف على الإنتاجية، وتحديد جوانب الضعف الإداري وطرق علاجها، وتوافر المعلومات الإدارية الضرورية لاتخاذ القرارات، وتحسين طرق التنبؤ بالأداء المتوقع وتوافر الأساس الموضوعي لكثير من أنشطة الموارد البشرية وبما يكفل تحسين هذه الأنشطة.
- **على مستوى الوحدة التنظيمية:** يحقق قياس الأداء عدة فوائد منها متابعة تنفيذ الأهداف الموضوعة ومتابعة تحقيق كفاءة أداء الأنشطة وتدعيم عملية الاتصال وتخطيط القوى العاملة والكشف عن المشكلات الإدارية أو التنظيمية وتصويبها وتشجيع المنافسة بين الإدارات والأقسام بما يؤدي إلى تحسين إنتاجيتها.
- **على مستوى الفرد:** إن فوائد قياس الأداء تشمل تحسين الفرص المتاحة لتحسين وتطوير أداء الفرد ودعم ثقة الأفراد بأنفسهم وحصولهم على تشجيع الإدارة وتنمية المنافسة بين الأفراد وتشجيعهم على بذل الجهد وزيادة الإنتاجية والكشف عن الطاقات والقدرات غير المستغلة لدى الأفراد وإشعار الأفراد بالمسؤولية، وتحقيق الرقابة الذاتية، وتدعيم تشجيع السلوكيات الايجابية للأفراد.

مؤشرات قياس الأداء:

حدد (البكري، 2000) مؤشرات قياس الأداء على الشكل التالي:

1) **مؤشرات قياس الأداء التقليدية،** وتشمل: مؤشرات الإنتاج، مؤشرات الإنتاجية، مؤشرات المالية، ولها أربع معايير وهي: (معيار الربحية، معيار السيولة، معيار رأس المال، معيار التشغيل)، مؤشرات البيع.
2) **مؤشرات قياس الأداء الحديثة،** لقد تم بلورة وثيقة أطلق عليها اسم بطاقة الأداء المتوازن، ففي عام 1992 قام العالمان الأمريكيان Robert N.Kaplan and David P. Norton، بتطوير أداة أطلق عليها بطاقة القياس المتوازن Balanced Scorecard، واستمر بتطويرها خلال السنوات العشر الماضية لتشمل مجموعة من النسب المالية وغير المالية لتقويم الأداء الشامل للمنظمة.

علاقة نظم المعلومات بأداء المنشأة:

يذكر (العزام، 2004) أن نظم المعلومات من شأنها أن تؤدي إلى ما يلي:

- الاستغناء عن الكثير من العمليات الإدارية ذات الطابع التكراري والروتيني.
- الابتعاد عن الازدواجية والتوازي في الأعمال.
- تحسين عمليات التوثيق.
- تحسين عمليات تدفق المعلومات ورفع كفاءتها.

- تسريع عمليات رد فعل الإدارة.
- تكامل الهيكل التنظيمي والإداري.
- رفع المستوى العام للإدارة والإنتاج.
- تحسين عمليات الاتصال ورفع مستواها العام.

ويرى (العزام، 2004) أيضاً أنه وبوجود نظم المعلومات يمكن الإضافة بان دور الإدارة العليا يتوقع له أن يتغير ليصبح نوعاً ما كالتالي:

- تداخل أقل في عمليات اتخاذ القرار الروتينية.
- استخدام أكثر وأكبر وبشكل أفضل لأساليب المحاكاة.
- رؤية أوضح للمشاكل ووضع بدائل لها.
- مواكبة التطور بسرعة عالية وتنفيذه لمواكبة التطورات في الاداء والانجاز.

منشآت الحجر والرخام في فلسطين:

تعتبر صناعة الحجر والرخام من أهم الصناعات الفلسطينية ورافداً رئيسيا من روافد الاقتصاد الفلسطيني حيث تساهم بما نسبته (4%) من الناتج المحلي الاجمالي (Gross domestic product GDP) و(25%) من عائدات القطاع الصناعي. ويقدر حجم الانتاج في هذه الصناعة بـ (15) مليون متر مربع سنويا أي ما قيمته (175) مليون دولار يتم انتاجها من خلال (608) منشأة منتشرة في محافظات الضفة الغربية وتتركز في محافظتي بيت لحم والخليل ويعمل في هذه المنشآت ما يقارب (13500) عاملاً. حسب (اتحاد غرف التجارة والصناعة، 2009، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2005).

مميزات صناعة الحجر والرخام في فلسطين:

تشير دراسة ماجستير غير منشورة (الفواغرة، 2010) إلى أن أهم ما يميز هذه الصناعة هو:

1. توافر المادة الخام محلياً حيث يتوافر احتياطي معقول من الحجر الخام في فلسطين، فقد تبين أن معظم جبال الضفة الغربية من شمالها إلى جنوبها غنية بالأنواع المختلفة من الحجر الخام ذات الجودة العالية والألوان الزاهية والمتعددة. ويتركز الحجر الخام في قرى: الشيوخ ويطا وسعير وبني نعيم والسموع وتفوح (الخليل)، قباطية وخزاعة، الزبابدة (جنين)، جماعين، عصيرة (نابلس) وبيت فجار في بيت لحم. مما أعطى هذه الصناعة قدرة أكبر على المنافسة في الأسواق الدولية.
2. وجود حصة سوقية لهذا المنتج في الأسواق العالمية وذلك لتعدد ألوانه وسهولة تشكيله وإمكانية إجراء العديد من الأعمال النهائية عليه.

3. توفر الأيدي العاملة الماهرة في هذه الصناعة وضخامة حجم رأس المال المستثمر في هذه الصناعة.

4. عدم الحاجة إلى استيراد المادة الخام من الخارج، وارتفاع انتاجية العامل الواحد بالمقارنة مع الدول المنافسة الأخرى.

العقبات التي تواجه صناعة الحجر والرخام في فلسطين:

ويمكن تلخيصها في أهم العقبات التالية:

1. تدني مستوى المهارات الادارية المتوفرة في القوى العاملة وخاصة في مجالات الإدارة، التسويق، والمالية.

2. غلبة الإدارة العائلية ذات الغموض في تحديد المسئوليات والأدوار على الصناعة.

3. قصور القيادات الصناعية في المصانع عن إتباع أساليب القيادة، والتحفيز، والتوجيه المعاصرة.

4. زيادة كمية الانتاج في المحاجر عن حاجة الطلب الحقيقي في الاسواق.

5. تدني الطاقة الانتاجية في المصانع بالرغم من ارتفاع القدرة الانتاجية للصناعة.

6. عدم وجود تقدير حقيقي لكمية المخزون من الحجر الخام، أماكن تواجده ونوعياته.

7. المنافسة الشديدة بين أصحاب المصانع في السوقين المحلي والإسرائيلي مما يساهم في تخفيض الأسعار.

8. عدم وضوح الرؤية المستقبلية لهذه الصناعة وبالتالي عدم وجود سياسة وطنية صناعية داعمة لهذه الصناعة.

9. زيادة حدة المنافسة الخارجية مع المنتجات الشبيهة (التركية والمصرية)، وكذلك ازدياد حدة المنافسة في السوق الإسرائيلي مع المنتجات الأجنبية (التركية).

10. سهولة تحول المستهلكين الخارجيين لشراء المنتجات المنافسة.

دور منشآت الحجر والرخام في فلسطين في الاقتصاد الفلسطيني:

يعتبر قطاع صناعة الحجر والرخام من أنشط القطاعات الاقتصادية في الأراضي الفلسطينية، حيث يساهم حسب مركز الإحصاء الفلسطيني بما نسبته 4.5% من إجمالي الناتج القومي، و30% من إجمالي العائدات الصناعية، وتشكل 5.5% من المنشآت الصناعية العاملة في فلسطين، وتحتل فلسطين المركز الثاني عشر عالمياً في صناعة وتصدير الحجر حسب القائمة الصادرة عن مركز التجارة العالمي، وتعتبر هذه المكانة متقدمة مقارنة مع حجم الأراضي الفلسطينية الصغيرة نسبياً. وبلغت قيمة الإنتاج الفلسطيني من الحجر 4% تقريباً من الإنتاج العالمي، حيث يشكل الإنتاج الفلسطيني حوالي ضعفي

الإنتاج الألماني ونصف الإنتاج التركي و70% من الإنتاج الأمريكي، في الأوضاع الطبيعية دون وجود أية ظروف سياسية من شأنها أن تؤثر على كمية الإنتاج.

الدراسات السابقة:

دراسة عبيد وربايعة (2015) بعنوان: " أثر نظم المعلومات الإدارية الصحية المحوسبة في أداء موظفي القطاع الصحي الحكومي في فلسطين" هدفت الدراسة للكشف عن مدى توفر عناصر أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة، وكذلك معرفة مدى تأثيرها في أداء العاملين في القطاع الصحي في محافظتي نابلس وجنين. ولتحقيق تلك الأهداف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية طبقية ذات التمثيل النسبي، بلغ حجمها (66) موظفاً من محافظة نابلس، و(44) من محافظة جنين.

وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: القطاع الصحي في محافظتي نابلس وجنين قادر على استخدام أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة، حيث تتوفر العناصر اللازمة لتطبيق استخدام النظام بدرجة كبيرة. وكذلك فإن تطبيق أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في القطاع الصحي ينعكس إيجابياً على أداء الموظفين. كما توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائياً بين عناصر تطبيق نظام المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظفين. ولم ترصد فروق دالة إحصائياً في إجابات أفراد العينة حول أثر نظم المعلومات المحوسبة في أداء موظفي القطاع الصحي في محافظتي نابلس وجنين حسب متغيرات (المسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي)، بينما تم رصد فروق دلالة إحصائياً في الجنس لصالح الذكور.

دراسة أبو أكرم (2013) بعنوان: "علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري، دارسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة" هدفت هذه الدراسة الى التعرف على علاقة نظم المعلومات الادارية بتحسين الأداء الاداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، فقد تم توزيع (172) استبانة على المدراء في هذه المنظمات، وتم استرجاع (152) استبانة، أي ما نسبته (88.3%).

ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي: أن الأجهزة هي أكثر نظم المعلومات التي تعمل على تحسين الأداء الإداري، يليها المستخدمين الذين يستخدمون نظم المعلومات، ثم تليها البرمجيات في الترتيب، بينما كان الأقل تأثير على نظم المعلومات الادارية الاختصاصيون الفنيون، وقواعد البيانات، وأظهرت النتائج وجود علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين

الأداء الإداري، وبينت أيضا وجود فروق ذات دلالة احصائية حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري، تبعاً لكل من متغير سنوات الخدمة والمؤهل العلمي.

خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات الموجهة للمنظمات غير الحكومية في قطاع غزة لتحسين أدائها، من أهمها: التأكيد على أهمية وجود قسم لتكنولوجيا المعلومات، وتعيين الموظفين المختصين، واشراكهم في وضع السياسات العامة للمنظمة. كما يستلزم الأمر تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وعلى وجه الخصوص نظم المعلومات الادارية والعمل على تدريب الموظفين على استخدامها، ومواكبة الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة، كما حثت الدراسة على أن تعمل السياسات الموجودة في المنظمات الغير حكومية على توجيه نظم المعلومات الادارية نحو تحسين الاداء لرفع الكفاءة والفاعلية المنظمة.

دراسة محمد وموساوي (2012) بعنوان: "**أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري**" هدفت الدراسة إلى بيان واقع نظم المعلومات في شركات التأمين في الجزائر، والتعرف على طبيعة الأثر الذي يمكن أن تحدثه هذه النظم على الأداء الإداري في هذه الشركات. ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، اعتمد الباحثان في جمع البيانات المتعلقة بالموضوع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، ومن خلالها تم الحصول على البيانات الثانوية، والتي شكلت الإطار النظري للدراسة، أما الإطار العملي فقد اعتمد على إعداد استبانة تم تصميمها لهذا الغرض، وقام الباحثان بإجراء التحليلات اللازمة، واختبار فرضيات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام نظم المعلومات بأبعاده الستة (المستلزمات البشرية، والمستلزمات المادية، والمستلزمات البرمجية والإجراءات، ومستلزمات البيانات، ومستلزمات الشبكات، والمستلزمات التنظيمية) يؤثر بشكل إيجابي وبدلالة معنوية $\alpha \leq 0.05$ على الأداء الإداري.

دراسة العمري (2009) بعنوان: "**أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية**" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة توزيع على أفراد العينة البالغ عددهم (360) موظفاً. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على أداء العاملين في شركة الاتصالات، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول موضوع الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى العلمي، البرمجية، البشرية، سنوات الخبرة،

مكان العمل، المستوى الوظيفي)، ووجود مستوى جيد لكل من المستلزمات المادية والمستلزمات التنظيمية.

دراسة Supattra (2007)بعنوان: "**أثر نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات على كفاءة العمل الإداري**"

The Influence of Management Information System and Information Technology on Management Performance and Satisfaction.

هدفت الدراسة إلى قياس أثر نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة الشركة، وعلى إستراتيجية الأعمال فيها. وتكون مجتمع الدراسة من المدراء التنفيذيين من مؤسسات مختلفة في تايلاند، وشملت عينة الدراسة (170) من المدراء، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع المعلومات. وكان من أهم نتائج الدراسة، أن نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة وكفاءة أدائها، وتحسن العمل الاستراتيجي فيها. وان زيادة الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات يزيد من كفاءة المنظمة وفعاليتها، ويحسن ثقافة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الأداء.

دراسة السعودي (2006) بعنوان: "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في فروع مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن بفروع (الإدارة الرئيسية، الكرك، العقبة، عمان الغربية) وبلغ عددهم (840) موظفاً، وقام الباحث باختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة الكلي، بلغت (400) موظفاً، حيث استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة التي تم توزيعها على أفراد العينة.

خلصت الدراسة بعدد من النتائج كان أهمها، أن تصورات المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظام المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة، وتجاه الأداء الوظيفي بدرجة متوسطة، ووجود أثر المستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب (المادية، والتنظيمية، والبرمجية، والبشرية) في الأداء الوظيفي.

التعليق على الدراسات السابقة:

اهتمت الدراسات السابقة كدراسة عبيد وربايعة (2015) والعمري (2009) والسعودي (2009) بمدى توفر التكنولوجيا ونظم المعلومات وانعكاسها على أداء العاملين

في المنظمات، وتطرقت الدراسات السابقة مثل دراسة أبو أكرم (2013) وحسونة وآخرون (2011) والعجلوني الى كفاءة نظم المعلومات وصناعة القرار من قبل المستويات الادارية ، وهدفت دراسة محمد وموساوي (2012) إلى بيان تحسن أو تطور الأداء الاداري والتنافسي في ظل استخدام نظم المعلومات، وهدفت دراسة Supattra (2007)، إلى قياس أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات ، وجودة هذا الأداء وتكلفة هذا الاستخدام.

وبمراجعة الدراسات الواردة سابقاً فإننا نجد أنها بينت مستوى استخدام نظم المعلومات وجودتها، وواقعها في جميع القطاعات، وأثرها على أداء العاملين، وأثرها في صناعة القرار. وأظهرت أن استخدام نظم المعلومات له دور حقيقي بصورة جيدة في جميع مجالات الأعمال الإدارية، كما اتفقت الدراسات السابقة على وجود أثر إيجابي لنظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في جميع القطاعات

أما فيما يتعلق بالمجتمع الدراسي لهذه الدراسات فهناك اختلاف وتنوع، وقد استخدمت الدراسات البحثية والأدبيات السابقة أساليب متعددة لمعرفة دور وأثر استخدام نظم المعلومات على المنشآت والمؤسسات منها الاستبانة، والملاحظة، والمقابلة الشخصية، والرجوع إلى الأدبيات المختلفة ومصادر المعرفة المتنوعة. وقد حاولت هذه الدراسات عرض تصوراتها المستقبلية لواقع وأثر استخدام نظم المعلومات على المنشآت وأدائها حتى تكون قادرة على مواجهة التطورات والتغيرات المتسارعة على مختلف الأصعدة. ومن هذه الدراسات كدراسة كل من ابو أكرم (2013).

تختلف هذه الدراسة وتتميز بأنها هي الأولى على حد علم الباحثين التي درست دور استخدام نظم المعلومات عل أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين، حيث أن هذا القطاع يفتقر لمثل هذه الدراسات، وستكون تسليط ضوء على هذا القطاع المهم من الصناعة وانطلاقة لدارسات لاحقة في نفس المجال وفي قطاعات صناعية مختلفة.

وتمثلت الاستفادة من الدراسات السابقة في أن الباحث قام بتحديد محاور الدراسة، واستفاد من المراجع والكتب والدراسات التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة، وكذلك اختيار منهج الدراسة، والاستفادة في بناء الاستبانة وتكوينها.

مشكلة الدراسة:

نظراً لأهمية قطاع الحجر والرخام في فلسطين ودوره في الاقتصاد الوطني الفلسطيني، ظهرت هناك حاجة ماسة للحث على استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين لتطوير أدائها، وتشير الكثير من الأدبيات إلى أهمية استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين لمواجهة التحديات والتغيرات

والمنافسة الشديدة، لضمان بقاء واستمرار هذه المنشآت، لرفع أدائها بما يتلاءم مع أهمية قطاع صناعه الحجر والرخام في فلسطين.

وانطلاقاً من ذلك فإن مشكلة الدراسة تتمحور حول مدى استخدام نظم المعلومات الحديثة في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، ودور ذلك على الأداء في هذه المنشآت. وبناء على ما تقدم تتبلور إشكالية الدراسة من خلال طرح التساؤلات التالية:

السؤال الرئيس: ما دور استخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟، وتنبثق عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما دور استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري؟
2. ما دور استخدام نظم المعلومات على الأداء الوظيفي؟
3. ما دور استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي؟
4. ما دور استخدام نظم المعلومات على الأداء التسويقي؟
5. هل هناك معوقات تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنها تتعلق بموضوع مهم لقطاع صناعي حيوي في فلسطين ألا وهو قطاع صناعة الحجر والرخام في فلسطين، مما يثير اهتمام كل المعنيين بهذا القطاع، سواء أصحاب منشآت، حكومة، مراقبين، ومحللين مهتمين بالشأن الاقتصادي، وكذلك المهتمين بذلك من الحقل الأكاديمي العلمي، وتبرز أهمية الدراسة بما يلي:

1- تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال الخلفية النظرية لها المتعلقة بنظم المعلومات والأداء، بالإضافة إلى المساهمات المتوقعة لنتائجها والتي قد تفيد في تحسين دور استخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

2- وتنبع الأهمية العملية للدراسة من كونها تعتبر على حد علم الباحث الدراسة الأولى في فلسطين لدراسة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام لذا يتوقع الاستفادة من النتائج العملية له، وأن تكون هذه الدراسة مقدمة لدراسات أخرى تبحث في دور استخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام، وأيضاً على باقي قطاعات الصناعة في فلسطين.

أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيس للدراسة يكمن في تحديد دور استخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين، أما الأهداف الفرعية لهذه الدراسة فتتمثل فيما يلي:

1- توضيح دور استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري.
2- توضيح دور استخدام نظم المعلومات على الأداء الوظيفي.
3- توضيح دور استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي.
4- توضيح دور استخدام نظم المعلومات على الأداء التسويقي.
5- إبراز أهم العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات.

فرضيات الدراسة:

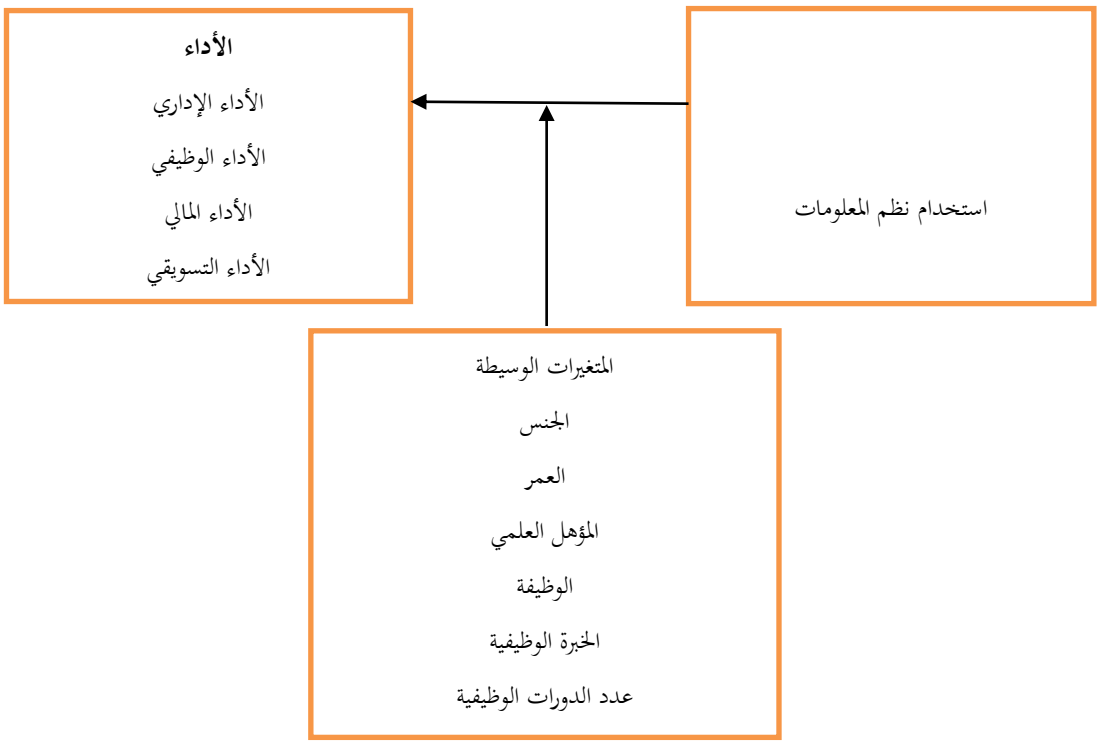
اعتماداً على مشكلة الدراسة وأسئلتها، فقد تم صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.
2. "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.
4. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

نموذج الدراسة:

المتغير المستقل **المتغير التابع**



منهج الدراسة:

لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، اتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الذي يهدف إلى وصف خصائص الظاهرة وجمع معلومات عنها، وتم استخدام هذا المنهج لأنه يلائم طبيعة الدراسة وأهدافها معتمداً على أسلوب الدراسة الميدانية في جمع المعلومات، ليفي بأغراضها ويحقق أهدافها واختبار صحة فرضياتها وتفسير نتائجها.

مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين في المستويات الادارية في منشآت الحجر والرخام في محافظة بيت لحم، والبالغ عددهم (940) موظف إداري، وقد اختيرت منشآت الحجر والرخام في محافظة بيت لحم موقعاً لإجراء الدراسة، وذلك لكون العدد الأكبر من منشآت الحجر والرخام تقع في هده المحافظة، ومقر اتحاد الحجر والرخام في فلسطين موجود في مدينة بيت لحم، حيث أن الجدول رقم (1) يوضح ذلك:

جدول (1): توزيع أعداد الموظفين في المستويات الإدارية في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

المحافظة	الخليل	بيت لحم	رام الله	نابلس	جنين	طولكرم	قلقيلية	سلفيت
عدد الموظفين في المستويات الإدارية	690	940	107	215	180	25	25	22

(اتحاد الحجر والرخام في فلسطين، 2009).

عينة الدراسة:

قام الباحثون باستخدام عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، بلغ عددها (200) مبحوث من مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (200) استبانة على عينة الدراسة، وتم استرجاع (180) استبانة فقط، كما يوضح الجدول (2).

جدول رقم (2): الأعداد والنسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة.

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	108	60.0
	انثى	72	40.0
	المجموع	180	100.0
العمر	من 18–28 سنة	54	30.0
	29–39 سنة	72	40.0

	40–50 سنة	36	20.0
	51 سنة فأكثر	18	10.0
	المجموع	180	100.0
الوظيفة	مدير	36	20.0
	موظف اداري	54	30.0
	موظف فني	18	10.0
	محاسب	72	40.0
	المجموع	180	100.0
المؤهل العلمي	توجيهي فأقل	18	10.0
	دبلوم	36	20.0
	بكالوريوس	108	60.0
	ماجستير فاعلى	18	10.0
	المجموع	180	100.0
الخبرة	اقل من 5 سنوات	54	30.0
	من 5–10 سنوات	54	30.0
	أكثر من 10	72	40.0
	المجموع	180	100.0
دورات استخدام نظم المعلومات التي حصلت عليها	لا يوجد	36	20.0
	دورة واحدة	36	20.0
	دورتين	108	60.0
	المجموع	180	100.0

تحليل نتائج الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الأول: ما دور استخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟

للإجابة عن السؤال تم تحويله الى الاسئلة الفرعية التالية حيث استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة وللدرجة الكلية.

- **السؤال الفرعي الأول: ما دور استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟**

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور دور استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.1	يساعد استخدام نظم المعلومات الإدارة على استغلال الموارد بشكل أفضل وأمثل.	4.50	0.92
.2	يضبط استخدام نظم المعلومات عملية التعامل مع الزبائن والموردين.	4.48	0.87
.3	يسهل التعامل مع العاملين باستخدام نظم المعلومات	4.30	0.90
.4	يسهم استخدام نظم المعلومات في مراجعة المعلومات بسهولة ويسر.	4.30	1.01
.5	يعمل استخدام نظم المعلومات على توفير المعلومات الصحيحة لإدارة المنشأة بشكل أدق.	4.30	1.01
.6	يساعد استخدام نظم المعلومات على متابعة العاملين بشكل أفضل.	4.20	0.87
.7	يعمل استخدام نظم المعلومات على تسلسل نقل المعلومة بين مستويات الادارة المختلفة بطريقة أفضل.	4.10	1.05
.8	يساهم استخدام نظم المعلومات في تنفيذ استراتيجية المنشأة وتحقيق اهدافها.	4.00	0.90
.9	يسهم استخدام المعلومات في مراقبة النشاطات الادارية بشكل متواصل.	3.62	211.
.10	يساهم استخدام نظم المعلومات في تطوير النظام الاداري للمنشأة.	3.60	1.20
الدرجة الكلية		4.14	0.62

نلاحظ من الجدول أن أهم الفقرات هي: يساعد استخدام نظم المعلومات الإدارة على استغلال الموارد بشكل أفضل وأمثل، يليها الفقرة: يضبط استخدام نظم المعلومات عملية التعامل مع الزبائن والموردين، وقد كانت أقل الفقرات موافقة هي الفقرة: يساهم استخدام نظم المعلومات في تطوير النظام الاداري للمنشأة، وبلغت الدرجة الكلية (4.14).

يتبين من خلال ذلك أن هناك دور ملحوظ بشدة لاستخدام نظم المعلومات على أداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين يتمثل في مساعدة الإدارة على استغلال موارد المنشأة على أضل وجه وبالطريقة المثلى، كون استخدام نظم المعلومات ينتج أرقام وإحصائيات

دقيقة تتعلق بموارد المنشأة في الوقت المناسب، وكذلك يضبط التعامل مع كافة الزبائن الموردين بحكم أن نظم المعلومات هي القناة التي تضبط التعامل، كل هذا ينعكس إيجاباً على أداء المنشأة، إلا أنها لا تغير نظامها الإداري بناء على تطوير استخدامها لنظم المعلومات.

ولاختبار الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى، والتي تنص على: "لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين"، فقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لذلك الاختبار (0.421)، ما يشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وبالتالي يتم قبول هذه الفرضية.

السؤال الفرعي الثاني: ما دور استخدام نظم المعلومات على الأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور دور استخدام نظم المعلومات على الأداء الوظيفي منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.11	يوفر نظم المعلومات الوقت والجهد الإداري في التعامل مع العاملين.	4.50	0.50
.12	ينظم استخدام نظم المعلومات اداء المهام وتخفيف الاعمال الروتينية وترتيب تنفيذها.	4.49	0.67
.13	يؤدي نظم المعلومات الى سرعة تنفيذ المهام.	4.40	0.67
.14	يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى دقة في تنفيذ المهام.	4.30	0.78
.15	يقلص استخدام نظم المعلومات الأعمال الورقية بشكل كبير.	4.00	1.27
.16	يساعد استخدام نظم المعلومات في عدم الارتباك في بيئة العمل والنزاعات بين العاملين.	4.00	1.10
.17	يحدد استخدام نظم المعلومات الوصف الوظيفي للعاملين وعدم تداخل المهام.	3.90	1.14
.18	يدعم استخدام نظم المعلومات عمل الفريق في المنشأة.	3.80	1.33

.19	يسهم في تحقيق العدالة بين العاملين في النشاطات وتوزيع الحوافز.	3.60	1.12
.20	يرفع نظم المعلومات من الدافعية للموظفين للانتماء الى المؤسسة.	3.50	1.29
.21	يحسن استخدام نظم المعلومات الكفاءة الانتاجية لدى العاملين	3.40	1.36
الدرجة الكلية		3.99	0.42

نلاحظ من الجدول أن أهم الفقرات هي: يوفر نظم المعلومات الوقت والجهد الإداري في التعامل مع العاملين، يليها الفقرة: ينظم استخدام نظم المعلومات اداء المهام وتخفيف الاعمال الروتينية وترتيب تنفيذها، وقد كانت أقل الفقرات موافقة هي: الفقرة: يحسن استخدام نظم المعلومات الكفاءة الانتاجية لدى العاملين، وبلغت الدرجة الكلية (3.99).

يظهر لدينا من خلال النتائج في مجال الأداء الوظيفي أن استخدام نظم المعلومات يوفر الوقت والجهد في التعامل مع العاملين، وكذلك يؤدي إلى تنظيم المهم وترتيب تنفيذها، وذلك بسب أتمته وحوسبة الأوامر الوظيفية، وسهولة وصول المعلومة وحفظها. رغم كل ذلك فلم يحسن أو يرفع الكفاءة الإنتاجية لدى العاملين.

ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى، والتي تنص على: "لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين"، فقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لذلك الاختبار (0.221)، ما يشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وبالتالي يتم قبول هذه الفرضية.

السؤال الفرعي الثالث: ما دور استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور دور استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.22	يسهم استخدام نظم المعلومات في معرفة الوضع المالي	4.50	0.67

	للمنشأة.		
.23	يؤدي استخدام نظم المعلومات الى زيادة الرضا المالي لأصحاب المنشأة.	4.40	0.49
.24	يزيد استخدام نظم المعلومات من القدرة على مواجهة الأزمات المالية بإعطاء تقارير أكثر دقة للوضع المالي.	4.40	0.80
.25	يؤدي استخدام نظم المعلومات الى زيادة شفافية الوضع المالي للمنشاة.	4.10	1.22
.26	يحقق استخدام نظم المعلومات إيرادات أكبر للمنشأة من خلال سهولة التعامل.	3.80	1.08
.27	يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى تنسيق التعامل المالي مع المؤسسات المالية.	3.80	0.75
.28	يعمل استخدام نظم المعلومات على تشغيل خطوط انتاج جديدة ومنتجات أخرى تزيد الربحية.	3.40	0.80
.29	يقلل استخدام نظم المعلومات النفقات لدى المنشأة	3.20	1.25
الدرجة الكلية		3.44	0.36

نلاحظ من الجدول أن أهم الفقرات هي: يسهم استخدام نظم المعلومات في معرفة الوضع المالي للمنشأة، يليها الفقرة: يؤدي استخدام نظم المعلومات الى زيادة الرضا المالي لأصحاب المنشأة، وقد كانت أقل الفقرات موافقة هي: يقلل استخدام نظم المعلومات النفقات لدى المنشأة، وبلغت الدرجة الكلية (3.44).

من خلال هذه النتائج يتبين لنا أن دور استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين هو دور محوري فيما يتعلق بالمحور المالي، فقد تبين أن ذلك يسهم بشكل كبير في معرفة الوضع المالي للمنشأة، وبالتالي زيادة رضا أصحاب المنشأة، وبعزى ذلك إلى أن التقارير الصادرة نتيجة استخدام البرامج الحاسوبية تكون أكثر دقة ، وأكثر ضبطاً للأمور المالية، غير هناك خلل في أن استخدام النظم المالية لا يقلل النفقات لدى المنشاة وبرى الباحث أن ذلك يمكن أ نيقون نتيجة عدم استغلال استخدام نظم المعلومات بشكل كامل، أو بشكل أمثل.

ولاختبار الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى، والتي تنص على: "لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الملي في منشآت الحجر والرخام

في فلسطين"، فقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لذلك الاختبار (0.000)، ما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وبالتالي يتم رفض هذه الفرضية.

السؤال الفرعي الرابع" ما دور استخدام نظم المعلومات على الأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور دور استخدام نظم المعلومات على الأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.30	يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى زيادة القدرة التنافسية لدى المنشأة.	4.20	0.75
.31	يساعد استخدام نظم المعلومات المنشأة في الوصول الى الاسواق الدولية.	4.18	0.74
.32	يعطي استخدام نظم المعلومات فرصة أكبر للزبائن للاطلاع على منتجات المنشأة من خلال موقعها على شبكة الانترنت.	4.10	1.22
.33	يرفع استخدام نظم المعلومات من درجة رضا الزبائن والعملاء عن المنشأة.	4.00	1.00
.34	يسهم استخدام نظم المعلومات في المراقبة الدقيقة لوضع المنشأة السوقية.	4.00	0.78
.35	يسهم استخدام نظم المعلومات في عرض جميع منتجات المنشأة.	3.90	0.83
.36	يعمل استخدام نظم المعلومات على ايجاد حصة سوقية أكبر للمنشأة من خلال التقارير التحليلية الصادرة من النظام.	3.90	0.95
.37	يعمل استخدام نظم المعلومات على توفير المعلومات للزبائن في كل الاوقات.	3.70	1.42
.38	يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى زيادة كمية المبيعات لدى المنشأة.	3.70	1.35
.39	يساعد استخدام نظم المعلومات في تحسين وتطوير المنتج.	3.50	1.29
.40	يساعد استخدام نظم المعلومات في تسعير صحيح ومناسب للمنتج.	3.50	1.21
الدرجة الكلية		3.88	0.47

نلاحظ من الجدول أن أهم الفقرات هي: يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى زيادة القدرة التنافسية لدى المنشأة، يليها الفقرة: يساعد استخدام نظم المعلومات المنشأة في الوصول الى الاسواق الدولية، وقد كانت اقل الفقرات موافقة هي: يساعد استخدام نظم المعلومات في تسعير صحيح ومناسب للمنتج، وبلغت الدرجة الكلية (3.88).

تبرز لنا النتائج فوائد استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين حيث أنها تزيد من قدرتها التنافسية، ومن قدرتها في الوصول إلى أسواق عالمية، وذلك نتيجة استخدام نظم اتصال متطورة، وسهولة عرض المنتوجات، وتسهيل ايجادها من قبل الزبائن، وكذلك توفير المعلومات للزبائن في أي مكان وزمان. ولم يساعد ذلك في دقة التسعير الصحيح للمنتج لأن ذلك يحتاج للمعاينة وشروط أخرى.

ولاختبار الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى، والتي تنص على: "لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين"، فقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لذلك الاختبار (0.028)، ما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وبالتالي يتم رفض هذه الفرضية.

السؤال الفرعي الخامس: ما أهم العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين؟

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور أهم العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.41	عدم وجود خطط لدى المنشأة لاستخدام نظم المعلومات.	4.60	0.49
.42	عدم فهم ماهية نظم المعلومات.	4.20	0.75
.43	التكلفة العالية لاستخدام نظم المعلومات.	4.10	0.83
.44	ندرة التشجيع والتحفيز من الادارة على استخدام نظم المعلومات.	3.90	1.14
.45	ندرة توفير الكوادر البشرية القادرة على التعامل مع نظم المعلومات.	3.80	0.98
.46	عدم وجود امان حقيقي لقواعد البيانات.	3.80	0.98
.47	قلة الاهتمام باستخدام نظم المعلومات وعدم الرضا عن استخدامها.	3.70	0.90
.48	قلة وجودة نظم الاتصال التي يسهل استخدام نظم المعلومات.	3.70	0.90
.49	قلة وجود اجهزة وبرمجيات ذات كفاءة لاستخدام نظم المعلومات.	3.60	1.02
.50	عدم وجود نظام رقابي لاستخدام نظم المعلومات.	3.60	1.02
.51	قلة الدورات التدريبية للعاملين.	3.50	0.81
.52	عدم توفر شبكات داخلية وخارجية ذات كفاءة.	3.40	1.02
.53	كثرة الاعطال في الاجهزة المرتبطة بنظم المعلومات وضعفها.	3.10	1.14
الدرجة الكلية		3.77	0.44

نلاحظ من الجدول أن أهم الفقرات هي: عدم وجود خطط لدى المنشأة لاستخدام نظم المعلومات، يليها الفقرة: عدم فهم ماهية نظم المعلومات، وقد كانت أقل الفقرات موافقة هي الفقرة: كثرة الاعطال في الاجهزة المرتبطة بنظم المعلومات وضعفها، وبلغت الدرجة الكلية (3.20).

أما فيما يتعلق بأهم معيقات استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام، فقد تبين من خلال النتائج أن عدم وجود خطط لدى المنشأة لاستخدام نظم المعلومات، وقلة معرفة ماهيتها، وفوائدها، ومردودها على المنشأة هي معيقات أساسية لتعميم وتمكين استخدام نظم المعلومات، وتأثير كثرة الأعطال في الأجهزة لا يعتبر عائق وذلك لسرعة وسهولة اصلاحها.

ترتيب المحاور والدرجة الكلية

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة على الدرجة الكلية.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
الأداء الإداري	4.14	0.62	كبيرة
الأداء الوظيفي	3.99	0.42	كبيرة
الأداء المالي	3.44	0.36	متوسطة
الأداء التسويقي	3.88	0.47	كبيرة
عقبات تحول دون استخدام نظم المعلومات	3.77	0.44	كبيرة
(الدرجة الكلية)	3.81	0.47	كبيرة

كانت أهم المحاور هو دور استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وكان أقل المحاور هو دور استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

نتيجة الفرضية الرئيسية الأولى: "لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين "

للتحقق من صحة الفرضية استخدمت معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وأظهرت المعطيات الواردة في الجدول رقم (9) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، ودورها في تحسين الأداء الإجمالي.

جدول رقم (9): نتائج معادلة خط الانحدار لقياس دلالة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

العلاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء منشآت الحجر والرخام في فلسطين			
	معامل الارتباط	ميل خط الانحدار	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	**.407**	**0.151**	**.000**

ملخص نتائج الدراسة:

يمكن تلخيص أهم النتائج فيما يأتي:

- هناك معوقات تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وكانت درجة هذا المتغير كبيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.77).
- بينت النتائج أن أفراد عينة الدراسة يرون أن الأداء الإداري لا يتأثر باستخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.

- أشارت النتائج أن وجهة نظر أفراد العينة تبين أنه لا يوجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات والأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.
- أظهرت النتائج المعتمدة على إجابات أفراد عينة الدراسة أن زيادة استخدام نظم المعلومات يؤدي إلى تقليل الكفاءة في الأداء التسويقي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.
- بينت النتائج توافر أجهزة تزويد الانترنت وشبكات الاتصال الداخلية والخارجية في منشآت الحجر والرخام، وكذلك البرامج الحاسوبية التي تتناسب مع طبيعة عمل المنشأة، أي أن هناك بنية تحتية جاهزة لنظم المعلومات.
- بينت النتائج أن تبني استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين يعمل على توفر الوقت والجهد في التعامل مع العاملين، وينظم ويخفف المهام الروتينية وترتيب تنفيذها.
- بينت النتائج الإسهام الكبير لاستخدام نظم المعلومات في معرفة الوضع المالي للمنشأة، وتحقيق زيادة الرضي المالي لأصحاب المنشأة.
- عدم فهم ماهية نظم المعلومات، وعدم وجود خطط من قبل الإدارة لاستخدامها يعتبر من أهم معيقات استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.
- بينت نتائج الدراسة أن كثرة تعطل أجهزة نظم المعلومات وقلة جودتها ليست سببا في اعاقة استخدام نظم المعلومات، لأن هناك سهولة وسرعة في إصلاحه أو استبدالها.
- أكدت نتائج الدراسة أن استخدام نظم المعلومات يجعل الوضع المالي للمنشأة أكثر شفافية، ويزيد من قدرتها على مواجهة الأزمات المالية.
- بينت النتائج أن استخدام المنشآت لنظم المعلومات يجعلها أكثر قدرة على استخدام مواردها بشكل أفضل وبدراية أكثر.
- كشفت النتائج عن قلة وجود قواعد بيانات آمنة في منشآت الحجر والرخام يستطيع الموظفين الاعتماد عليها لإنجاز مهامهم.

توصيات الدراسة:

- توظيف الكوادر البشرية المؤهلة لاستخدام نظم المعلومات، القادرين على تعميم فكرة استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام بشكل احترافي.
- زيادة تدريب الكوادر البشرية على نظم المعلومات الملائمة لمنشآت الحجر والرخام في فلسطين، بالتعاقد مع مراكز متخصصة، أو إرسالهم للتدريب في دول متقدمة على نفقة المنشأة.

- بناء قدرات تكنولوجية حقيقية في منشآت الحجر والرخام، وتضمين الخطط الإدارية لأولية استخدام نظم المعلومات.
- يجب عمل الندوات وورش العمل واللقاءات الإعلامية لتوضيح وإظهار فوائد استخدام نظم المعلومات بالنسبة لمنشآت الحجر والرخام.
- تشجيع التبادل التجاري والاقتصادي بين كافة المنشآت والعملاء والموردين باستخدام نظم المعلومات المتطورة، لما لذلك من مردود إيجابي على الأداء.
- ضرورة تشجيع وتحفيز العاملين على تنمية قدراتهم في مجال استخدام نظم المعلومات، وكذلك ضرورة أن تعمل سياسات الإدارة في المنشأة على توجيه استخدام نظم المعلومات في تحسين الأداء.
- ضرورة تنظيم مؤتمر وطني يختص باستخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام، تحت رعاية اتحاد الحجر والرخام في فلسطين وبمشاركة الجامعات، ووزارة الاقتصاد، وجميع الشركاء.
- ضرورة تخصيص دائرة، أو قسم، أو وحدة تختص بتكنولوجيا المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين.
- الدراسات المقترحة: يجب العمل على إجراء دراسات تتعلق بمعيقات استخدام نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، وكذلك دراسات تتعلق بأثر استخدام نظم المعلومات على القدرة التنافسية والحصة السوقية لمنشآت الحجر في فلسطين.

المصادر والمراجع:

- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2009): **التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت**. رام الله، فلسطين.
- أبو أكرم، أيمن محمد أحمد. (2013): **علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري دارسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة**، جامعه الأزهر – غزة.
- أبو مغايض، يحيى بن محمد. (2004): الحكومة الإلكترونية: **ثورة على العمل الإداري التقليدي**. د.ن، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن. (2005): **نظم المعلومات الإدارية المعاصرة في المنظمات**، الدار الجامعية، الإسكندرية–مصر.
- البكري، رياض حمزة. (2000): **استخدامات نظام الكلف النوعية في المنشآت الصناعية**

(QCS). مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة بغداد. بغداد–العراق.

- حسنية، سليم. (2002): **مبادئ نظم المعلومات الإدارية**. الطبعة الثانية. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان–الأردن.
- خشبة، محمد. (2001): **تكنولوجيا المعلومات لدعم الرعاية الصحية وإدارة المستشفيات، خبرات علمية وتطبيقات عملية**، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط، مجلد 9، عدد2.
- درة، عبد الباري. (2003): **تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات–الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة**. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة–مصر.
- الدوري، زكريا. (2005) الإدارة الاستراتيجية: مفاهيم وعمليات وحالات دراسية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.
- السعودي، موسى. (2006): **أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي**. دراسة ميدانية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجل د33، العدد1الجامعة الأردنية، عمان–الأردن.
- سلطان، تركي. (1985): **نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي**، دار المريخ للنشر، الرياض–السعودية.
- سلطان، سهيل سامي وشريعة، محمد. (2010): **أثر الإبداع والابتكار في خلق ميزة تنافسية لصناعة الحجر والرخام الفلسطيني**، بحث غير منشور، جامعة بوليتكنك فلسطين–الخليل–فلسطين.
- الشويخ، عاطف. (2007): **واقع التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية – غزة–فلسطين.
- صليحة، كاريش. (2000): **دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة**. رسالة ماجستير. معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر–الجزائر.
- عبد، جلال إبراهيم والكردي، منال محمد. (2009): "**مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية–الأدوات–التطبيقات**"، مطابع الدار الجامعية، الإسكندرية.
- عبيد، شاهر ورباعية، نهاد. (2015): **أثر نظم المعلومات الإدارية الصحية المحوسبة في أداء موظفي القطاع الحكومي الصحي في فلسطين**. دراسة غير منشورة، جامعة النجاح.
- العزام، زياد فيصل. (2004): **دور شبكات نظم المعلومات ودعم الإدارة العليا في تحسين وتطوير الأداء في وزارة المالية في الأردن**. دراسة غير منشورة، قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك.اربد–الأردن.
- العمري، أيمن. (2009): **أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في**

شركة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة– فلسطين.

- الفواغرة، عيسى. (2010): **محددات تسويق منتجات الحجر والرخام الفلسطيني في الأسواق الدولية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
- قنديلجي، عامر، الجنابي، علاء الدين. (2009): **نظم المعلومات الإدارية**. الطبعة التاسعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان–الأردن.
- المانع، محمد. (2006): **تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- مخوخ، سميرة وربيع، ياسمينة. (2002): **تأثير نظم المعلومات الجديدة في المؤسسة**. رسالة ماجستير. معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر–الجزائر– الجزائر.
- محمد، هدى، موساوي، عبد النور. (2012): **القضايا المُلِحّة للاقتصاديات الناشئة في بيئة الأعمال الحديثة**، دراسة غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- هوانة، وليد عبد اللطيف. (1998): **تقويم الأداء بين الذاتية والموضوعية**، المجلة العامة، العدد 64.

- Williamson, O. E. (1975). **Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications**. New York, the Free Press.
- Adeoti– Adekeye W.B., **the Importance of Management Information System, Library Review**, Vol. 46, No 5 1997, PP 318–327.
- Supattra, Boonmak (2007). The Influence of Management Information System and Information Technology on Management Performance and Satisfaction, **seventh Global Conference on Business and Economic**.