

إسهام نظم المعلومات الإدارية الفاعلة في تحقيق التميز المؤسسي وفق نموذج EFQM للجودة الأوروبية: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للاتصالات والبريد/ بغداد

**The contribution of effective management information systems to achieving situational excellence according to the EFQM European quality model: An analytical study of the opinions of a sample of employees at the General Company for communications and Post/Baghdad**

م. بشرى عبد ابراهيم  
الكلية التقنية الادارية/ بغداد  
الجامعة التقنية الوسطى

[busharaabed2017@mtu.edu.iq](mailto:busharaabed2017@mtu.edu.iq)

**المستخلص :** يهدف البحث الى تفعيل دور فاعلية نظم المعلومات الادارية واثرها في تحقيق التميز المؤسسي وفقاً لنموذج الجائزة الاوربية للجودة وتقديم التوصيات التي تساعد الموظفين على التعرف على أهم مزايا نظم المعلومات التي تساعدهم على تحقيق التميز في ادائهم . إذ يستند البحث إلى الكشف عن العلاقة بين المتغير المستقل (فاعلية نظم المعلومات الادارية) بأبعاده المتمثلة ب (تحقيق نظام المعلومات لاهداف المنظمة، ملائمة النظام للمستويات الادارية ، الاستجابة للتغيرات ، قدرة نظام المعلومات على توفير الامن للمعلومات) وبين المتغير التابع ( التميز المؤسسي ) المتمثلة ب ( الادارة القيادية، التوجه الاستراتيجي ، الافراد ، ادارة الموارد ، الانشطة التشغيلية ، رضا الزبائن ، رضا العاملين ، المسؤولية الاجتماعية ، مؤشرات الاداء الرئيسية ) . وقد اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي بأستعمال الاستبانة كأداة للتحليل لعينة عشوائية بلغت (35) فرداً من المدراء و العاملين في الشركة العامة للاتصالات والبريد. وتم استخدام بعض الاساليب الاحصائية مثل (الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، الأهميه النسبية) لمعرفة تصور أفراد العينة تجاه متغيرات البحث ، و لأختبار صحة الفرضيات تم أستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS ذو الاصدار 2016 ، وقد توصل البحث الى نتيجة مفادها وجود علاقة ارتباط وتأثير بين اسهام فاعلية نظم المعلومات و التميز المؤسسي وفقاً لنموذج الجائزة الاوربية للجودة .

**Abstract:** This research aims to activate the role of the effectiveness of management information systems and their impact on achieving institutional excellence according to the European Quality Award model, and to provide recommendations that help employees identify the most important advantages of information systems that help them

achieve excellence in their performance. The research is based on revealing the relationship between the independent variable (the effectiveness of management information systems) with its dimensions represented by (the information system achieving the organization's goals, the system's suitability to administrative levels, responsiveness to changes, and the information system's ability to provide information security) and the dependent variable (institutional excellence) represented by (leadership management, strategic orientation, people, resource management, operational activities, customer satisfaction, employee satisfaction, social responsibility, and key performance indicators). The research adopted the descriptive analytical approach using a questionnaire as an analytical tool for a random sample of (35) individuals from the managers and employees of the General Company for Communications and Post. Some statistical methods such as (arithmetic mean, standard deviation, relative importance) were used to determine the perception of the sample members towards the research variables. To test the validity of the hypotheses, the SPSS statistical analysis program, version 2016, was used. The research concluded that there is a correlation and influence relationship between the contribution of the effectiveness of information systems and institutional excellence according to the European Quality Award model.

**المقدمة:** أصبحت فاعلية نظم المعلومات إحدى أبرز الأدوات التنافسية في عصر المعلومات والاتصال والعالم الرقمي ، لذلك اتجهت معظم المنظمات الى امتلاك هذه الأدوات وبما ينسجم مع توجهاتها الحالية والمستقبلية، وذلك من أجل تحسين عملياتها واعمالها سواء كانت في البيئة الداخلية ام الخارجية. ويعد قطاع الاتصالات من أكثر لقطاعات تائرا بالتطور التكنولوجي الحاصل في مجال نظم المعلومات والاتصالات لما له من دور مهم في تقديم خدمة لشريحة كبيرة من المورد البشري . وعليه فان فاعلية نظم المعلومات من المفاهيم المهمة التي تساعدنا للوصول الى التميز المؤسسي في الشركة المبحوثة . لذا يسعى البحث الى التعرف على مفهوم فاعلية نظم المعلومات كونه اسلوب يوجه العاملين نحو انجاز مهام اعمالهم اليومية وتحقيق افضل النتائج مما ينعكس ذلك بشكل ايجابي في تحقيق التميز المؤسسي للمنظمات والشركة المبحوثة. ولتحقيق ذلك تكونت هيكلية البحث من اربع مباحث. تناول المبحث الاول: منهجية البحث والدراسات السابقة. اما المبحث الثاني فتمثل الاطار النظري لمتغيري البحث وهما فاعلية نظم المعلومات والتميز المؤسسي. فيما خصص المبحث الثالث للجانب العملي للبحث. اما المبحث الرابع والاخير فتضمن الاستنتاجات والتي في ضوئها صيغت مجموعة من التوصيات.

### **المبحث الاول: منهجية البحث**

يقدم هذا المبحث مشكلة البحث واهميته واهدافه، فضلا عن منهج البحث وادوات جمع البيانات والمعلومات وحدود البحث وكما يلي :-

#### **اولا:- مشكلة البحث**

يعد اسهام نظم المعلومات الفاعلة مهم في مساعدة العاملين على تحقيق التميز المؤسسي من اجل مواكبة التطور خاصة في قطاع الاتصالات وعليه يمكن تحديد المشكلة الرئيسية للبحث بمعرفة " مدى اسهام فاعلية نظم المعلومات الإدارية الفاعلة في تحقيق التميز المؤسسي وفق نموذج EFQM للجودة الأوروبية في ( الشركة العامة للاتصالات والبريد ) ويتفرع من هذا السؤال مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كالاتي :-

- 1- ماهي المنهجية المفاهيمية لنظم المعلومات الفاعلة و التميز المؤسسي ؟
- 2- مامستوى ادراك العاملين في الشركة المبحوثة لاسهام نظم المعلومات واثرها في التميز المؤسسي وفقا لمعايير نموذج الجائزة الاوربية للجودة ؟
- 3- ما مستوى اهتمام العاملين في الشركة المبحوثة في الوصول الى التميز المؤسسي بهدف تحسين جودتها ومواكبة التطور؟
- 4- هل ان الشركة عينة البحث قادرة على تحقيق التميز المؤسسي من خلال استراتيجيتها المعتمدة في العمل وفقا لمعايير نموذج الجائزة الاوربية للجودة ؟
- 5- هل توجد علاقة ارتباط بين اسهام نظم المعلومات الادارية و التميز المؤسسي في الشركة المبحوثة ؟
- 6- هل هناك تاثير لنظم المعلومات الادارية في التميز المؤسسي في الشركة المبحوثة ؟

**ثانيا :- أهمية البحث :** يمكن تحديد أهمية البحث بالاتي :-

- 1- تكمن أهمية البحث في تناوله موضوعين حيويين بشكل عام هما فاعلية نظم المعلومات الادارية والتميز المؤسسي وتتمحور أهميتهما حول التعرف على متغيرات البحث تعرفا عميقا يشمل مختلف النقاط الموضحة لهما كل على حدة ثم معرفة تأثير فاعلية نظم المعلومات الادارية في تحقيق التميز المؤسسي .
- 2- نظرا لاهمية قطاع الاتصالات في العراق بمختلف نشاطاته دعت الحاجة الى القيام بممارسات تطبيقية باتجاه تفعيل متغيرات البحث فاعلية نظم المعلومات الادارية ، التميز المؤسسي للاستفادة منها في تحقيق النتائج المرجوة .
- 3- تقديم اطار معتمد على الربط بين نجاح دور فاعلية نظم المعلومات الادارية في الشركة المبحوثة وبين اثرها في تحقيق التميز المؤسسي اذ يعدان هذين المتغيرين من المتغيرات الاكثر اهمية بالنسبة لاي منظمة سواء كانت صناعية او خدمية .

**ثالثا:- اهداف البحث**

من اجل الاحاطة بأبعاد مشكلة البحث فانها تسعى لبلوغ الاهداف الاتية :-

- 1- التعرف على الاطار المفاهيمي لكل من فاعلية نظم المعلومات الادارية والتميز المؤسسي ومايتصل بهما من ابعاد .
- 2- الكشف عن دور فاعلية نظم المعلومات الادارية واثرها في تحقيق التميز المؤسسي في الشركة المبحوثة
- 3- التعرف على مستوى ادراك افراد العينة المبحوثة لمتغيري فاعلية نظم المعلومات الادارية والتميز المؤسسي .
- 4- فحص واختبار العلاقة الترابطية بين فاعلية نظم المعلومات الادارية ( بوصفه متغير مستقل ) والتميز المؤسسي بوصفها ( متغير تابع ) في الشركة المبحوثة .
- 5- فحص واختبار تاثير فاعلية نظم المعلومات الادارية ( بوصفه متغير مستقل ) والتميز المؤسسي بوصفها (متغير تابع) في الشركة المبحوثة.

#### رابعاً:- فرضيات البحث: - ينطلق البحث من الفرضيات الآتية:-

أولاً:- توجد علاقة ( ارتباط ) ذات دلالة معنوية بين فاعلية نظم المعلومات الادارية والتميز المؤسسي بشكل عام في الشركة المبحوثة. وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:-

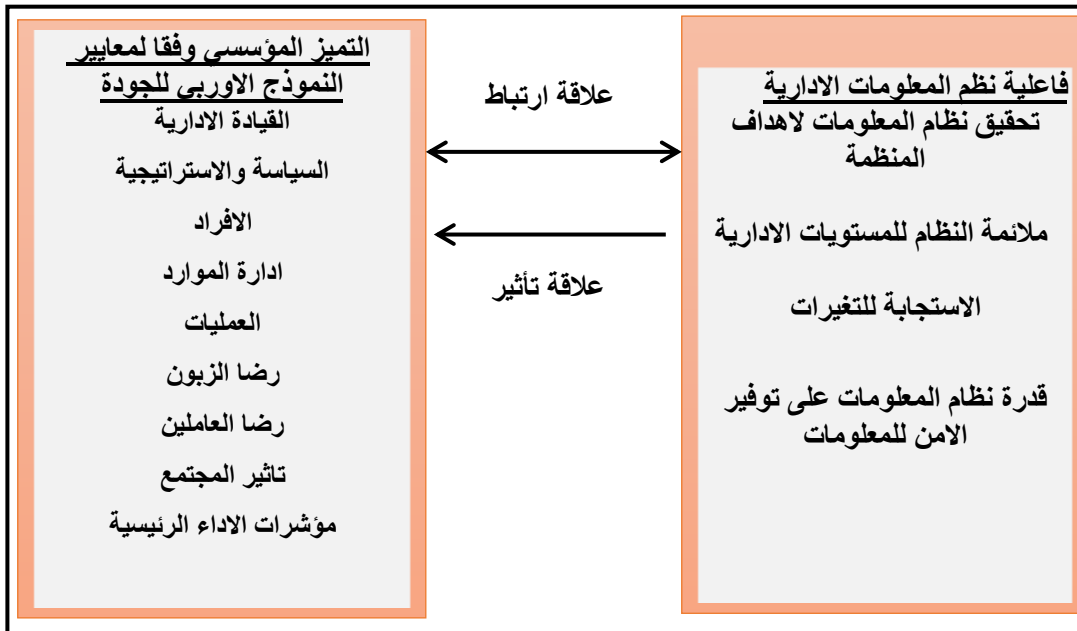
- 1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تحقيق نظام المعلومات لاهداف المنظمة والتميز المؤسسي .
- 2- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ملائمة النظام للمستويات الادارية والتميز المؤسسي .
- 3- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستجابة للتغيرات والتميز المؤسسي .
- 4- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قدرة نظام المعلومات على توفير الامن للمعلومات والتميز المؤسسي .

ثانياً :- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لفاعلية نظم المعلومات الادارية في التميز المؤسسي بشكل عام في الشركة المبحوثة. وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:-

- 1- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتحقيق نظام المعلومات لاهداف المنظمة في التميز المؤسسي .
- 2- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لملائمة النظام للمستويات الادارية في التميز المؤسسي .
- 3- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للاستجابة للتغيرات في التميز المؤسسي .
- 4- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لقدرة نظام المعلومات على توفير الامن للمعلومات في التميز المؤسسي .

#### خامساً:- المخطط الفرضي للبحث

المخطط الآتي يوضح المخطط الفرضي للبحث حيث يشير الى العلاقة بين المتغيرات، اذ تم تحديد المتغير المستقل (فاعلية نظم المعلومات الادارية) والمتغير التابع ( التميز المؤسسي ) ، كما موضح بالشكل (1).



شكل رقم (1) :- المخطط الفرضي للبحث

المصدر :- اعداد الباحثة

## سادسا:- منهج البحث

اعتمد البحث (المنهج الوصفي التحليلي) وذلك لملائمته لطبيعة البحث ولتحقيق اغراضه ، واستعملت الاستبانة للكشف عن إسهام فاعلية نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي وفق نموذج EFQM للجودة الأوروبية: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للاتصالات والبريد/ بغداد.

## سابعا:- حدود البحث

- 1- الحدود المكانية :- طبق البحث في الشركة العامة للاتصالات والبريد.
- 2- الحدود الزمانية :- التي تتمثل بمدة البدء باعداد الجانب النظري والتطبيقي للبحث من تاريخ (20/ 2025/11) الى تاريخ (2026/4/15).
- 3- الحدود العلمية:- البحث محدد علميا بما جاء باهدافه واهميته.

## ثامنا:- مجتمع وعينة البحث

- 1- مجتمع البحث: تم اختيار القطاع الخدمي (الاتصالات) لتنفيذ الجانب التطبيقي للبحث، اذ تمثل المجتمع في ( الشركة العامة للاتصالات والبريد ) وهي احدى تشكيلات وزارة الاتصالات.
- 2- عينة البحث: تم اختبار عينة عشوائية مكونة من ( 35 ) فردا من المدراء والموظفين في جميع أقسام الشركة والبالغ عددهم الكلي (320).

## تاسعا:- اساليب جمع البيانات والمعلومات

يتطلب من الباحثون استعمال نوعين من الوسائل لتعدد مصادر الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة للبحث الحالي على النحو الاتي:-

- 1- الجانب النظري :- من اجل تحقيق اهداف البحث واغناؤه بالمعلومات الكافية فقد اعتمدوا الباحثون على المصادر المكتبية العربية والاجنبية التي تناولت متغيرات البحث وما وفرته الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) من دوريات حديثة ورسائل واطروحات عربية واجنبية .
- 2- الجانب العملي:- اعتمادا على اهداف البحث ولغرض اختبار فرضياته تم الحصول على البيانات من خلال الاتي:-
  - استمارة الاستبيان:- وهي الاداة الرئيسية التي استخدمت في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بمتغيرات البحث كونها تسهم في تقديم تشخيص دقيق لاداء عينة البحث، وقد تضمنت الاستبانة المتغيرات الرئيسية للبحث وهي فاعلية نظم المعلومات الادارية والتميز المؤسسي ويتضمن كل متغير من المتغيرات متغيرات فرعية، ويوضح الجدول (1) هيكلية استبانة البحث:-

الجدول(1):- هيكلية استبانة البحث

| المصادر                      | تدرج المقياس   | عدد الفقرات | المتغيرات الفرعية                             | المتغيرات الرئيسية                                 |
|------------------------------|--|-------------|---|--|
| (عبدويان، 97-2010:96)        | (اتفق بشدة ،اتفق ، محايد ، لاتفق ، لاتفق بشدة )<br>5 ، 4 ، 3 ، 2 ، 1 | 3           | تحقيق نظام المعلومات لاهداف المنظمة           | فاعلية نظم المعلومات الادارية                      |
|                              |  | 3           | ملائمة النظام للمستويات الادارية              |  |
|                              |  | 3           | الاستجابة للمتغيرات                           |  |
|                              |  | 3           | قدرة نظام المعلومات على توفير الامن للمعلومات |  |
| (ديوب، واخرون 101-2018، 104) | (اتفق بشدة ،اتفق ، محايد ، لاتفق ، لاتفق بشدة )<br>5 ، 4 ، 3 ، 2 ، 1 | 4           | القيادة                                       | التميز المؤسسي وفقا لمعايير النموذج الاوربي للجودة |
|                              |  | 4           | الموارد البشرية                               |  |
|                              |  | 4           | السياسة والاستراتيجية                         |  |
|                              |  | 4           | الموارد                                       |  |
|                              |  | 4           | العمليات                                      |  |
|                              |  | 4           | رضا العاملين                                  |  |
|                              |  | 4           | رضا الزبائن                                   |  |
|                              |  | 4           | اثر المجتمع                                   |  |
|                              |  | 4           | نتائج الاداء الرئيسية                         |  |

المصدر: من اعداد الباحثة

عاشرا:- الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تم استخدام البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS .V16) لتحليل البيانات في الجانب العملي من البحث وكما يأتي:-

1. الاوساط الحسابية لتحديد مستوى اجابات عينة البحث.
2. الانحرافات المعيارية لقياس درجة تشتت اجابات العينة عن اوساطها الحسابية.
3. معامل الارتباط لتحديد درجة العلاقة بين المتغيرات.
4. تحليل الانحدار البسيط لقياس التأثير.

**المبحث الثاني:الاطار النظري للبحث**

يتناول هذا المبحث الإطار المفاهيمي لمتغيرات البحث من خلال المطلبين وكما يأتي:

المطلب الأول: نظم المعلومات الادارية

اولا :- مفهوم وتعريف نظم المعلومات الادارية.

يمكن الوصول الى مفهوم نظم المعلومات الادارية من خلال التعريفات التي وضعها الكتاب والباحثين في هذا المجال ، لقد كثرت التعاريف لنظم المعلومات الادارية وتشعبت منها حسب الموضوع واخرى حسب الهدف واخرى حسب الوسيلة بعضها ركز على الجانب الاداري وبعضها ركز على الجانب المعلوماتي وفي واقع الامر ان مفهوم هذا المصطلح نشأ وارتبط بشكل اساسي بأستخدامات الحواسيب. يعرفها ياسين على أنها: نظام متكامل، يتكون من مجموعة من الافراد والاجهزة والانظمة الفرعية للمعلومات، وذلك بغرض تزويد الادارة بكل ما تحتاجه من

معلومات دقيقة ووافية عن الأنشطة ومن أجل إنجاز الوظائف الادارية من تخطيط ، تنظيم، توجيه، رقابة، بكفاءة وفعالية(ياسين،1998:58) وعرفتها Zerrouki على أنه ليس نظاما لاجهزة معلوماتية وأجهزة اتصالات سلكية ولاسلكية فحسب، ولكن قبل كل شيء هو منظمة للموارد تهدف إلى معالجة المعلومة، وانتاجها أو التحكم فيها، ويمكن لجميع العناصر المشاركة في إدارة ومعالجة ونشر المعلومة داخل المنظمة(Zerrouki, 2015:8). وعرفها (O'brien,2004:7) مجموعة من الافراد والمكونات المادية والبرامجيات وشبكات الاتصال وموارد البيانات التي تقوم بتجميع ومناقلة وتوزيع المعلومات في المنظمة.ولا يبتعد (Laudon) كثيرا عن التعريفات السابقة عندما اشار الى نظم المعلومات الادارية بانها مجموعة من العناصر المترابطة ( المادية والبشرية والبرامجيات ) تعمل جميعها من اجل جمع ومعالجة وخرن واسترجاع المعلومات وتوزيعها بهدف دعم اتخاذ القرار بانتاج ثلاث انواع رئيسية من المعلومات وهي المعلومات التي تحتاجها المنظمة لصنع القرار،ومعلومات للسيطرة على العمليات،ومعلومات لتحليل المشكلات من اجل خلق منتجات وخدمات جديدة،ويجري هذا من خلال مدخلات النظام والعمليات والتغذية العكسية للنظام.( Laudon,2012:47-48) .

## ثانيا- المنافع المتحققة من نظم المعلومات الادارية

توفر نظم المعلومات الإدارية (MIS) مجموعة واسعة من المزايا التي تُحسّن أداء المؤسسة، وعملية اتخاذ القرارات، والكفاءة التشغيلية. ((Laudon and Laudon (2022) ويمكن تلخيص هذه المزايا فيما يلي:

1. تحسين عملية اتخاذ القرارات: توفر نظم المعلومات الإدارية معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب وذات صلة للمديرين، مما يُتيح لهم اتخاذ قرارات استراتيجية وتكتيكية وتشغيلية أفضل. فبدلاً من الاعتماد على الحدس، تُبنى القرارات على رؤى مستندة إلى البيانات.
2. زيادة الكفاءة التشغيلية: من خلال أتمتة العمليات الروتينية مثل جمع البيانات، وإعداد التقارير، وحفظ السجلات، تُقلل نظم المعلومات الإدارية من عبء العمل اليدوي، وتُقلل الأخطاء، وتُسرع العمليات التجارية.
3. تعزيز التنسيق والتواصل: تُدمج نظم المعلومات الإدارية المعلومات بين الأقسام، مما يُحسّن التنسيق بين الوحدات مثل المالية، والتسويق، والإنتاج، والموارد البشرية. وهذا يُقلل من تشتت المعلومات ويُحسّن سير العمل.
4. تحسين الرقابة ومراقبة الأداء: يُمكن للمديرين تتبع مؤشرات الأداء، ومقارنة النتائج الفعلية بالأهداف، واكتشاف الانحرافات بسرعة. وهذا يدعم الرقابة الداخلية والمساءلة بشكل أفضل.
5. الميزة التنافسية: تستطيع المؤسسات التي تستخدم نظم المعلومات الإدارية بفعالية الاستجابة بشكل أسرع لتغيرات السوق، وفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل، وتحسين جودة الخدمة، مما يمنحها ميزة تنافسية.
6. تحسين إدارة البيانات: تضمن نظم المعلومات الإدارية تخزين البيانات بطريقة منظمة ومركزية، مما يُسهّل استرجاع المعلومات وتحليلها وتأمينها.
7. خفض التكاليف: من خلال تبسيط العمليات وتقليل ازدواجية الجهود، تُساعد نظم المعلومات الإدارية على خفض التكاليف الإدارية والتشغيلية بمرور الوقت.
8. دعم التخطيط الاستراتيجي: تُوفر نظم المعلومات الإدارية تحليلاً للبيانات التاريخية والتنبؤية، مما يدعم التخطيط طويل الأجل والتنبؤ وصياغة السياسات.

### ثالثا- عناصر بناء وتشغيل نظم المعلومات الادارية.

ان استخدام وتطبيق نظم المعلومات الادارية بنجاح في المنظمة لا يتوقف فقط على قرار الادارة العليا وقبولهم بالفكرة وانما هناك مجموعة من المتطلبات والاحتياجات والعناصر المطلوب توفرها لتشغيل نظم المعلومات الادارية في المنظمة وهذه العناصر هي (السامرائي والزعبي،54:2015-56) :

- 1- المكونات المادية: تشمل جميع الأجهزة المادية المستخدمة في النظام، مثل:
  - أجهزة الحاسوب (الخوادم ومحطات العمل)
  - أجهزة الإدخال (لوحة المفاتيح، الماسح الضوئي)
  - أجهزة الإخراج (الطابعات، الشاشات)
  - أجهزة التخزين (الأقراص الصلبة، التخزين السحابي)
- 2- المكونات البرمجية: وهي البرامج والتطبيقات التي تُدير البيانات وتعالجها:
  - أنظمة التشغيل
  - أنظمة إدارة قواعد البيانات
  - برامج التطبيقات
- 3- البيانات هي جوهر نظم المعلومات الإدارية، وتشمل:
  - البيانات التنظيمية الداخلية (المبيعات، المالية، الموارد البشرية)
  - البيانات الخارجية (اتجاهات السوق، المنافسون)
  - البيانات المهيكلة وغير المهيكلة
- 4- الموارد البشرية: الأشخاص الذين يتفاعلون مع النظام:
  - محللو النظم
  - أخصائيو تكنولوجيا المعلومات
  - المديرون وصناع القرار
  - المستخدمون النهائيون (الموظفون)
- 5- الإجراءات المكونات والقواعد والأساليب التي تحكم تشغيل النظام:
  - إجراءات إدخال البيانات
  - قواعد معالجة البيانات
  - سياسات الأمان
  - إجراءات إعداد التقارير
- 6- الشبكات والاتصالات تمكين مشاركة البيانات والاتصال:
  - الإنترنت والإنترانت
  - الشبكات المحلية (LAN)
  - أنظمة الحوسبة السحابية
  - بروتوكولات الاتصال

## رابعاً- فاعلية نظم المعلومات الادارية.

أن مفهوم الفاعلية هو مفهوم واسع في علم الادارة ويعني التأكد من أن استخدام الموارد المتاحة قد ادى الى السرعة في تحقيق الاهداف والغايات المرجوة منها (Robbins & Cenzo, 1995) كما انها درجة تحقيق المنظمة لاهدافها. ولكي تكون المنظمة فاعلة فانها تحتاج الى اهداف واضحة من اجل تحقيقها (Daft, 2007: 23) اذ تعرف فاعلية نظم المعلومات الادارية بانها قياس لقدرة النظام على توليد المخرجات بالخصائص المطلوبة التي تفهم في تسهيل مهمة صنع القرار بشكل تحقيق رضا المستفيد من هذه المخرجات لان الهدف الاساس لهذه النظم هو توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار على اختلاف انواعه (الطائي، 2005: 44) لكي تحقق نظم المعلومات الادارية اهدافها لا بد لها من اداء مهامها على نحو دقيق وتحقيق الاهداف المرجوة منها وغفا لما هو مخطط لها توفيرها للمعلومات بالكمية والنوعية الصحيحة والواضحة والمفيدة وفي الوقت المناسب وقد عرفها (Yop&tong) بانها درجة اسهام النظام في تحقيق الاهداف وذلك بتقديمه لاحتياجات الادارة من معلومات. وقد استخدم الباحثون العديد من المؤشرات لقياس فاعلية نظم المعلومات الادارية وبين (السالم وملكاوي، 2004) ان هذه المؤشرات كمية ونوعية ويضيفان ان اغلب الباحثين لا ينجذبون الى اسلوب الكمي لوجود عناصر بسيطة وعناصر دخيلة تسهم في التأثير على المقاييس المستخدمة لقياس قدرة النظام لذا يلجأ الباحثون الى استخدام الاساليب الغير كمية ويمكن قياس ذلك من خلال رضا المستخدمين وحجم استخدام العاملين للمعلومات، وتقديم المعلومات حسب المستوى الاداري وتمكين المديرين من الاستجابة لما يحصل من تغيرات وضرورة المحافظة على امن وسرية المعلومات .

1. رضا المستخدم : يقصد به الى مدى توافر المعلومات الضرورية للمعلومات الضرورية للعاملين بالكمية والنوعية والوقت المناسب مع مراعاة ان تكون هذه المعلومات تمثل الواقع الحقيقي بحيث تقلل من الغموض الذي يمر به متخذ القرار.
2. حجم الاستخدام : يشير الى مدى استخدام العاملين للمعلومات التي توفرها نظم المعلومات عند الحاجة اليها في اتخاذ القرار وانجاز الوظائف الادارية وقيام الادارة بمكافأة المستفيدين من هذه المعلومات.
3. ملائمة النظام للمستويات الادارية : اي امكانية نظام المعلومات من توفير المعلومات بشكل يساعد المستخدمين للاستفادة منه كلاً حسب مستواه الاداري.
4. الاستجابة للتغيرات : وتعني وجود وحدة متخصصة وقادرة على جمع المعلومات اللازمة عن كل ما يحصل من تغيرات بالبيئة الخارجية واحاطة العاملين بكل التطورات مما يمكنها من الاستفادة من الفرص وتجنب التهديدات في البيئة الخارجية.
5. أمن المعلومات : يعبر عن أمن المعلومات بمجموعة الاجراءات الوقائية المتخذة لحماية المعلومات من السرقة او الضياع او التلف ووضعها في شكل أمن لحمايتها من اي اعتداء عليها.

### المطلب الثاني: التميز المؤسسي

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى مختلف التصورات لمفهوم التميز المؤسسي وفقاً لنموذج الجائزة الاوربية :-

### اولاً:- مفهوم التميز المؤسسي

دل مفهوم التميز المؤسسي على مجموعة من المعاني التي أدت إلى تفاعل الافكار المتصلة به ومن ثم تعدد معانيه في مختلف مجالات الحياة وذلك حسب ما تناوله الكتاب والباحثين، بأنه أعلى مستوى من مستويات التميز التي يمكن ان تحققه المنظمة فقد عرف (Kangi, 2005: 9) التميز بأنه طريقة انجاز العمل بكلفة مناسبة بغية دخول الاسواق

الخارجية وزيادة كفاءة الأنشطة التشغيلية ، وقد عرفها Durker على انها :- " محور الاعمال التي تقوم بها المنظمة فأن وجود الابداع والابتكار فيها يجعلها مبدعة ومتميزة عن المنظمات الاخرى " . ( Durker, 212:1998) و ذكر ( السلمي،2002) بأنه الأداء المتميز للمنظمة في إدارة عملياتها ومواردها وأصحاب المصلحة بطريقة تحقق نجاحًا مستدامًا وتقدم قيمة فائقة للعملاء وأصحاب المصلحة ، وقد عرفها (النجار، 2019:37) هو العمل على تكامل أنشطة المؤسسة لتحقيق الهدف المخطط له سابقا إلى أقصى رضا تتطلع له الأطراف ذات العلاقة.في حين عرفها(الهنداوي 2020: 28 ) مجموعة من الأنشطة والمهام والممارسات التي تقوم بها المؤسسات غير الحكومية للحفاظ على أدائها الحالي ولإحداث نقلة نوعية في مستوى الاداء معتمدة في ذلك على تطوير مواردها البشرية والتقنية والخدماتية.

### ثانياً:- أهمية التميز المؤسسي

اعتبر ((Evans, J. R., & Lindsay, W. M. 2020:18)) التميز المؤسسي سلاحا فعالا وعاملا مهما للتعزيز قدرة المنظمة على المنافسة . فالتميز المؤسسي يعتبر معايير نجاح المنظمة امام المنافسين ، من خلال :

- 1- تحسين الأداء التنظيمي: يساعد التميز المؤسسي المؤسسات على تحسين كفاءتها وفعاليتها من خلال التحسين المستمر للعمليات وقياس الأداء.
- 2- تعزيز رضا العملاء:يركز التميز المؤسسي على تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة، مما يزيد من رضا العملاء وولائهم (Oakland, J. S. 2014:32).
- 3- تحقيق الميزة التنافسية: يمكن للمؤسسات التي تتبنى نماذج التميز اكتساب ميزة تنافسية مستدامة من خلال الابتكار وأفضل الممارسات الإدارية.
- 4- دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية: يوفر التميز المؤسسي معلومات دقيقة، ومؤشرات أداء، وأساليب تقييم منهجية تدعم اتخاذ قرارات استراتيجية فعالة(Dale, B. G., 2015:44).
- 5- تطوير الموارد البشرية: يشجع التميز المؤسسي على تطوير الموظفين من خلال التدريب، والتمكين، والعمل الجماعي، والتحفيز، مما يؤدي إلى زيادة فعالية المؤسسة.
- 6- ضمان الاستدامة والتحسين المستمر: تتبنى المؤسسات المتميزة التحسين المستمر والتعلم التنظيمي للتكيف مع التغيرات البيئية والحفاظ على النجاح على المدى الطويل.
- 7- تعزيز سمعة المؤسسة: يُحسّن التميز المؤسسي سمعة المؤسسة ويعزز ثقة أصحاب المصلحة، مما يسهم في جذب الشراكات والاستثمارات.

### ثالثاً:- اهداف التميز المؤسسي

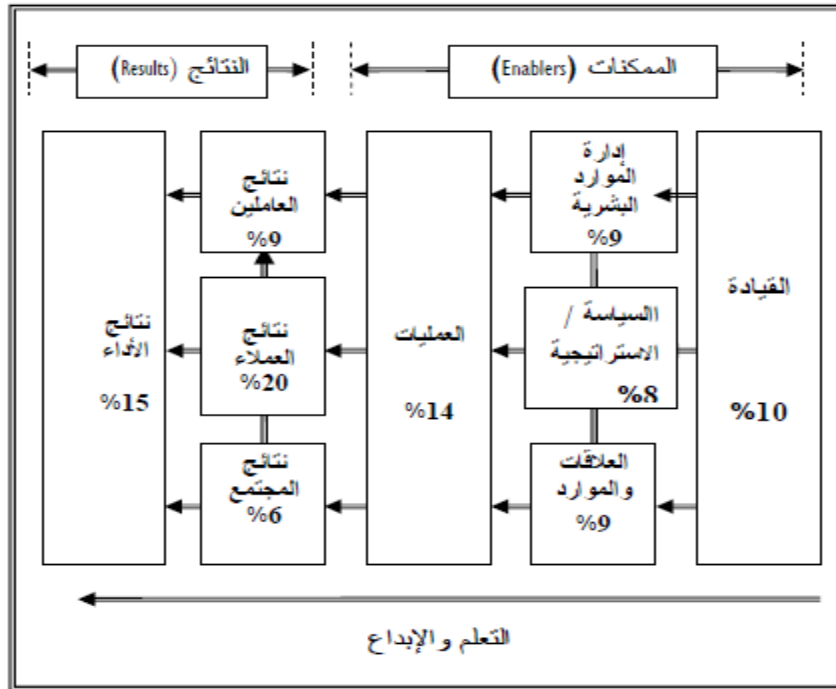
اصبح تحقيق المؤسسات لأعلى مستويات الجودة والتميز امرا ومطلبا ضروريا لا سيما اننا نعيش في عصر التطور والتغير والثورة المعرفية الهائلة والتقدم التكنولوجي والتقني المتسارع حدد (Al-Zahrani, N. A., & Hewala, S. M. 2022:104) اهداف التميز المؤسسي في :

- 1- تحسين الأداء العام للمؤسسة.
- 2- تحقيق مستويات عالية من الجودة والكفاءة في الخدمات والعمليات.
- 3- تعزيز رضا العملاء وأصحاب المصلحة.
- 4- دعم الابتكار والتحسين المستمر.
- 5- تنمية الموارد البشرية وتعزيز العمل الجماعي.
- 6- تعزيز القدرة التنافسية والاستدامة التنظيمية.

7- موازنة أنشطة المؤسسة مع الرؤية الاستراتيجية والاستعداد للمستقبل.

### خامساً: النموذج الأوربي الجودة

يعرف النموذج على أنه طريقة العمل أو إجراءات العمل والتي ان اتبعت سوف تؤدي الى نتيجة معينة ويشتمل النموذج على تسعة معايير تم تحديد نسبة مئوية لكل منها يعبر عن أهمية المعيار (efqm,2003:25) يعد نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة إطار عمل معترف به على نطاق واسع يُستخدم لتحسين الأداء المؤسسي وتحقيق التميز المستدام. يوفر هذا النموذج منهجاً منظماً يُساعد المؤسسات على فهم نقاط قوتها وتحديد مجالات التحسين. ووفقاً للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة ، يدعم نموذج EFQM المؤسسات في إدارة التغيير بفعالية وتعزيز قدرتها التنافسية الشاملة ، معايير التميز المؤسسي هي المعايير والممارسات التي تتبناها المؤسسات لتحقيق أداء متميز ومستدام من خلال ووفقاً للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM)، تشمل المعايير الرئيسية للتميز المؤسسي: القيادة، والاستراتيجية، والموارد البشرية، والشراكات والموارد، والعمليات، ونتائج العملاء، ونتائج الموارد البشرية، ونتائج المجتمع، ومؤشرات الأداء الرئيسية. وتساعد هذه المعايير المؤسسات على تحقيق التنافسية والابتكار والاستدامة على المدى الطويل. (Alshammari, B., & Allewish, A. K. 2022 : 28). يوضح الشكل (2) الاتي ذلك :-



Source: :European Foundation for Quality Management (EFQM). (2010). *EFQM Excellence Model*. Brussels, Belgium: EFQM.

### الشكل (2): النموذج الاوربي للجودة

ومن الشكل اعلاه يتضح ان النموذج الاوربي للجودة يتكون من عدة معايير تحقق التميز وهي كالاتي :

1. القيادة: يركز هذا المعيار على دور وأداء وممارسات القيادة الخاصة، ويتكون من الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والمشاركة الشخصية، والتعامل مع جميع الفئات .

2. السياسة والاستراتيجية : وتركز على كيفية تحقيق رسالة الجهة ورؤيتها من خلال الاستراتيجيات والخطط والبرامج والإجراءات.
3. العاملين : أو إدارة الموارد البشرية، وتركز على كيفية التخطيط لتنمية الموارد البشرية وبما يمكنها من التميز.
4. الشراكة والموارد : وتركز على الشراكات الخارجية وإدارة الموارد المتاحة لتحقيق الأهداف من خلال معايير فرعية كإدارة الشراكة والموارد المالية.
5. العمليات : ويشمل معايير فرعية وهي منهجية التصميم وتسحين العمليات بطرق إبداعية، وتصميم وتطوير الخدمات
6. نتائج الزبائن : ويشتمل على معيارين فرعيين هما، مقاييس رأي المتعاملين ومؤشرات الأداء المتعلقة بالمتعاملين.
7. نتائج الأفراد : ويركز على نتائج الجهة الخاصة بالموارد البشرية، ومستويات رضاهم، ويشتمل على معيارين فرعيين هما مقاييس الافراد، ومؤشرات الأداء المتعلقة بالافراد.
8. نتائج المجتمع : ويركز على نتائج الجهة التي تنفذ التزاماتها اتجاه المجتمع ويشتمل على معيارين فرعيين مقاييس موقف المجتمع و مقاييس الاداء المجتمعي.
9. نتائج الأداء الرئيسية : ويشتمل على معايير فرعية كمخرجات الأداء الرئيسية، ومؤشرات الأداء التي تتعلق بالجهات الإشرافية.

#### سادسا:- استخدامات نموذج التميز الأوربي

يعتبر نموذج التميز الأوربي EFQM من الأدوات التي يمكن ان يكون لها استخدامات متعددة منها (عبد الوهاب وسليمان: 2016م) وهي:-

1. يعد منهاج عمل لقياس اداء المنظمات والمراجعة الذاتية .
2. يهدف الى زيادة الوعي بنموذج التميز واهميته في سوق المنافسة اليوم .
3. يدعم المنظمات في تحقيق التميز من خلال التحسين المستمر.
4. يمكن المنظمات من مواصلة التعلم الابتكار.
5. يمثل طريقة لقياس اداءه مقارنة مع المنظمات الأخرى.
6. يساعد في استخدام هياكل تنظيمية مرنة.

#### **المبحث الثالث: الجانب العملي**

**اولا:- اختبار مستوى اهمية المتغير المستقل(فاعلية نظم المعلومات الادارية) من وجهة نظر افراد العينة** تتضمن هذه الفقرة عرض وتحليل استجابات افراد عينة البحث حول المتغير المستقل (فاعلية نظم المعلومات الادارية) وبالاتتماد على مقياس ليكرت الخماسي, والذي يتمثل بالابعاد الاتية:-

أ- **تحقيق نظام المعلومات لاهداف المنظمة** و يتمثل هذا البعد بثلاث فقرات وهي كالاتي (1,2,3) وقد كانت اعلى قيمه للوسط الحسابي فيها للفقرة (1) والتي بلغت (4.69) وبانحراف معياري (0.583) وبمستوى اهتمام اميناز مما يؤكد ( يُساعد نظام المعلومات الادارية المنظمة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية). في حين كانت اقل قيمة للوسط الحسابي هي للفقرة (3) والتي بلغت (4.43) وبانحراف معياري (0.608), وبمستوى اهتمام جيد جدا

مما يؤكد (دعم النظام عمليات صنع القرار التي تُسهم في تحقيق أهداف المنظمة) وكما هو موضحا في الجدول (2).

ب- ملائمة النظام للمستويات الادارية و يتمثل هذا البعد بثلاث فقرات وهي كالآتي (6,5,4) وقد كانت اعلى قيمة للوسط الحسابي فيها للفقرة (4) والتي بلغت (4.37) وبانحراف معياري (0.646) وبمستوى اهتمام جيد جدا مما يؤكد ( يوفر نظام المعلومات الإدارية معلومات مُلائمة لمختلف المستويات الإدارية) في حين كانت اقل قيمة للوسط الحسابي هي للفقرة (5) والتي بلغت (4.23) وبانحراف معياري (0.598), وبمستوى اهتمام جيد جدا مما يؤكد (يلبي النظام الاحتياجات من المعلومات للإدارة العليا وباقي المستويات) . وكما هو موضحا في الجدول (2).

ت- الاستجابة للتغيرات و يتمثل هذا البعد بثلاث فقرات وهي كالآتي (9,8,7) وقد كانت اعلى قيمة للوسط الحسابي فيها للفقرة (9) والتي بلغت (4.37) وبأنحراف معياري (0.646) وبمستوى اهتمام جيد جدا مما يؤكد ( يدعم النظام المنظمة في التعامل بفعالية مع التغيرات غير المتوقعة ) في حين كانت اقل قيمة للوسط الحسابي هي للفقرة (7) والتي بلغت (4.20) وبأنحراف معياري (0.632), وبمستوى اهتمام جيد جدا مما يؤكد (يمكن لنظام المعلومات الإدارية التكيف بسرعة مع التغييرات التنظيمية والبيئية) وكما هو موضحا في الجدول (2).

ث- قدرة نظام المعلومات على توفير الامن للمعلومات و يتمثل هذا البعد بثلاث فقرات وهي كالآتي (12,11,10) وقد كانت اعلى قيمة للوسط الحسابي فيها للفقرة (11) والتي بلغت (4.46) وبأنحراف معياري (0.561) وبمستوى اهتمام امتياز مما يؤكد ( يوفر النظام حماية كافية ضد الوصول غير المصرح به إلى البيانات) . في حين كانت اقل قيمة للوسط الحسابي هي للفقرة (10) والتي بلغت (4.34) وبأنحراف معياري (0.639) وبمستوى اهتمام جيد جدا مما يؤكد (يضمن نظام المعلومات الإدارية سرية معلومات المنظمة) . وكما هو موضحا في الجدول (2).

جدول (3): يوضح الاوساط الحسابية والانحراف المعياري والاهمية النسبية للمتغير المستقل (فاعلية نظم المعلومات الادارية)

| ت                                   | الفقرة  | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاهمية النسبية % |
|-------------------------------------|---|---------------|-------------------|-------------------|
| تحقيق نظام المعلومات لاهداف المنظمة |   |               |                   |                   |
| 1                                   | يُساعد نظام المعلومات المنظمة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.               | 4.69          | 0.583             | 93                |
| 2                                   | تُحسّن المعلومات التي يُوفرها النظام أداء المنظمة وإنتاجيتها.               | 4.63          | 0.598             | 92                |
| 3                                   | يدعم النظام عمليات صنع القرار التي تُسهم في تحقيق الاهداف                   | 4.43          | 0.608             | 88                |
| ملائمة النظام للمستويات الادارية    |   |               |                   |                   |
| 4                                   | يوفر نظام المعلومات معلومات مُلائمة لمختلف المستويات الإدارية               | 4.37          | 0.646             | 87                |
| 5                                   | يلبي النظام احتياجات المعلومات للإدارة العليا في المستوى الاستراتيجي.       | 4.23          | 0.598             | 84                |
| 6                                   | تناسب التقارير التي يُصدرها النظام المسؤوليات الإدارية على مختلف المستويات. | 4.34          | 0.591             | 86                |
| الاستجابة للتغيرات                  |   |               |                   |                   |

|   |  |      |       |    |
|---|--|------|-------|----|
| 7   | يمكن لنظام المعلومات التكيف بسرعة مع التغييرات التنظيمية والبيئية.       | 4.20 | 0.632 | 84 |
| 8   | تميز النظام بالمرونة في الاستجابة للمتطلبات الإدارية والتشغيلية الجديدة. | 4.23 | 0.598 | 84 |
| 9   | يدعم النظام المنظمة في التعامل بفعالية مع التغييرات غير المتوقعة.        | 4.37 | 0.646 | 87 |
| قدرة نظام المعلومات على توفير الامن للمعلومات |  |      |       |    |
| 10  | يضمن نظام المعلومات الإدارية سرية معلومات المنظمة                        | 4.34 | 0.639 | 86 |
| 11  | يوفر النظام حماية كافية ضد الوصول غير المصرح به إلى البيانات.            | 4.46 | 0.561 | 89 |
| 12  | يحافظ نظام إدارة المعلومات على سلامة وأمن المعلومات المخزنة.             | 4.40 | 0.604 | 88 |

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

### ثانياً:- اختبار مستوى اهمية المتغير التابع (التميز المؤسسي وفقاً لنموذج الجائزة الأوروبية للجودة) من وجهة نظر افراد العينة

- تتضمن هذه الفقرة عرض وتحليل استجابات افراد عينة البحث حول المتغير التابع (التميز المؤسسي وفقاً لنموذج الجائزة الأوروبية للجودة) وبالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، والذي يتمثل بالابعد الاتية:-
- أ- القيادة:- و يتمثل هذا البعد بأربع فقرات وهي كالاتي (4,3,2,1) وقد كانت اعلى قيمة للوسط الحسابي فيها للفقرة (4) والتي بلغت (4.34) وبأنحراف معياري (0.591) وبمستوى اهتمام بدرجة جيد جداً مما يؤكد (تتبنى ادارة الشركة منظومة قيم تتماشى مع سلوكها في ادارة التميز). في حين كانت اقل قيمة للوسط الحسابي هي للفقرة (2) والتي بلغت (4.11) وبانحراف معياري (0.796)، وبمستوى اهتمام مما يؤكد جيد جداً ( يشارك مدير الشركة جميع الموظفين في توجهاتهم وتطلعاتهم المستقبلية التي تميز عملهم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال). وكما هو موضحاً في الجدول (3).
- ب- السياسة والاستراتيجية :- و يتمثل هذا البعد بأربع فقرات وهي كالاتي (8,7,6,5) وقد كانت اعلى قيمة للوسط الحسابي فيها للفقرة (6) والتي بلغت (4.23) وبأنحراف معياري (0.646) وبمستوى اهتمام بدرجة جيد جداً مما يؤكد (تقوم الشركة باعداد استراتيجيتها وسياستها بناء على معلومات مستمدة من مقاييس الاداء الفعلية) في حين كانت اقل قيمة للوسط الحسابي هي للفقرة (7) والتي بلغت (4.20) وبانحراف معياري (0.719)، وبمستوى اهتمام جيد جداً مما يؤكد (يراعي مدير الشركة احتياجات اصحاب المصالح عند وضع الاهداف والخطط وتحديثها بين فترة واخرى وذلك لجعل الشركة متميزة دائماً) وكما هو موضحاً في الجدول (3).
- ت- الموارد البشرية :- و يتمثل هذا البعد بأربع فقرات وهي كالاتي (12,11,10,9) وقد كانت اعلى قيمة للوسط الحسابي فيها للفقرة (9) والتي بلغت (4.34) وبأنحراف معياري (0.639) وبمستوى اهتمام بدرجة جيد جداً مما يؤكد (تقوم ادارة الشركة بتوفير بيئة عمل تحافظ على صحة وسلامة جميع الموظفين والعمال). في حين كانت اقل قيمة للوسط الحسابي هي للفقرة (12) والتي بلغت (4.11) وبانحراف معياري (0.796)، وبمستوى اهتمام جيد جداً مما يؤكد (يتم مكافأة الموظفين المميزين من قبل ادارة الشركة وذلك لتحفيزهم وتقديرهم وذلك لضمان تقييم عادل للاداء). وكما هو موضحاً في الجدول (3).

ث- الشراكة و الموارد :- و يتمثل هذا البعد باربع فقرات وهي كالاتي (16,15,14,13) وقد كانت اعلى قيمة للوسط الحسابي فيها للفقرة ( 14) والتي بلغت (4.26) وبأنحراف معياري(0.701) وبمستوى اهتمام بدرجة جيد جدا مما يؤكد(تحرص الشركة على بناء علاقات مع الشركاء والموردين تقوم على الثقة المتبادلة والاحترام والشفافية) . في حين كانت اقل قيمة للوسط الحسابي هي للفقرة (15) والتي بلغت (4.06) وبانحراف معياري (0.765), وبمستوى اهتمام جيد جدا مما يؤكد(يتم دراسة الانعكاسات المالية للمشروعات وتحليل البدائل لاختيار الملائم منها). وكما هو موضحا في الجدول (3).

ج- العمليات :- و يتمثل هذا البعد باربع فقرات وهي كالاتي (20,19,18,17) وقد كانت اعلى قيمة للوسط الحسابي فيها للفقرة (18) والتي بلغت (4.14) وبأنحراف معياري(0.733) وبمستوى اهتمام بدرجة جيد جدا مما(تسعى الشركة الى طرح التخصصات والبرامج الحاسوبية الجديدة لدراسة وتحليل شكاوي المتعاملين ومعالجتها) . في حين كانت اقل قيمة للوسط الحسابي هي للفقرة (19) والتي بلغت (4.10) وبانحراف معياري (0.796), وبمستوى اهتمام جيد جدا مما يؤكد(يوجد نظام حاسوبي فعال لادارة العمليات يوثق انظمة العمل والادلة لمراجعة العمليات وتحسينها ويكون النظام ضمن مواصفات قياسية عالمية). وكما هو موضحا في الجدول (3).

ح- نتائج الافراد :- و يتمثل هذا البعد باربع فقرات وهي كالاتي (24,23,22,21) وقد كانت اعلى قيمة للوسط الحسابي فيها للفقرة (24) والتي بلغت (4.06) وبأنحراف معياري(0.725) وبمستوى اهتمام بدرجة جيد جدا مما يؤكد(اهتمام الشركة بعمل دورات تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك بهدف جعل الشركة باعلى مستويات الجودة) في حين كانت اقل قيمة للوسط الحسابي هي للفقرة (23) والتي بلغت (3.77) وبانحراف معياري (1.003), وبمستوى اهتمام جيد مما يؤكد (تمنح الشركة رواتب جيدة للعاملين في كافة اقسام الشركة). وكما هو موضحا في الجدول (3).

خ- نتائج الزبائن :- و يتمثل هذا البعد باربع فقرات وهي كالاتي (28,27,26,25) وقد كانت اعلى قيمة للوسط الحسابي فيها للفقرة ( 28) والتي بلغت (4.43) وبأنحراف معياري(0.688) وبمستوى اهتمام بدرجة جيد جدا مما يؤكد(توفر الشركة موظفين للرد على استفسارات الزبائن في اي وقت). في حين كانت اقل قيمة للوسط الحسابي هي للفقرة (25) والتي بلغت (4.03) وبانحراف معياري (0.785), وبمستوى اهتمام جيد جدا مما يؤكد(تعتبر الرسوم المتوفرة في الشركة معتدلة ومناسبة لجميع الزبائن). وكما هو موضحا في الجدول (3).

د- نتائج المجتمع :- و يتمثل هذا البعد باربع فقرات وهي كالاتي (32,31,30,29) وقد كانت اعلى قيمة للوسط الحسابي فيها للفقرة ( 29) والتي بلغت (4.31) وبأنحراف معياري(0.986) وبمستوى اهتمام بدرجة جيد جدا مما يؤكد (توفر الشركة دليل خاص بها ويتضمن جميع المعلومات ومنشور الكترونيا على موقع الشركة وذلك لسهولة الوصول اليها). في حين كانت اقل قيمة للوسط الحسابي هي للفقرة (30) والتي بلغت (4.14) وبانحراف معياري (0.692), وبمستوى اهتمام جيد جدا مما يؤكد(تلبى الشركة حاجات المجتمع المحلي من خلال الخدمات المختلفة المقدمة). وكما هو موضحا في الجدول (3).

ذ- نتائج الأداء الرئيسية :- و يتمثل هذا البعد باربع فقرات وهي كالاتي (36,35,34,33) وقد كانت اعلى قيمة للوسط الحسابي فيها للفقرة (33) والتي بلغت (4.43) وبأنحراف معياري(0.815) وبمستوى اهتمام بدرجة جيد جدا مما يؤكد (تحتل الشركة مكانا متميزا بين مثيلاتها من الشركات).في حين كانت اقل قيمة للوسط الحسابي هي للفقرة (36) والتي بلغت (4.26) وبانحراف معياري (0.657), وبمستوى اهتمام جيد جدا مما يؤكد(تسعى الشركة ل طرح واستحداث خدمات مميزة تتناسب مع استراتيجيتها). وكما هو موضحا في الجدول (3).

جدول (3): يوضح الاوساط الحسابية والانحراف المعياري والاهمية النسبية للمتغير التابع (التميز المؤسسي وفقا لنموذج الدائرة الأوروبية للجودة)

| ت                             | الفقرة   | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاهمية النسبية % |
|-------------------------------|--|---------------|-------------------|-------------------|
| <b>القيادة</b>                |  |               |                   |                   |
| 1                             | تعنى ادارة الشركة بتوضيح رسالة الشركة ورؤيتها المستقبلية.  | 4.29          | 0.667             | 85                |
| 2                             | يشارك مدير الشركة جميع الموظفين في توجهاتهم وتطلعاتهم المستقبلية التي تميز عملهم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.                         | 4.11          | 0.796             | 82                |
| 3                             | يقوم مدير الشركة بفسح المجال للموظفين بتقديم مقترحاتهم الخاصة التي تصب في تحسين جودة الخدمات المقدمة الى الزبون.                               | 4.23          | 0.406             | 84                |
| 4                             | تتبنى ادارة الشركة منظومة قيم تتماشى مع سلوكها في ادارة التميز.  | 4.34          | 0.591             | 86                |
| <b>السياسات والاستراتيجية</b> |  |               |                   |                   |
| 5                             | تضع ادارة الشركة خطط و استراتيجيات متوافقة مع اهدافها مما يؤدي الى تحسين جودة خدماتها.   | 4.22          | 0.690             | 84                |
| 6                             | تضع ادارة الشركة مع الموظفين منظومة تخطيط شاملة تحتوي على الاهداف الرئيسية وتراجعها بين فترة واخرها.   | 4.23          | 0.690             | 84                |
| 7                             | يراعي مدير الشركة احتياجات اصحاب المصالح عند وضع الاهداف والخطط وتحديثها بين فترة واخرى وذلك لجعل الشركة متميزة دائما.                         | 4.20          | 0.719             | 84                |
| 8                             | تقوم الشركة باعداد استراتيجيتها وسياستها بناء على معلومات مستمدة من مقاييس الاداء الفعلية.   | 4.21          | 0.646             | 84                |
| <b>الموارد البشرية</b>        |  |               |                   |                   |
| 9                             | تقوم ادارة الشركة بتوفير بيئة عمل تحافظ على صحة وسلامة جميع الموظفين والعمال.  | 4.34          | 0.639             | 86                |
| 10                            | تقوم ادارة الشركة بدراسة لوضع منهجية هدفها الرئيسي تدريب وتطوير قدرات جميع الموظفين.   | 4.31          | 0.718             | 86                |
| 11                            | تدعم ادارة الشركة موظفيها على تطوير مهاراتهم واعطاءهم صلاحية تحويل تتعلق بانجاز اعمالهم وذلك لجعل الدائرة متميزة باداءها دائما من قبل موظفيها. | 4.26          | 0.657             | 85                |
| 12                            | يتم مكافأة الموظفين المميزين من قبل ادارة الشركة وذلك لتحفيزهم وتقديرهم وذلك لضمان تقييم عادل للاداء   | 4.11          | 0.796             | 82                |
| <b>الشراكة والموارد</b>       |  |               |                   |                   |
| 13                            | تتسم ادارة العلاقات الخارجية وادارة الموارد المالية في   | 4.11          | 0.758             | 82                |

|               |       |      |  |
|---------------|-------|------|--|
|               |       |      | الشركة بالوعي والتطور والمسؤولية.  |
| 85            | 0.701 | 4.26 | 14 تحرص الشركة على بناء علاقات مع الشركاء والموردين تقوم على الثقة المتبادلة والاحترام والشفافية.                              |
| 81            | 0.765 | 4.06 | 15 يتم دراسة الموارد المالية وتحديد البدائل لاختيار الافضل منها.   |
| 82            | 0.648 | 4.14 | 16 تقوم الشركة بتحديد الشركاء الرئيسيين وفرص الشراكة الاستراتيجية بما يتوافق مع استراتيجية الشركة.                             |
| العمليات      |       |      |  |
| 82            | 0.796 | 4.11 | 17 يوجد نظام معلومات للعمليات والتصنيع يوثق الاعمال والادلة لمراجعة العمليات وتحسينها ويكون النظام ضمن مواصفات قياسية عالمية . |
| 83            | 0.810 | 4.14 | 18 تحرص الشركة على تحسين عملياتها حسب الحاجة وذلك لتحقيق المنافع للموظفين واصحاب المصلحة.                                      |
| 82            | 0.733 | 4.10 | 19 تسعى الشركة الى طرح التخصصات والبرامج الحاسوبية الجديدة لدراسة وتحليل شكاوي المتعاملين ومعالجتها .                          |
| 82            | 0.758 | 4.11 | 20 تستفيد الشركة من دراسات واستبانات المتعاملين لتحديد احتياجاتهم .  |
| نتائج الافراد |       |      |  |
| 81            | 0.725 | 4.05 | 21 تهتم الشركة بحاجات ورغبات العاملين وتسعى الى تحقيقها.   |
| 75            | 1.003 | 3.77 | 22 تمنح الشركة رواتب جيدة للعاملين في كافة اقسام الشركة.   |
| 81            | 0.873 | 4.06 | 23 توفر الشركة خدمة التامين الصحي لجميع العاملين.  |
| 81            | 0.951 | 4.09 | 24 تهتم الشركة بعمل دورات تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك بهدف جعل الشركة باعلى مستويات الجودة.     |
| نتائج الزبائن |       |      |  |
| 80            | 0.785 | 4.03 | 25 تعتبر الرسوم المتوفرة في الشركة معتدلة ومناسبة لجميع الزبائن.   |
| 82            | 0.796 | 4.11 | 26 توفر الشركة خدمات مجانية للزبائن بين فترة واخرى.  |
| 85            | 0.667 | 4.29 | 27 توفر الشركة وحدة خاصة لمتابعة شكاوي الزبائن وذلك لدورهم الفعال في جعل الشركة متميزة.  |
| 88            | 0.688 | 4.43 | 28 توفر الشركة موظفين للرد على استفسارات الزبائن في اي وقت.  |
| نتائج المجتمع |       |      |  |
| 86            | 0.631 | 4.31 | 29 توفر الشركة دليل خاص بها ويتضمن جميع المعلومات ومنشور الكترونيا على موقع الشركة وذلك لسهولة الوصول اليها .                  |
| 82            | 0.692 | 4.14 | 30 تلبي الشركة حاجات المجتمع المحلي من خلال الخدمات  |

| المختلفة المقدمة.     |       |      |  |
|-----------------------|-------|------|--|
| 84                    | 0.690 | 4.23 | 31 تسعى الشركة الى بذل اقصى الجهود لحل المشاكل التي ممكن قد تحصل بين الشركة والزبون.                       |
| 85                    | 0.710 | 4.29 | 32 تشارك الشركة المجتمع المحلي والوطني في انشطتها المختلفة (أحتفالات وطنية ودينية , أنشطة رياضية وثقافية). |
| نتائج الاداء الرئيسية |       |      |  |
| 88                    | 0.815 | 4.43 | 33 تحتل الشركة مكانا متميزا بين مثيلاتها من الشركات.   |
| 87                    | 770.0 | 4.37 | 34 تحقق الشركة مستوى عاليا في مستوى الكفاءة الذي تشرف عليه وزارة الاتصالات                                 |
| 88                    | 651.0 | 4.40 | 35 تقدم الشركة خدمات مختلفة عما تقدمها الشركات الاخرى.   |
| 85                    | 0.657 | 4.26 | 36 تسعى الشركة لطرح واستحداث خدمات مميزة تتناسب مع استراتيجيتها .  |

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسوب.

**المحور الثاني:- اختبار علاقة الارتباط والتأثير بين المتغير المستقل و المتغير التابع .**  
اختبار الفرضية الرئيسية الأولى (توجد علاقة (ارتباط) ذات دلالة معنوية بين فاعلية نظم المعلومات الادارية بشكل عام والتميز المؤسسي وفقا لنموذج الجائزة الاوربية للجودة لعينة البحث.)

#### اولا:- تحليل علاقة الارتباط لمتغيرات البحث

لغرض التحقق من صحة الفرضية والفرضيات الفرعية منها، قامت الباحثة بأختبارات اعتمدت على معامل الارتباط (Spearman) للتعرف على مدى وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات البحث على وفق فرضيات البحث. تم استخدام مصفوفة (Spearman) للتعرف على مدى وجود علاقة بين فاعلية نظم المعلومات الادارية والتميز المؤسسي وفقا لنموذج الجائزة الأوروبية للجودة .

أ- اختبار العلاقة بين فاعلية نظم المعلومات الادارية والتميز المؤسسي وفقا لنموذج الجائزة الأوروبية للجودة بشكل عام

يتبين وجود علاقة ارتباط بين فاعلية نظم المعلومات الادارية والتميز المؤسسي بصورة عامة، ومنه يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية قوية ومقدارها (0.895) بين فاعلية نظم المعلومات الادارية والتميز المؤسسي وعند مستوى معنوية (0.01) وهذا يعني قبول الفرضية الرئيسة الاولى من وجهة نظر عينة البحث. وكما هو موضحا في الجدول (4).

الجدول (4):- مصفوفة ارتباط Spearman من وجهة نظر عينة البحث

| فاعلية نظم المعلومات الادارية                       | B <sub>4</sub> | B <sub>3</sub> | B <sub>2</sub> | B <sub>1</sub> | B     |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|
| التميز المؤسسي وفقا لنموذج الجائزة الأوروبية للجودة | 0.830          | 0.796          | 0.752          | 680.0          | 0.895 |

المصدر: المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

ا-اختبار العلاقة بين تحقيق نظام المعلومات لاهداف المنظمة والتميز المؤسسي (B<sub>1</sub>):  
يعكس الجدول (4) وجود علاقة الارتباط بين تحقيق نظام المعلومات لاهداف المنظمة (B<sub>1</sub>) والتميز المؤسسي ، ومنه يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية قوية بين تحقيق نظام المعلومات لاهداف المنظمة والتميز

المؤسسي وبمقدار (0.680) وعند مستوى معنوية (0.01) ، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الأولى من وجهة نظر عينة البحث.

**ب- اختبار العلاقة بين ملائمة النظام للمستويات الادارية والتميز المؤسسي (B2):**

يعكس الجدول (4) وجود علاقة الارتباط بين ملائمة النظام للمستويات الادارية (B2) والتميز المؤسسي ، ومنه يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية قوية بين ملائمة النظام للمستويات الادارية والتميز المؤسسي وبمقدار (0.752) وعند مستوى معنوية (0.01) ، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الثانية من وجهة نظر عينة البحث.

**ت- اختبار العلاقة بين الاستجابة للتغيرات والتميز المؤسسي (B3):**

يعكس الجدول (4) وجود علاقة الارتباط بين الاستجابة للتغيرات (B3) والتميز المؤسسي ، ومنه يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية قوية بين الاستجابة للتغيرات والتميز المؤسسي وبمقدار (0.796) وعند مستوى معنوية (0.01) ، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الثالثة من وجهة نظر عينة البحث.

**ث- اختبار العلاقة بين قدرة نظام المعلومات على توفير الامن للمعلومات والتميز المؤسسي (B4):**

يعكس الجدول (4) وجود علاقة الارتباط بين قدرة نظام المعلومات على توفير الامن للمعلومات (B4) والتميز المؤسسي ، ومنه يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قدرة نظام المعلومات على توفير الامن للمعلومات والتميز المؤسسي وبمقدار (0.830) وعند مستوى معنوية (0.01) ، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الرابعة من وجهة نظر عينة البحث.

**ثانيا- : تحليل علاقة الأثر لمتغيرات البحث من وجهة نظر عينة البحث**

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية (توجد علاقة (اثر) ذو دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتميز المؤسسي لعينة البحث على مستوى الشركة) .

تحليل مستويات تأثير متغيرات البحث :

**أ- أثر فاعلية نظم المعلومات الادارية على التميز المؤسسي بشكل عام**

**الجدول (5):- تحليل اثر فاعلية نظم المعلومات الادارية على التميز المؤسسي بشكل عام**

| التميز المؤسسي         |                |         |       |       |       | المتغيرات                     |
|------------------------|----------------|---------|-------|-------|-------|-------------------------------|
| R                      | R <sup>2</sup> | F       |       | B     |       |                               |
|                        |                | F       | Sign  | B     | Sign  |                               |
| من وجهة نظر عينة البحث |                |         |       |       |       |                               |
| 0.892                  | 0.796          | 128.862 | 0.006 | 1.126 | 0.006 | فاعلية نظم المعلومات الادارية |

المصدر: المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

يتضح من الجدول (5) أن فاعلية نظم المعلومات الادارية كمتغير مستقل ذو أثر يحتوي على دلالة معنوية على التميز المؤسسي كمتغير تابع كما يوضحها اختبار (F)، إذ كانت قيمته (128.862) وقيمة F الجدولية كانت (5.181) وهذا يعني ان قيمة F المحسوبة اكبر من قيمة F الجدولية وهذا يعني ثبوت معنوية التأثير ، وعلماً أن معامل التحديد (R<sup>2</sup>) قد كانت قيمته (0.796) ومعامل الانحدار (B) قد كانت قيمته (1.126) وعند مستوى معنوية (0.006) اقل من (0.05) وهذا يعني أن فاعلية نظم المعلومات الادارية كمتغير مستقل يفسر (79.6%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع، وهذا يعني أن (20.4%) من المتغيرات تعود لمتغيرات أخرى غير ظاهرة في أنموذج البحث من وجهة نظر عينة البحث، وهذا يعني قبول الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على " توجد علاقة (تأثير ذات دلالة معنوية بين فاعلية نظم المعلومات الادارية والتميز المؤسسي بشكل عام في الشركة المبحوثة".

ب- أثر تحقيق نظام المعلومات لاهداف المنظمة على التميز المؤسسي  
الجدول (6):- تحليل أثر تحقيق نظام المعلومات لاهداف المنظمة على التميز المؤسسي من وجهة نظر عينة البحث

| التميز المؤسسي         |                |        |       |       |       | المتغيرات                           |
|------------------------|----------------|--------|-------|-------|-------|-------------------------------------|
| R                      | R <sup>2</sup> | F      |       | B     |       |                                     |
|                        |                | F      | Sign  | B     | Sign  |                                     |
| من وجهة نظر عينة البحث |                |        |       |       |       |                                     |
| 0.752                  | 0.566          | 068.35 | 0.001 | 8260. | 0.001 | تحقيق نظام المعلومات لاهداف المنظمة |

المصدر: المصدر: من إعداد الباحثه بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

يتضح من الجدول (6) أن تحقيق نظام المعلومات لاهداف المنظمة كمتغير مستقل ذو أثر يحتوي على دلالة معنوية على التميز المؤسسي كمتغير تابع كما يوضحها اختبار (F)، إذ كانت قيمته (068.35) و قيمة F الجدولية كانت (5.181) وهذا يعني ان قيمة F المحسوبة اكبر من قيمة F الجدولية وهذا يعني ثبوت معنوية التأثير ، و علماً أن معامل التحديد (R<sup>2</sup>) قد كانت قيمته (0.566) ومعامل الانحدار (B) قد كانت قيمته (0.826) وعند مستوى معنوية (0.001) اقل من (0.05) وهذا يعني أن تحقيق نظام المعلومات لاهداف المنظمة كمتغير مستقل يشرح ويفسر (56.6%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع، وهذا يعني أن (43.4%) من المتغيرات تعود لمتغيرات أخرى غير ظاهرة في أنموذج البحث من وجهة نظر عينة البحث، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الاولى والتي تنص على " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين تحقيق نظام المعلومات لاهداف المنظمة والتميز المؤسسي ".

ج- أثر ملائمة النظام للمستويات الادارية على التميز المؤسسي

الجدول (7):- تحليل أثر ملائمة النظام للمستويات الادارية على التميز المؤسسي من وجهة نظر عينة البحث

| التميز المؤسسي         |                |        |       |       |       | المتغيرات                        |
|------------------------|----------------|--------|-------|-------|-------|----------------------------------|
| R                      | R <sup>2</sup> | F      |       | B     |       |                                  |
|                        |                | F      | Sign  | B     | Sign  |                                  |
| من وجهة نظر عينة البحث |                |        |       |       |       |                                  |
| 0.796                  | 0.634          | 53.486 | 0.002 | 9040. | 0.002 | ملائمة النظام للمستويات الادارية |

المصدر: المصدر: من إعداد الباحثه بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

يتضح من الجدول (7) أن ملائمة النظام للمستويات الادارية كمتغير مستقل ذو أثر يحتوي على دلالة معنوية على التميز المؤسسي كمتغير تابع كما يوضحها اختبار (F)، إذ كانت قيمته (53.486) و قيمة F الجدولية كانت (5.181) وهذا يعني ان قيمة F المحسوبة اكبر من قيمة F الجدولية وهذا يعني ثبوت معنوية التأثير ، و علماً أن معامل التحديد (R<sup>2</sup>) قد كانت قيمته (0.634) ومعامل الانحدار (B) قد كانت قيمته (0.904) وعند مستوى معنوية (0.002) اقل من (0.05) وهذا يعني أن ملائمة النظام للمستويات الادارية كمتغير مستقل يشرح ويفسر (63.4%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع، وهذا يعني أن (36.6%) من المتغيرات تعود لمتغيرات أخرى غير ظاهرة في أنموذج البحث من وجهة نظر عينة البحث، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين ملائمة النظام للمستويات الادارية والتميز المؤسسي ".

ح- أثر الاستجابة للتغيرات على التميز المؤسسي  
الجدول (8):- تحليل أثر الاستجابة للتغيرات على التميز المؤسسي من وجهة نظر عينة البحث

| التميز المؤسسي         |                |        |       |      |       | المتغيرات            |
|------------------------|----------------|--------|-------|------|-------|----------------------|
| R                      | R <sup>2</sup> | F      |       | B    |       |                      |
|                        |                | F      | Sign  | B    | Sign  |                      |
| من وجهة نظر عينة البحث |                |        |       |      |       |                      |
| 0.808                  | 0.653          | 62.028 | 0.004 | .934 | 0.004 | (الاستجابة للتغيرات) |

المصدر: المصدر: من إعداد الباحثه بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

يتضح من الجدول (8) أن الاستجابة للتغيرات كمتغير مستقل ذو أثر يحتوي على دلالة معنوية على التميز المؤسسي كمتغير تابع كما يوضحها اختبار (F)، إذ كانت قيمته (62.028) وقيمة F الجدولية كانت (5.181) وهذا يعني ان قيمة F المحسوبة اكبر من قيمة F الجدولية وهذا يعني ثبوت معنوية التأثير ، وعلماً أن معامل التحديد (R<sup>2</sup>) قد كانت قيمته (0.653) ومعامل الانحدار (B) قد كانت قيمته (0.934) وعند مستوى معنوية (0.004) اقل من (0.05) وهذا يعني أن الاستجابة للتغيرات كمتغير مستقل يشرح ويفسر (65.3%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع، وهذا يعني أن (34.7%) من المتغيرات تعود لمتغيرات أخرى غير ظاهرة في نموذج البحث من وجهة نظر عينة البحث، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الاستجابة للتغيرات والتميز المؤسسي ".

خ- أثر قدرة نظام المعلومات على توفير الامن للمعلومات على التميز المؤسسي  
الجدول (9):- تحليل أثر قدرة نظام المعلومات على توفير الامن للمعلومات على التميز المؤسسي من وجهة نظر عينة البحث

| التميز المؤسسي         |                |        |       |       |       | المتغيرات                                     |
|------------------------|----------------|--------|-------|-------|-------|---|
| R                      | R <sup>2</sup> | F      |       | B     |       |   |
|                        |                | F      | Sign  | B     | Sign  |   |
| من وجهة نظر عينة البحث |                |        |       |       |       |   |
| 0.830                  | 0.689          | 79.809 | 0.002 | 003.1 | 0.002 | قدرة نظام المعلومات على توفير الامن للمعلومات |

المصدر: المصدر: من إعداد الباحثه بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

يتضح من الجدول (9) أن قدرة نظام المعلومات على توفير الامن للمعلومات كمتغير مستقل ذو أثر يحتوي على دلالة معنوية على التميز المؤسسي كمتغير تابع كما يوضحها اختبار (F)، إذ كانت قيمته (79.809) وقيمة F الجدولية كانت (5.181) وهذا يعني ان قيمة F المحسوبة اكبر من قيمة F الجدولية وهذا يعني ثبوت معنوية التأثير ، وعلماً أن معامل التحديد (R<sup>2</sup>) قد كانت قيمته (0.689) ومعامل الانحدار (B) قد كانت قيمته (1.003) وعند مستوى معنوية (0.002) اقل من (0.05) وهذا يعني أن قدرة نظام المعلومات على توفير الامن للمعلومات كمتغير مستقل يشرح ويفسر (68.9%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع، وهذا يعني أن (31.1%) من المتغيرات تعود لمتغيرات أخرى غير ظاهرة في نموذج البحث من وجهة نظر عينة البحث، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين قدرة نظام المعلومات على توفير الامن للمعلومات والتميز المؤسسي ".

## المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

### اولاً:- الاستنتاجات

1. اوضحت الدراسة ان الشركة المبحوثة يطبق ابعاد فاعلية نظم المعلومات الادارية بدرجة كافية.
2. هناك تفاوت في تطبيق ابعاد فاعلية نظم المعلومات الادارية في الشركة المبحوثة حيث كانت تتراوح الاهمية النسبية ما بين جيددا- ممتازة.
3. هناك تفاوت في تطبيق ابعاد التميز المؤسسي في الشركة المبحوثة حيث كانت تتراوح الاهمية النسبية ما بين جيدة - ممتازة.
4. اظهرت النتائج حرص الشركة على تطوير قاعدة البيانات الخاصة بها وذلك لمواكبة التطوير السريع الذي يحصل في وقتنا الحالي في السوق.
5. اظهرت النتائج بحرص الشركة على اعداد استراتيجيتها وسياستها بناء على معلومات مستمدة من مقاييس الاداء الفعلية.
6. اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط بين فاعلية نظم المعلومات الادارية والتميز المؤسسي وفقا لنموذج الجائزة الاوربية للجودة.
7. اظهرت النتائج وجود علاقة تأثير بين فاعلية نظم المعلومات الادارية والتميز المؤسسي وفقا لنموذج الجائزة الاوربية للجودة.

### ثانياً :- التوصيات

في ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل اليها, اذ توصلت الباحثون الى العديد من التوصيات واهمها:-

1. حث ادارة الشركة على متابعة ومشاركة جميع الموظفين في توجهاتهم وتطلعاتهم المستقبلية التي تميز عملهم في مجال فاعلية نظم المعلومات الادارية.
2. الاستفادة من راس المال البشري، وتقديم المكافآت المعنوية والمادية للتشجيع على التميز.
3. التركيز على الاختلافات الفردية بين العاملين وذلك لتشجيعهم لتقديم اداء متميز.
4. حث ادارة الشركة على طرح واستحداث خدمات مميزة تتناسب مع استراتيجيتها .
5. حث ادارة الشركة على عمل برامج تدريبية سنوية لتنمية قدرات الافراد العاملين على مواكبة التطورات الحاصلة في سوق العمل.
6. ضرورة اهتمام الشركة بتوفير أجهزة ذات تقنيات عالية الجودة وذلك للاستفادة منها في خزن ومعالجة البيانات واعداد التقارير اليومية
7. ضرورة اهتمام الشركة باستخدام البرمجيات الحديثة وذلك لتقديم حلول للمشاكل التي تواجه الاعمال اليومية.

## المصادر

### المصادر العربية :

1. السامرائي والزعبي (2004) نظم المعلومات الادارية، الطبعة الاولى، دار ضياء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
2. السالم، مؤيد سعيد، ونازم ملكاوي (2004) أثر الخصائص الهيكلية في فاعلية نظم المعلومات: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، 1 العدد، 7 المجلد.
3. السلمي، علي (2002 م) "ادارة التميز: نماذج وتقنيات الادارة في عصر المعرفة"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
4. الطائي، محمد عبد حسين (2005) المدخل الى نظم المعلومات الادارية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، جامعة الزرقاء.
5. النجار، مازن عبيدمسلم (2014) درجة فاعلية الاداء المؤسسي في مؤسسات التعليم الشرعي بوزارة الاوقاف بمحافظات غزة في ضوء النموذج الاوربي للتميز وسبل تطويره، مذكرة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
6. الهنداوي، ساري عبد اللطيف (2020) ، دور القيادة الخادمة في تحقيق التميز الموسسي، رسالة ماجستير مقدمة الى الجامعة الاسلامية في قطاع غزة.
7. عبدالوهاب نادية ، وسليمان، سناء (2016) استخدام نموذج التميز الأوربي EFQM في تقييم أداء المنظمات بحث تطبيقي مستشفى النعمان العام ، جامعة بغداد، مجلة تأثير.
8. ديوب، محمد عباس، واخرون (2018)، تقييم واقع تطبيق معايير ادارة التميز في شركات الصناعات الغذائية العاملة في الساحل السوري، دراسة ميدانية على العاملين في شركات الصناعات الغذائية العاملة في الساحل السوري، مجلة جامعة طرطوس للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (2)، العدد (4).
9. عبدويان، رافي رعد ابراهيم (2010) اثر فاعلية نظم المعلومات الادارية على اداء البنوك التدارية الاردنية ، رسالة ماجستير منشورة ، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا ، عمان، الاردن.
10. ياسين ، سعد غالب ياسين (1998) نظم المعلومات الادارية ، دار اليازوردي ، عمان ، الاردن.

### المصادر الإنكليزية:-

- 1- Alshammari, B., & Allewish, A. K. (2022). *The practice degree of institutional excellence management standards at Hail University in light of the European Foundation for Quality Management (EFQM)*. *Buhūth Journal*, 2(8), 1–28.
2. Al-Zahrani, N. A., & Hewala, S. M. (2022). *The Requirements to Achieve Institutional Excellence at the Faculty of Graduate Studies at King Abdulaziz University under the Criteria of the European Model (EFQM)*. *Journal of Educational and Psychological Sciences*, 6(13), pp. 100–124

- 4- Bhatt- Ganesh, D(2020) An Empirical of Examination the Effect of Information Systems Integration of Business Process Improvement « International Journal of Operations & Production Managemant, vol20, NO11,PP1331-1359**
- 5-Daft, Richard, L.(2000). Management (5th ed.).Orlando, Florida: Harcovert, Inc.,The Dryden Press**
- 6-Dale, B. G. (2015). Total Quality Management (4th ed.). Wiley, pp. 44–46**
- 7-.Durker, P.F., (1998), "The Discipline of Innovation", Harvard Business Reviw**
- 8-Efqm,(2003) " Applying Self-Assessment against the EFQM Excellence Model in Further and Higher Education ",Sheffield Hallam University.**
- 9-Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020). Managing for Quality and Performance Excellence (11th ed.). Cengage Learning, pp. 18–21.**
- 10-Kanji, Copal,(2005),The Ninth World Congress For TQM Creating Sustainable Excellence, Total Quality Management.Vol.16,No.8-9**
- 11-Laundon, k, &Laudon, j,(2012) “Management Information Systems”, 20th, Ed, pearson education limited.**
- 12-Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). Management Information Systems: Managing the Digital Firm (17th ed.). Pearson.**
- 13-Nadia Zerrouki (2015) .La contribution des systèmes d’information dans la performance des entreprises: Cas de l’entreprise Metidji (unité Menut), Mostaganem: Université de Mostaganem ‘Faculté des sciences économiques commerciaux et des sciences de gestion**
- 14-O’Brien, James(2000) “Introduction to information Systems Essential for the Internal worked Enterprise”, 9<sup>th</sup> edition, McGraw-Hill.**
- 15-Oakland, J. S. (2014). Total Quality Management and Operational Excellence (4th ed.). Rutledge, pp. 32–35**
- 16-.RobbinS.&Conzo,D(1995) ,Fundamontal of management ,Prentice Hall Inc .**
- 16- Tong, J. and Yap, C( 1996) Information System Effectiveness, a Users Satisfaction Approach. Information Processing and Management, 32 (5): 601-610**
- 17-Turban, Efrain, &et al,(2002) “Information Technology for Management: Transforming Business in The Digital Economy”, 3<sup>rd</sup>Edition, John Wily&Sons, Inc.**