



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة مشاريع

دراسة

"أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المؤسسة العامة

للضمان الاجتماعي بالمملكة العربية السعودية"

The impact of the use of management information systems on the
quality of performance in the General Organization for Social Security
in the Kingdom of Saudi Arabia

اعداد الطالبة:

الاسم / مستورة مطر العنزي

الرقم الجامعي / 221000608

المشرف:

د. وليد سليمان

2023 م

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الغلاف عنوان البحث	1
فهرس محتويات البحث	2
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	3
1- مقدمة	4
2- مشكلة الدراسة	6
3- اهداف الدراسة	8
4- أهمية الدراسة	9
5- فروض الدراسة	11
6- متغيرات الدراسة	12
7- حدود الدراسة	12
8- منهجية الدراسة	12
9- الخاتمة	14
10- المراجع والمصادر المقترحة	15

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1- مقدمة
- 2- مشكلة الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- فروض الدراسة
- 6- متغيرات الدراسة
- 7- حدود الدراسة
- 8- منهجية الدراسة
- 9- الخاتمة
- 10- المصادر والمراجع المقترحة

1/1 المقدمة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة ثورة معلوماتية حظيت باهتمام الباحثين في الإدارة لما للمعلومات من اثر هام في جميع المجالات وفي كل القطاعات الحكومية والخاصة فقد جعل تطور نظم المعلومات من مفهوم البيانات والمعلومات جزءاً أساسياً من موارد المؤسسات فالمعلومات ثروة وتكن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرار فقط بل تتعدي ذلك لتستخدم أيضاً في عمليات إدارية أخرى لاسيما في ظل الظروف المتغيرة التي تواجهها المنشآت الحكومية سواءً في بيئتها الداخلية أو الخارجية ضمن الاتجاه المتسارع عملية التحول الرقمي تماشياً مع رؤية المملكة 2030م فأصبحت المنافسة تعتمد على مساهمة الإنسان نفسه في نظم المعلومات والمعرفة أكثر من اعتمادها على الموارد الرأسمالية التقليدية مما فرض شروط وآليات عمل مختلفة أكثر ارتباطاً بنظم المعلومات الإدارية وتأكيد الدور الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة الإستراتيجية ومعرفة الدور الهام في مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية واستخداماتها ودورها في رفع مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية ونظراً لتغير أدوار نظم المعلومات نفسها في المنظمات الحديثة فلم تعد نظم المعلومات المحسوبة مجرد أدوات لتسجيل الأحداث ومعالجة البيانات وإنتاج المعلومات وإصدار التقارير الإدارية وإنما هي اليوم نظم عمل مندمجة مع تدفق عمليات التخطيط والتنفيذ فمن الواضح أن نظم المعلومات الإدارية أصبحت عنصراً وركناً أساسياً في دعم العمل الإداري في مختلف مجالاته كما تعتبر المعلومات العصب المحرك لكل أنواع القرارات المتخذة في أي منظمة سواء أكانت هذه المنظمة حكومية تقدم الخدمات أم خاصة تهدف إلى الربح ولكون التحدي الحالي الذي يواجه الإدارة هو كيفية استخدام هذه المعلومات التي تقدم من نظم المعلومات الإدارية بكل أنواعها والمعتمدة على تكنولوجيا المعلومات وقد أسهم التطور الهائل في هذه التكنولوجيا في تطوير طرق توفير بمواصفات

معينة تخدم إحتياجات الإدارة العليا في عمليات التخطيط الإستراتيجي واتخاذ القرارات الذي يقود لرفع كفاءة الأداء إذ يعود لتكنولوجيا النظم والمعلومات الدور البارز في تحسين أداء العاملين في أي مؤسسة سواء كانت حكومية خدمية أو خاصة حيث يظهر الدور البارز لها من خلال العمل الذي تأدية في ترتيب وتنظم الأداء والعمل الإداري والرقابة عليه وكذا قدرتها على سرعة إنجاز كافة الأعمال الإدارية كما تسهم هذ النظم في أن تلعب دور المقيم لأداء المؤسسة بشكل عام وتقييم أداء موظفيها وهذا ما يجعل أي مؤسسة الإدراك بمستوى أدائها في الواقع الجغرافي الذي تعيشه والعمل على تحسينه ومن الضروري التأكيد على تطبيق تكنولوجيا نظم المعلومات في كافة المؤسسات العامة والخاصة وتوفير وتطبيق كافة عناصر هذ النظم من دون استثناء ممثلة بالعناصر "المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية" بحيث يتسنى القيام بترتيب وتنظيم العمل الإداري وتسهيل عملية التواصل الإلكتروني على مستو البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ومساعدتها علي تحقيق الميزة التنافسية في خدماتها بما في ذلك توفير الشفافية في إرضاء إحتياجات الجمهور وزيادة سرعة تطبيق الاعمال وتقليص فترة دورة العمليات ورفع كفاءة المؤسسة مع توليد المعلومات بسرعة وعرضها بأشكال مختلفة تكون مرضية لحاجات أصحاب المصلحة والقدرة الكاملة علي السيطرة علي العمليات ومراقبتها من خلال تطوير مواقع الكترونية لتعزيز التواصل والتفاعل مع المستفيدين والترويج لخدماتها وتحسين صورتها الذهنية وتعتبر نظم المعلومات الإدارية القلب النابض في المؤسسة كما يمكن لهذه النظم التكنولوجية أن تسمح للموظف في تطوير قدراته ومهاراته وتحسين أداء وتفادي الأخطاء إن وجدت والعمل على حلها وهذا بدوره سينعكس إيجاباً على أداء المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بشكل عام وتحسين الأداء الوظيفي للموظف بشكل خاص ومن هذا المنطلق ستقوم الدراسة بمناقشة أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء الإداري بعد أن أصبحت نظم المعلومات الإدارية من أهم

المقومات لتقديم أفضل وأسرع وأسهل خدمة ممكنة لما لها تأثير على سرعة الأداء وسهولته وجودته. في المؤسسة العام للضمان الاجتماعي بالمملكة العربية السعودية

2/1 مشكلة الدراسة:

ان عملية إدماج تكنولوجيا نظم المعلومات في الأداء المؤسسي محدوداً على مستوى المؤسسات الحكومية وبالتالي غياب نظم المعلومات الإدارية عن أي مؤسسة خدمية يعوق الأداء المرضي للمؤسسة لذلك قد اخذت تكنولوجيا نظم المعلومات وتطبيقاتها نصيباً ايجابياً في اهتمامات الباحثين والأكاديميين وباعتبار المملكة العربية السعودية واحدة من الأسواق المفتوحة التي تأثرت بالتكنولوجيا والنظم المعلوماتية وعرفت تطوراً كبيراً في مجارة وسائلها واستخداماتها لذا جاء اهتمام الباحثة بنظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية دراسة تطبيقية علي موظفي المؤسسة مع التركيز على الجانب السلوكي لمستخدمي تكنولوجيا النظم المعلوماتية لأنها تحتاج إلى اهتمام ودراسة لعلاقتها بجودة الأداء من خلال معرفة الأثر تسطيع المؤسسة الوقوف علي مواضع الخل في انظمة المعلومات الإدارية وبالتالي محاولة علاجها ومن ثم تتمكن من تطوير ورفع كفاءة أداء المؤسسة والعاملين بها معا.

وبناء على ما تقدم تتبلور إشكالية الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:-

ما هو أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية؟

ومن هذا التساؤل الرئيسي تطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية؟
- 2- هل تختلف تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى جودة الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسعى الوظيفية؟
- 3- ما مدى تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية؟
- 4- ما مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية؟
- 5- هل توجد علاقة بين توفر المستلزمات المادية والبرمجية لنظم المعلومات الإدارية وبين جودة أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية؟

3/1 أهداف الدراسة:

تتمثل هذه الأهداف في تقديم الإجابة عن التساؤلات الواردة في مشكلة البحث حيث تهدف الدراسة لمعرفة أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية وذلك من خلال التعرف على:-

- ✓ واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
- ✓ مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
- ✓ معرفة العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين جودة الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

- ✓ تحديد أهم المتغيرات التي حققت رفع مستوى أداء الموظفين من متغيرات جودة نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الضمان الاجتماعي.
- ✓ ١- لتعرف مدى توفر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية.
- ✓ معرفة ما إذا كان هناك فروقات ذو دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسعى الوظيفية .
- ✓ معرفة قدرة نظم المعلومات الإدارية في توفير معلومات تتصف بالدقة والكافية في الوقت المناسب لرفع مستوى الاداء الاداري
- ✓ تقديم بعض التوصيات للمسؤولين التي من خلالها تساعد على تطوير وتحسين التطور التكنولوجي لجودة نظم المعلومات الإدارية لما له أثر على الأداء الوظيفي لموظفي المؤسسة

4/1 أهمية الدراسة:

نعيش هذه الأيام مرحلة دخولنا الالفية الثالثة حيث تكمن أهمية الدراسة في تناولها أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية حيث تنبع أهمية البحث من الدور المتعاظم لمؤسسة الضمان الاجتماعي في جميع المجالات داخل المجتمع السعودي وتقسم الأهمية الى أهمية علمية وعملية كالآتي:

- الأهمية العلمية:

- تساهم هذ الدراسة في تزويد الباحثين في مجال أنظمة المعلومات الإدارية بإضافة معرفية حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية.

- تسليط الضوء على نظم المعلومات الإدارية ومدة فاعليتها ودورها في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بالملكة.
 - اسهام الدراسة العلمي في الاستنتاجات والمقترحات التي سيتم التوصل اليها باعتبارها تشكل إضافة إيجابية لتطبيق نظم المعلومات الإدارية بحيث تفتح آفاقاً جديدة للباحثين في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الاخرى.
 - اثراء المكتبات العلمية بدراسة حول الموضوع بحيث تعتبر مرجعا للباحثين في أنظمة المعلومات الإدارية.
- الأهمية العملية:
- اهتمام الدراسة بالتعرف على الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
 - تقف هذ الدراسة على بيان معايير نجاح نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
 - تعد هذ الدراسة من الدراسات الإدارية القليلة والتي تطرقت إلى نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية وخاصة ذات الطابع الاقتصادي.
 - تعد هذ الدراسة من الدراسات المحدودة والتي تطرقت إلى دراسة واقع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
 - محاولة هذ الدراسة الدفع بعملية التطور التكنولوجي في جودة الأداء الوظيفي والأساليب ووسائل الاتصال الحديثة المستخدمة لخدمة المواطن.
 - توجيه نتائج وتوصيات تفيد مستخدمي نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية

5/1 فرضيات الدراسة:

لتحقيق اهداف الدراسة ولغرض توضيح الإشكالية الرئيسية والإجابة المسبقة لها تم صياغة فرضيتين رئيسيتين للدراسة على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين جودة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية.
وينبثق منها الفرضيات الآتية:-

1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الموارد البشرية لنظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية.

2- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر المستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية.

3- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات المادية لنظم المعلومات الإدارية وجودة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية.

4- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات البرمجية لنظم المعلومات الإدارية وجودة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية.

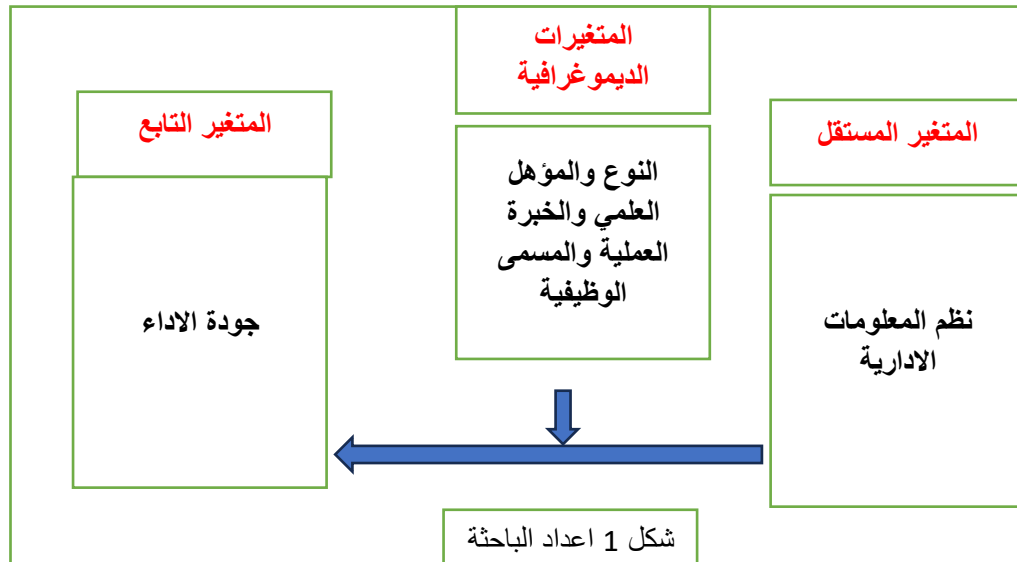
الفرضية الرئيسة الثانية:

توجد تأثيرات ذو دلالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية وجودة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية ترجع الى للمتغيرات الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسمى الوظيفية وينبثق منها الفرضيات التالية:-

- 1- توجد تأثيرات ذو دلالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية وجودة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير الخبرة العملية.
- 2- توجد تأثيرات ذو دلالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية وجودة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير المسمى الوظيفي.
- 3- توجد تأثيرات ذو دلالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية وجودة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير النوع.
- 4- توجد تأثيرات ذو دلالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية وجودة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

6/1 متغيرات الدراسة:

- 1- المتغيرات المستقلة: - نظم المعلومات الإدارية؛ والمتمثلة في الآتي: المستلزمات المادية والمستلزمات البرمجية والإمكانات البشرية والإمكانات التنظيمية
- 2- المتغير التابع: المتغير التابع لهذه الدراسة هو جودة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية.
- 3- المتغيرات الديموغرافية: - النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسمى الوظيفية.



7/1 حدود الدراسة: -

تتمثل حدود الدراسة بأربعة عناصر:-

- 1- الحدود المكانية: اقتضت الدراسة على الإدارة العامة لمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في مدينة الرياض - المملكة العربية السعودية.
- 2- الحدود الموضوعية: اقتضت هذه الدراسة على محاولة معرفة دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة

3- الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على استهداف عينة من موظفي المؤسسة العامة

للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية من مختلف المستويات الإدارية في

الإدارة العامة لمؤسسة الضمان الاجتماعي.

4- الحدود الزمانية: تم إعداد هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2023م

8/1 منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب للبحث وذلك للكشف عن اثر نظم المعلومات الإدارية علي جودة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية حيث يركز هذا المنهج علي وصف خصائص مشكلة البحث وتحديد العلاقات بين متغيرات البحث ومناقشة تساؤلاته من خلال جمع المعلومات وتحليلها واستخلاص النتائج والوصول الي اهم التوصيات حيث تم في الإطار النظري للبحث وبالاعتماد على الأدبيات عرض المفاهيم المرتبطة بالضمان الاجتماعي وخدماته واتجاهات متلقي الخدمة والعاملين في المؤسسة المعنية بتقديم هذه الخدمات. وفي ضوء هذا العرض تم تحديد العلاقات بين متغيرات الدراسة وتحليل العلاقات بينهم بحيث تم استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بوساطة الاستبانة وتحليلها إحصائيا لاختبار صحة فرضيات الدراسة زيادة على المسح المكتبي وذلك للاستفادة من المراجع والمصادر الجاهزة لبناء الخلفية النظرية لموضوع البحث

أساليب جمع البيانات

تضمن البحث إطارين الأول: نظري اعتمد فيه الباحثون على عدد من المصادر والمراجع

العلمية ومنتجاتها والمنهج الوصفي في تثبيت الإطار النظري للبحث في حين شمل الثاني

الإطار الميداني استمارة الاستبانة التي جرى إعدادها.

9/1 الخاتمة

ان نجاح المنظمات يعتمد على قدرة ادارتها على عملية تقييم اداء العاملين فيها وتعد المعلومات العامل الاساسي الذي تعتمد عليها عملية التقييم وبقدر الدقة والتوقيت في توفير المعلومات الضرورية ترتفع كفاءة تقييم جودة الاداء الوظيفي للعاملين وجودة الخدمات المقدمة فود ترتب علي التطورات السريعة المتلاحقة والتحديات التي شهدها العالم في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والبيئية والإنسانية كثير من التحديات أمام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ومن أبرز هذه التحديات أزمة فيروس كورونا المستجد الذي ألقى على الإدارات العامة والخاصة على حد سواء عبء تغيير أساليب وإجراءات العمل من خلال تطوير نظم المعلومات الإدارية التي يمكن أن تساهم في ترقية ومكافئة العاملين دون قيامهم بمتابعة ملفاتهم بأنفسهم نظرا للحالة التي فرضها الفيروس بما ينعكس سلبا على الأداء الإداري.

وانطلاقا مما سبق يوجه هذا البحث إلى دراسة مؤشرات دور نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحقيق جودة الأداء الإداري في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بالمملكة العربية السعودية لبناء إطار نظري وعملي لمعرفة أثر مؤشرات نظم المعلومات الادارية في تحقيق الكفاءة الادارية فضلا عن تحليل تلك العلاقة وتأثيرها على المتغيرات وتقديم التوصيات والمقترحات للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي والباحثين في هذا الموضوع مستقبلا.

استهدفت الدراسة التعرف أثر نظم المعلومات الادارية في عملية تقييم جودة الاداء للخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية على مستوى الرضا وجودة الأداء للخدمات المقدمة كما نرى ان الضمان هو ابتكار اجتماعي متميز يعبر عن حاجة حقيقية في مجتمعاتنا الإنسانية. وهو يمثل من الناحية الإنسانية الإجابة التي يقدمها المجتمع للفرد ومع أن برامج الضمان الاجتماعي في غالبيتها تقدم من قبل مؤسسات عامة حكومية إلا أن

التطور في هذه البرامج ساهم في تحسين جودة برامج وخدمات الضمان الاجتماعي من خلال الاستجابة الأفضل والأسرع لحاجات المستفيدين ومتلقي هذه الخدمات وذلك عن طريق الاهتمام بحاجات متلقي الخدمة وتحسين جودة هذه الخدمات ورضاهم عنها للموظفين كما تحرص المؤسسة على القيام بأنشطتها المتنوعة بمستوى عال من الفعالية والكفاءة كما ان الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين ورضاهم في العمل هو من العوامل الأساسية في تحقيق رضا متلقي الخدمة عن المؤسسة الذي بدوره ينعكس على تحسين أداء المؤسسة ونتائجها.

10/1 المراجع والمصادر المقترحة

المراجع العربية

- (1) أبو الجبين فوزي 2009 نظم المعلومات الإدارية وأثرها على فاعلية الأداء الإداري
- (2) أبو غالي مجدي امين خليل 2016 أثر الاخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي
- (3) أبو كريم ايمن محمد احمد 2013 علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية
- (4) أحمد موسى الكاظم محمد 2017 الإدارة الاستراتيجية وأثرها في فاعلية الأداء
- (5) أرباب وداد محمد عبد الله 2017 أثر نظم المعلومات الإدارية على الوسائل الرقابية
- (6) إسماعيل عماد أحمد 2011 خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى
- (7) أشرف حسني محمد 2015 دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الإدارة المدرسية
- (8) الأشقر حسام عبد المجيد 2015 فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني الحديث في قياس أداء الموظفين.
- (9) باوشته عبد العزيز على 2018 تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات التعليمية
- (10) بن عزه فردوس 2016 دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الصغيرة
- (11) بن عمر جبارية 2015 دور التكوين في تحقيق فاعلية أداء العاملين
- (12) بو قطف محمود 2014 التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة.

- (13) تبوك محمد بن علي بن مسعود. 2016 فاعلية الأداء المؤسسي في المنظمات الحكومية
- (14) الجبار فاطمة الخير الطيب. 2016 أثر نظم المعلومات الإدارية في إدارة المعرفة
- (15) حامد ادريس الطيب 2017 دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية
- (16) الحطاب 2016 موارد نظم المعلومات الإدارية وأثرها في بناء اتخاذ القرارات الإدارية.
- (17) حميدان آدم البشير 2012 أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في التأمين الصحي
- (18) رامز محمد عبد الكريم 2015 دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية.
- (19) رامي سليمان سلامة 2019 أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين
- (20) الرويلي عماد صفوك 2014 دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية
- (21) زمزم هدى علي حسن 2018 أثر نظم المعلومات الإدارية على ذكاء الأعمال
- (22) الشرعة مصطفى صالح فالح 2016 أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين
- (23) شرف الدين مومن 2012 دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة
- (24) شريف صالح ابراهيم. 2013 أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الإداري
- (25) شلبي علي جميل. 2014 أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء في الجامعات الأردنية
- (26) ظفيري نواف بن مرعي 2012 أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى الأداء الوظيفي
- (27) عاشور محمد على 2010 فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي من وجهة نظر القادة الأكاديميين.
- (28) عبد المجيد تسنيم إسماعيل 2015 أثر نظم المعلومات الإدارية على صناعة القرار
- (29) عتيبي عزيزة 2010 , أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية
- (30) عطية محمد 2012م أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية المحمية.
- (31) غمضي ايمان 2017 أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين
- (32) محمد صالح احمد الحبوة 2012 أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري
- (33) محمد نادر على. 2016 أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية
- (34) معتصم محمد 2016 العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار
- (35) نهاده حسين 2011 استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية

- (36) نور الدين مزهودة. 2017 أثر نظام المعلومات المتكامل
- (37) وادية محمد سميج. 2015 علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية.

المراجع الأجنبية المقترحة

- 1) Achomawi, K. & Bernardina. 2013. Influence of Quality Factors on the Effectiveness of Web-Based Management Information Systems: Scale Development and Model Validation. Journal of Applied Sciences.
- 2) Amidoamine, 2012 e-governance in management of education system in Bangladesh: Innovations for next -generation level.
- 3) Burana, N., Clitoris, L. & Paravents, J. 2009. The Relationship Between Internal and External Service
- 4) Hailu, T. 2014. The Impact of Information System IS on Organizational Performance: With Special Reference to Ethio-Telecom Southern Region,
- 5) Kotler, P. 2001. Marketing Management: Analysis Planning, Implement and Control, Prentice Hall, Inc. India.
- 6) Kotler, P. and Armstrong G. 2010. Principles of Marketing. Pearson Prentice Hall, Thirteen Edition, New Jersey,
- 7) Laudon K. C. Laudon J. P.K 2015:70. Management Information System: Managing the Digital Firm. 13th edition, Pearson Education Limited
- 8) Livingston, S. 2008. U.S. Social Security, ABC Clio, Santa Barbara.
- 9) Morariu, A. 2011. Development and Diversification of Service: An Approach at Tourism Services Level in
- 10) Quality, International Journal of Contemporary Hospitality Management Romania, Annales Universitatis Series Apuleius.
- 11) Industrial Management and Data Systems, 109, 2, 2009, p. 229. Onn, W., & Sorooshian, S., "Mini Literature Analysis on Information Technology.

- 12) Definition", Information and Knowledge Management, 2013 Shaukat, al.,
"Impact of Information Technology on Organizational Performance
- 13) Fekete, Milan & Rosenberg, Igor, 2014, The Practical Model of Employee
Performance Evaluation, Slovakia