



دور نظم المعلومات الإداري في سلوك المواطن التنظيمي دراسة تطبيقية على المنظمات غير

الحكومية في مدينة أربيل لعام ٢٠٢٥

م. احمد هوشيار همزة

م.م. مازن تمراغا

جامعة صلاح الدين-أربيل / قسم الإدارة الاعمال

Mazin.ag@su.edu.krd

ahmad.hamza@su.edu.krd

الملخص:

يسعى البحث الى دراسة دورنظام المعلومات الإداري المواطن التنظيمي لعام ٢٠٢٥ دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في منظمات ويتمثل نظام المعلومات الإداري بوضعه متغيرا مستقلا ويعتمد على (٢) ابعاد وهي (مدى الدقة المعلومات و مدى الملامة المعلومات) ويتمثل المواطن التنظيمي بوصفه متغيرا معتمدا ويعتمد على (٣) ابعاد وهي (قيم المواطن، الآثار، الكياسة) وللوصول الى اهداف البحث اعتمد الباحثان المنهجين (الوصفي والتحليل) في المنهج الوصفي يتم وصف وتحديد (٣) منظمة. وان كان عدد العاملين هي (٩٩) عامل وتم توزيع استماراة الاستبيان عليها وتم الاعتماد عليها كأداة لجمع البيانات والمعلومات. ومن ثم قام الباحثان بوضع نموذج افتراضي معتمد على مجموعة من الفرضيات، منها:

- ١- هناك أثر معنوي ايجابي ذات دلالة احصائية لنظام المعلومات الإداري على المواطن التنظيمي
- ٢- هناك أثر معنوي ذات دلالة احصائية لأبعادنظام المعلومات الإداري على المواطن التنظيمي
- ٣- هناك علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بيننظام المعلومات الإداري والمواطن التنظيمي.
- ٤- هناك علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين ابعاد نظام المعلومات الإداري والمواطن التنظيميويعتمد المنهج الثاني التحليلي اي تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها كميا وهي التحليل الرقمي وذلك بالاعتماد على العلاقات والمعادلات والاستفادة منها لتحليل النتائج: الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات الإداري، المواطن التنظيمي، المنظمات غير الحكومية.

Abstract:

This research aims to study the role of Management Information Systems (MIS) in organizational citizenship in 2025. It presents an analytical study of the opinions of a sample of employees in various non-governmental organizations. MIS is considered the independent variable, based on two dimensions: information accuracy and information relevance. Organizational citizenship is considered the dependent variable, based on three dimensions: citizenship values, engagement, and courtesy. To achieve the research objectives, the researchers employed both descriptive and analytical methodologies. In the descriptive approach, three organizations were identified and described. A questionnaire was distributed to these organizations and used as the data collection tool. The researcher then developed a hypothetical model based on a set of hypotheses, including:

- 1- There is a statistically significant positive impact of MIS on organizational citizenship.
- 2- There is a statistically significant impact of the dimensions of MIS on organizational citizenship.
- 3- There is a statistically significant relationship between MIS and organizational citizenship. Administrative and organizational citizenship.
- 4- There is a statistically significant relationship between the dimensions of the management information system and organizational citizenship. The second approach relies on analytical methods, analyzing the collected data and information quantitatively, which is numerical analysis. This is done by relying on relationships and

equations and using them to analyze the results. **Keywords:** Management Information System, Organizational Citizenship, Organizations.

النحو

ادى التقدم الكبير في عالم التكنولوجيا إلى أحداث تغيرات هامة وجوهرية في عالمنا، حيث نشأت تخصصات علمية جديدة وبرزت حقول معرفية تكنولوجية أدت إلى تغيير العديد من الحقول القائمة ومنها تلك المرتبطة بالنشاط الاقتصادي والاجتماعي والثقافي والإداري مثل الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية وان تأثير المعلم عليه في حقول العلوم كان وما يزال تأثيراً مولداً وفاعلاً ، ولا بد من الدخول في هذه الحقول وفق رؤية واضحة.أخذت أنظمة المعلومات مكانة واسعة ضمن مجالات مختلفة وتطورت بشكل سريع بسب العولمة وإن أهم الميزات والمنافع التي تتحققها هذه النظم هي السرعة في الإنجاز والقدرة على توفير الحلول المناسبة للمشاكل المختلفة في المنظمات وتقوم العديد من المنظمات على توفير نظم معلومات إدارية شاملة ومتكلمة ومتخصصة تقوم بعمليات سريعة ومختلفة وتسهل عمل الاتصالات بالمنظمة ومحيطها الخارجي وتقوم أساساً على جمع ونقل المعلومات ذات الصلة، والتي تعزز المهام الأساسية للمنظمة مثل العمليات واتخاذ القرار وبرامج وإجراءات يدوية، وبرامج تحليلية، مما ينعكس على تعزيز مكانة أي منظمة ويحقق أهدافها المنشودة. تتصف البيئة المحيطة بمنظمات الأعمال بالتعقيد وسرعة التغيير، وهذا يزيد من احتمالية تعرض هذه المنظمات لأزمات متكررة، وإن قطاع المصارف هو أكثر القطاعات تأثراً بهذه البيئة وتغيراتها والذي يجعلها عرضة وباستمرار لمواجهة أزمات مختلفة ومنها الاقتصادية والتي تعيق نموها وازدهارها واستقرارها، وتهدد استمرارها أو حتى بقائها. لذا أصبحت نظم المعلومات بأنواعها المختلفة ذات أهمية كبيرة لمواجهة التحديات والأزمات التي تقف بوجه المنظمات عموماً، وهي تمثل أحد الموارد الأساسية للمنظمات لمواجهة جميع أزماتها، ويعزز هذا النظام الطريقة المثلثة للتعامل مع هذه الأزمات بأسلوب علمي واضح قائماً على دقة المعلومات الكمية والنوعية منها بالوقت المحدد.لذا قمنا باختيار العنوان دور نظم المعلومات الإداري في سلوك المواطنـةـالتـنظـيمـي دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية

فی مدینۃ اریل لعام ۲۰۲۵

رِبِّ الْأَطْوَافِ الْعَالِمِ لِلْحَشَدِ

سيستعرض هذا البحث الإطار العام للبحث ومنهجيه والادوات الإحصائية المعتمدة لتحليل البيانات واختبارات الفرضيات ومجتمع البحث وعيشه

وعلى نحو الاتي:

مشكلة البث:

نظراً لأهمية هذا الموضوع وأهمية نظام المعلومات الاداري بشكل عام ونظام المعلومات الاداري في مجال المنظمات بالشكل الخاص يتطلب الأمر متابعة هذا الأمر. ويمكن معالجة مشكلة البحث خلال الاجابات عن التساؤلات التالي:

- ١ ما هو أثرنظام المعلومات الاداري على المواطنـة التنظيمـي؟
 - ٢ ما هو أثر الابعاد نظام المعلومات الاداري على المواطنـة التنظيمـي؟
 - ٣ ما هي علاقـة نظام المعلومات الاداريـبـالـمواـطنـةـ التـنظـيمـيـ؟
 - ٤ ما هي علاقـة ابعـادـنـاطـمـ المـعـلـومـاتـ الـادـارـيـبـالـمواـطنـةـ التـنظـيمـيـ؟

فِي حَلَةِ الْمُكْثِ

تتمثل فرضيات البحث فيما يلي:

- هناك أثر معنوي ايجابي ذات دلالة احصائية لنظام المعلومات الاداري على المواطن التنظيمي
 - هناك أثر معنوي ذات دلالة احصائية لأبعاد نظام المعلومات الاداري على المواطن التنظيمي
 - هناك علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين نظام المعلومات الاداري والمواطن التنظيمي .
 - هناك علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين ابعاد نظام المعلومات الاداري والمواطن التنظيمي

هدف البحث

- التعرف على ان كان هناك اثر معنوي ايجابي ذات دلالة احصائية بين نظام المعلومات الاداري والمواطنة التنظيمي
 - التعرف على اثر كل بعد من ابعاد نظام المعلومات الاداري.
 - والتركيز على اثرنظام المعلومات الاداري من خلال دراسةنظام المعلومات الاداري.

يغطي البحث زمنياً عام ٢٠٢٥ للنطاق الزمني ويتخذ من (منظمات غير الحكومية) نطاقه المكاني لأغراض تطبيقية واستخدام استماره الاستبيان لجمع البيانات.

عنصرية البحث:

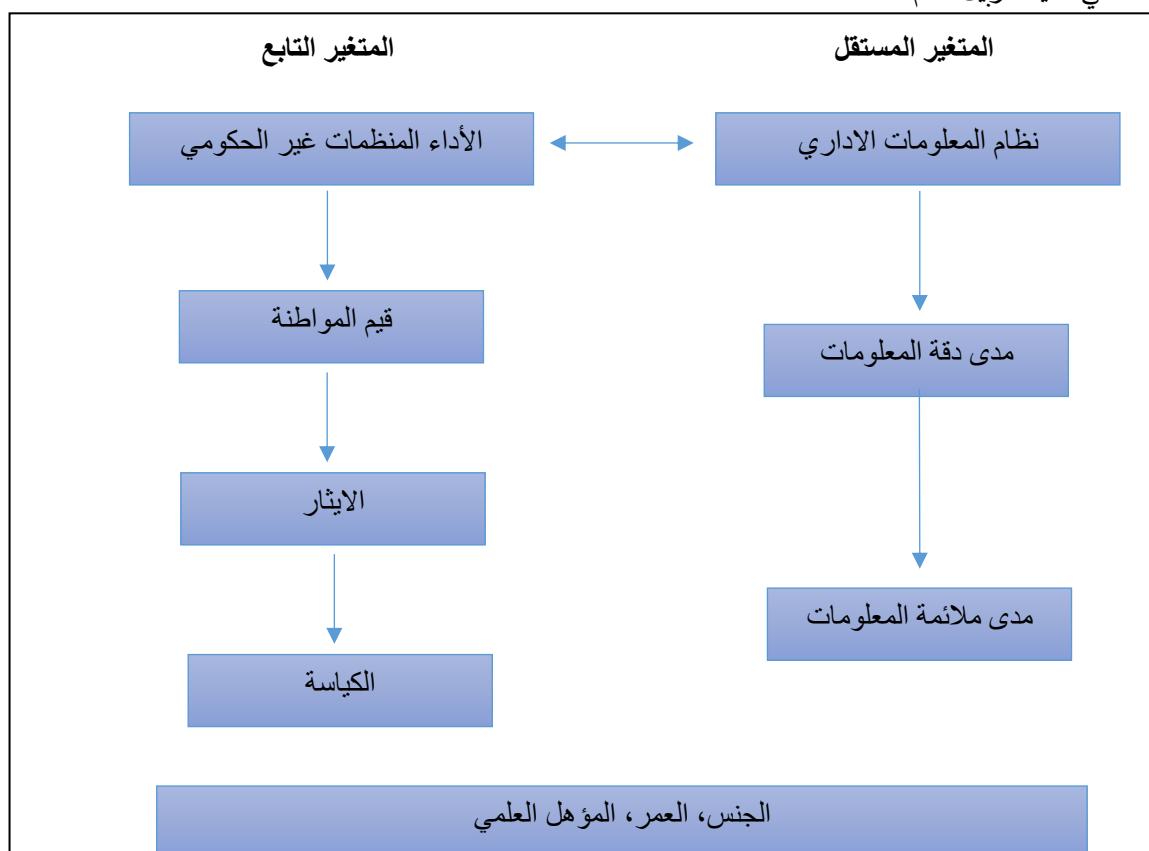
يجمع الباحثان بين الاسلوبين الوصفي لواقع نظام المعلومات الاداري والمواطنة التنظيمي والمنهج التحليلي الكمي لغرض قياس لأثر وعلاقة وذلك عن توافر البيانات المطلوبة.

هيكل البحث:

يتم تناول البحث من تقسيمه الى ثلا ثلاثة يختص الاول الإطار العام ومنهجيته ويتناول المبحث الثاني نظام المعلومات الاداري واداء المنظمات تعريفها وعناصرها ويتناول المبحث الثالث تحديداً اثر وعلاقة نظام المعلومات الاداري بالاداء المنظمات والمواطنة التنظيمي.

نحوذم البحث:

تم بناء نموذج افتراضي يوضح امكانية توفر بيئة مناسبة للمنظمات وذلك من خلال بعدين لنظام المعلومات الاداري وثلاث ابعاد لاداء المنظمات مع بيئة منظمات في مدينة اربيل لعام ٢٠٢٥.



المصادر: من اعداد الباحثان.

١- الدراسات السابقة:

أجرى الشمري (١٤٢٩) دراسة بعنوان "تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعديهم ورؤساء الأقسام" تصور مقترن، أظهرت نتائج الدراسة رضا أفراد عينة الدراسة إجمالاً كان جيداً عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات لديهم من حيث (الدقة، التوقيت المناسب، الملاءمة، التكلفة، الموضوع، الموضوعية، الموثوقية)، ومتوسطاً عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات لديهم من حيث (الشمول، المرونة)، كذلك درجة موافقة عينة الدراسة على مقترنات تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم كانت بدرجة موافق بشده على جميع فقرات هذا المجال. أما دونيلان (Donnelan, ٢٠٠٦) فقد أجرى دراسة بعنوان: "أنظمة دعم المعلومات المدرسية في مقاطعتي ناسا وسوفولك في ولاية نيويورك"، وأظهرت النتائج أن هناك إمكانية لاستخدام نظام دعم المعلومات المدرسي للحصول على تغذية راجعة هامة عن كيفية إدارة المناطق التعليمية للبيانات، والمعلومات، والمعرفة من أجل تعزيز

نجاح المدرسة. وفي دراسة سوباترا (Supattra, ٢٠٠٧) بعنوان "أثر نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات على كفاءة العمل الإداري. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها من جهة أخرى، ركزت دراسة خوالدي والقرني (٢٠٢٠) على أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة الارتباطية بين (البرامج، والبنية التحتية) المستخدمة وبين (الاتزان بالعمل)، وكذلك معرفة العلاقة الارتباطية بين (البرامج، والبنية التحتية) المستخدمة وبين (سرعة إنجاز العمل) للموظفين، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الباحث الاستبيان لجمع المعلومات الأولية، وتكون مجتمع الدراسة من لموظفي العاملين بجامعة الملك عبد العزيز، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من المجتمع لإجراء الدراسة عليهم بلغ حجمها (١٨٢) موظف وموظفة، وخلاصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن هناك التزام بالبرامج المستخدمة لدى الموظفين، وقد أبرزت الدراسة عدد من التوصيات من أهمها: ضرورة الاهتمام من إدارة الجامعة بنظم المعلومات وتوفير الموارد الضرورية لإنقامتها من خلال استيعاب أجهزة جديدة تساعد على إنجاز الأعمال في أسرع وقت وبأقل تكلفة، كما دعت إلى إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بهذا الشأن في السعودية. من ناحية أخرى، تطرقت دراسة حسنين (٢٠١٥) إلى موضوع "تطوير الأداء المؤسسي بجامعة جنوب الوادي في ضوء معايير التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة : النموذج الأوروبي لإدارة التميز" وعمدت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الأداء المؤسسي بجامعة جنوب الوادي في ضوء معايير نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة لجودة ، والمعوقات التي تواجهه إمكانية تطبيق الجامعة للنموذج، واستخدمت الدراسة، المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (٣٩٦) فرداً منهم (١٢٣) من الوظائف الإشرافية الأكademie، و (٢٧٣) من الوظائف الإشرافية الإدارية، واستخدمت الاستبيان وأظهرت الدراسة توافر جميع المحاور التي ترصد واقع الأداء المؤسسي بجامعة جنوب الوادي في ضوء معايير النموذج الأوروبي لإدارة التميز بدرجة متوسطة. وقد أوصت الدراسة على ضرورة تبني القيادات العليا لإدارة التميز ، والعمل على إيجاد ثقافة مشجعة وداعمة للتميز المؤسسي. *دراسة (عبد الرحمن، واخرون، ٢٠١٩) [٦]: بعنوان "أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي (دراسة حالة شركة الناغي للسيارات، جدة-المملكة العربية السعودية، خلال الفترة ٢٠١٥ - ٢٠١٧)؛ هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية (الموارد البشرية، البرمجيات، أمن المعلومات) على الأداء في شركة الناغي للسيارات، ودراسة المعوقات التي تواجه تطبيقات نظم المعلومات الإدارية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، وكان حجم عينة الدراسة (١٢٠) موظف عن طريق اسلوب العينة القصدية، وأثبتت الدراسة إلى وجود تأثير كبير لنظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الشركة.

٢- دراسة (الخساونة، محيلان، ٢٠٢٠) [٥]: بعنوان "أثر نظم المعلومات الإدارية على ريادة الأعمال في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية بابعادها منفردة و مجتمعة (المكونات المادية، البرمجيات، الموارد البشرية، شبكات الاتصال،- قواعد البيانات) في مستوى الريادة بمنظمات الأعمال في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ عدد المنظمات المبحوث = (٢٠)

شركة دوائية وشملت عينة البحث (٥٠٤) من العاملين ضمن الفئات الأولى والثانية والثالثة، وأثبتت النتائج بأن هناك "أثر معنوي لنظم المعلومات الإدارية على مستوى الإبداع الإداري، ووجود مستوى مرتفع لنظم المعلومات الإدارية داخل المنظمات المبحوثة.

٣- دراسة (على، ٢٠٢١) [٧١]: بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات في الإبداع الإداري (دراسة على القطاع المصرفي السوداني)": هدفت الدراسة إلى اختبار مدى "أثر تكنولوجيا المعلومات في الإبداع الإداري في المصادر السودانية، ومدى اهتمام هذه المصادر بتكنولوجيا المعلومات والتعرف على مستويات الإبداع فيها، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في دراسته ومل مجتمع الدراسة العاملين في المصادر الدراسية وتم اختيار (١٣٥) فرد لتمثيل مجتمع الدراسة، وأثبتت الدراسة وجود "أثر لتكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري سواء من حيث المرونة أو حل المشكلات المخاطرة. وقام العامري (٢٠٠٣) بدراسة الموسومة 'محددات وأثار سلوك المواطن التنظيمية في المنظمات' تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بمفهوم سلوك المواطن التنظيمية وتقسيمي محدداته وأثاره في مختلف المنظمات، ويأتي ذلك من خلال بناء تصور شامل يحدد مختلف العوامل المؤثرة في ظهوره والنتائج المتربطة عليه . خرجت هذه الدراسة بنتيجة مفادها إن لهذا السلوك آثاراً متعددة. كما قام اسماعيل واخرون (٢٠١٢) بدراسة "علاقة الارتباط والأثر بين إبعاد المناخ التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمي". واتخذت الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة بالرصافة عينة لها. ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة بشكل رئيس على استبيان أعدت في ضوء متغيرات الدراسة. إذ تم توزيع (٧٥)، استعيد منها (٧١) استبانة صالحة للتحليل وبنسبة استجابة بلغت (٩٥٪). وبعد الاعتماد على عدد من الوسائل الإحصائية كالتحليل العامل، معامل الارتباط لبسط ، اختبار T ، اختبار F ، معامل التحديد R². تم التوصل إلى أثبات الفرضية الرئيسية والفرعية مفادها " وجود

علاقة ارتباط واثر للمناخ التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمي". وانتهت الدراسة بعدد من التوصيات، أهمها، تاحة الحرية في التعبير زيادة الاهتمام بتوسيع قاعدة المشاركة والتعبير عن الأفكار الخاصة بالعمل، وتشجيع الإدارة للجهد المبذول وتنمية الحيوية في العمل ، التأكيد على ضرورة إعادة النظر بنظام الحوافز والمكافآت للتحول من التركيز على العوائد المادية والمنافع الشخصية إلى التحفيز وزيادة الدافعية إذ إن كل ذلك يتتيح الفرصة أمام التدريسيين لتبني سلوك المواطن التنظيمي.وفدم حامد ،(٢٠٠٣)، بدراسة تحت عنوان * اثر علاقة الفرد برئيشه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمي:دراسة ميدانية * هدفت إلى اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية وكل من علاقة الفرد برئيشه وإدراكه للدعم التنظيمي . واختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمي. واختبار اثر من كل من علاقة الفرد برئيشه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمي . وأجريت الدراسة على شركات البترول التابعة لقطاع الأعمال العام وعددها ثلاثة عشر شركة. وتم اختيار ستة شركات كعينة للدراسة لافراد الموظفين في هذه الشركات. وتم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستقصاء باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS win . وقد تم الاعتماد على اسلوب الانحدار المتعدد في تحليل البيانات. وبينت الدراسة ان هناك درجة مرتفعة من إدراك الموظفين للدعم التنظيمي بالشركات محل الدراسة والبحث. هناك درجة مرتفعة من علاقة الفرد برئيشه بالشركات محل الدراسة والبحث . توثر علاقة الفرد برئيشه وإدراك الفرد للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين تأثيراً جوهرياً على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمي.التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن" ، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر إحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن . وافتضلت الدراسة وجود أثر إيجابي بين العدالة التنظيمية ممثلة بأبعادها التالية : العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية والعدالة التعاملية على سلوك المواطن التنظيمية وأبعادها التالية : الإثارة والكياسة والروح الرياضية والسلوك الحضاري ووعي الضمير . حيث تم استخدام الاستبانة جمع بيانات الدراسة وتحقيق أهدافها وفرضياتها . لقد أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من (٣٢٦) مستجيباً من الموظفين في مراكز الوزارات الأردنية أن إحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية وبجميع أبعادها جاء فوق المتوسط، بينما أظهرت النتائج ارتفاع سلوك المواطن التنظيمية بجميع أبعادها لدى عينة الدراسة . لقد بينت نتائج الدراسة أن هناك أثراً إيجابياً لإدراك الموظفين للعدالة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية وعلى جميع أبعادها . كما بينت النتائج أن إحساس الموظفين بالعدالة الإجرائية له الدور الأكبر في التأثير على سلوك المواطن التنظيمية مقارنة مع الأبعاد الأخرى للعدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية والعدالة التعاملية) وبناء على تلك النتائج، أوصت الدراسة بتعزيز قيم العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية في الوزارات الحكومية الأردنية. وأجرى الهزيمة (٢٠٠٩) دراسة بعنوان "دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية (دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة اربد)" ، كشفت نتائج الدراسة عن استنتاجات منها أن لنظم المعلومات وتقنياتها دوراً فاعلاً في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية لمحافظة اربد، كما أن لهذه التقنيات ولاسيما الحديثة منها والمحسوسة دوراً مهما في سرعة الحصول على المعلومات ومن ثم سرعة اتخاذ القرارات، وهذا من شأنه أن يرفع من فاعلية القرارات الإدارية وزيادة قيمتها. وقام العامري (٢٠٠٣) بدراسة الموسومة' محددات وأثر سلوك المواطن التنظيمية في المنظمات" تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بمفهوم سلوك المواطن التنظيمية وتنصي محدداته وأثاره في مختلف المنظمات، ويأتي ذلك من خلال بناء تصور شامل يحدد مختلف العوامل المؤثرة في ظهوره والنتائج المترتبة عليه . خرجت هذه الدراسة بنتيجة مفادها إن لهذا السلوك آثاراً متعددة كما قام (ابو تاية، ٢٠١٢) بدراسة بعنوان ، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن" ، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر إحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن .

٢- المبحث الثاني

٣- تعريف نظام المعلومات الإدارية

هو نظم منهجي محسوب قادر على تكامل البيانات من مصادر مختلفة يهدف لتوفير المعلومات الضرورية للمستخدمين الاحتياجات المتشابهة. (Mclearo, ٢٠٠٧، ص ١-١٠) اجرائيًا: هي عبارة عن مجموعة من النظم التي تعمل على جمع البيانات من مصادر داخلية وخارجية لمعالجتها وتحويلها إلى معلومات مفيدة تتعلق بالماضي او الحاضر او المستقبل لخدم المديرين في عملية صنعهم لقراراتهم وحل المشكلات التي تواجههم. والمؤسسة بوصفها نظام تعتبر مركزاً لاتخاذ القرارات لبلوغ اهدافها والحفاظ على استقرارها ، ومن ثم تحتاج المؤسسة الى المعلومات التي تعتبر دعامة لاتخاذ القرارات ، وفي هذه الحالة عليها ان توفر نظام معلومات يمتاز بالدقة والكفاءة.ونظم المعلومات الادارية يعتبر اسلوب رسمي يستخدم لتوفير المعلومات الدقيقة للادارة و المديرين لتسهيل عملية اتخاذ القرارات لتمكين المديرين من قيام بوظائفه بفاعلية، ان اهمية وجود نظم المعلومات

الادارية تكمن في توفير البيانات الازمة ومعالجتها لإنتاج المعلومات المفيدة للادارة في الوقت المناسب والدقة المناسبة وبالكمية المناسبة وبما يتاسب مع احتياجات متخذى القرارات. (ادريس، ٢٠٠٥، ص ٢٠١). كما ان نظم المعلومات الادارية تعتبر مساندة للادارة في العمل الاداري وهي تتحلى بمجموعة من الانواع الموضحة في الجدول الاتي:- قبل التطرق الى توضيح مفهوم نظام المعلومات الاداري لا بد من توضيح مفهوم النظام بأنه مجموعة من العناصر المتربطة أو المتداخلة التي تكون كلاً متكاملاً). ويمكننا التعرف على العديد من النظم في حقول العلوم الباحثولوجية والفيزيائية والتكنولوجية والمجتمعات الأنثائية. كما عرف بأنه مجموعة من الأجزاء المتربطة التي تتفاعل مع البيئة ومع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبل المدخلات وإنتاج المخرجات من خلال إجراء تحويلي منظم (بن ام السعد، ٢٠١٦، ٣، ٢٠١٦)اما نظام المعلومات الإدارية فقد عرف بأنه "عبارة عن مجموعة منظمة من الموارد! مانية، برمجيات، افراد ، بيانات، إجراءات، تسمح بجمع معالجة، تخزين، إيصال المعلومات (على شكل بيانات، نصوص، صور، اصوات...الخ) لدعيم اتخاذ القرارات و الرقابة ويمكن ان يساعد المدررين والعاملين في تحليل المشكل وتطوير وخلق منتجات جديدة" (اسماعيل ٢٠١٩، ٥)ويعرف نظام معلومات الإدارية فنياً كمجموعة من المكونات المتربطة تهدف إلى جمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات دعم القرار والتحكم في المؤسسة وبالإضافة إلى دعم عملية صنع القرار ، التسويق ، والسيطرة فان نظم المعلومات تساعد أيضاً الإدارة العليا على تحليل المشاكل و الموضوعات المعقدة بتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب للمساعدة في اتخاذ القرار (بوزرقوطة، ٢٠١٦، ٤)ويعرف الحميدي وآخرون (٢٠٠٤، ص ٧٣) نظم المعلومات الإدارية بأنها: "عبارة عن نظام منهجي محوس قادر على تكامل البيانات بقصد توفير المعلومات الضرورية لصنع القرارات".ويعرفها الشمري (٢٠٠٨، ص ٢٣) بأنها "أحد الأنظمة الفرعية والمتمثلة في الإدارات والأقسام التي تختص بجمع ومعالجة البيانات - يدوياً أو آلياً - بغرض تحويلها إلى معلومات مفيدة تخدم القرارات وتنتفق مع احتياجاتهم". وأن نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة وكفاءة أدائها وتحسن العمل الاستراتيجي فيها وأنه كلما زادت المعلومات أكثر كلما زادت الحاجة إلى التكنولوجيا المعلومات وأنه كلما زاد الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات كلما زادت كفاءة المنظمة وزالت فاعليتها وكلما تحسنت ثقافة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الأداء وفاعليته.ينظر إلى نظم المعلومات الإدارية على أنها نوع من أنواع نظم المعلومات التي تأخذ البيانات الداخلية وتلخصها وترتبها إلى أشكال ذات مغزى ومفيدة مثل تقارير الإدارة، وذلك في صنع القرار الإداري (Delone, 2020, P400-308)، والبعض عرفها بأنها مجموعة من الآليات الموحدة التي تقوم بتحديد ومعالجة وتخزين واسترداد المعلومات وتصنيصها، لبناء أو لتطوير عملية صنع القرار السليم (Tin, 2021, P38-45).وبشير ليديوغ فون برتلانوفي (Ludwig von bertalanffy) في نظريته العامة للنظم إلى أن كلمة النظم من الناحية الاصطلاحية ليست محصورة في علم واحد، بل تدرج في الكثير من المجالات العلمية. يعرف النظم على أنه: "مجموعة من العناصر أو المكونات المرتبطة والمتقابلة مع بعضها، والتي تعمل معاً ضمن بيئه تحقق هدف محدد، وتشمل هذه المكونات: الإجراءات، الموارد، الأجهزة، الأفراد، الخبرات، الأولاد، والوقت وكل ما يحتاج له النظام من تسهيلات".(السالمي ٢٠٣٦، ص ٢٣)ويعرف كذلك بأنه: "عبارة عن مجموعة من العناصر التي تشكل ما يدعى بالنظام التي تكون عبارة عن مكونات مادية أو مكونات معنوية".(قاسم، ٢٠٠٤، ص ١٤)على الرغم من أنّ نظم المعلومات هي أحد أهم حقول النظرية الإدارية وتطبيقاتها الحديثة في مختلف منظمات الأعمال، إلا أنه لا يزال هناك اختلاف حول المفهوم العلمي الدقيق لهذه النظم ولدورها في إنجاز وظائف وأنشطة الإدارة. فقد عرّف كل من Laucon And Laudon (١٩٩٠) نظم المعلومات بأنها (مجموعة من المكونات المتربطة والمتقابلة معاً، والتي يتم من خلالها تجميع /استرجاع/، وتشغيل، وتخزين، وتوزيع المعلومات بغرض دعم عمليات صنع القرار ، وتحقيق الرقابة في المنظمة) & (LAUDON, 1990, 5)

٢-٢ خصائص نظم المعلومات:إن معايير نجاح نظم المعلومات بشكل عام ونظم المعلومات الإدارية المحوسية تختلف من شخص لآخر ، إلا أنه هناك ميزات عامة تعتبر إطار لأي نظام ناجح ، وهي دقة وصحة النظام ، واستقلالية النظام ، أيان يعمل ضمن الإطار المخطط له ، وإن يستخدم بشمولية من قبل الجميع إن وجود هذه الخصائص تدعم النظام وترفع من جودته ، ويمكن من خلال النقاط التالية تقييم جودة النظام : (يونس ، ٢٠٠٥، ص ٢٣).القبول:حيث يعتمد نجاح النظام علي مدى قبولهم للعاملين في المنظمة ، ولتحقيق ذلك فانه يجب أشراك العاملين في مراحل إعداد النظام لأنهم في الواقع يمثلون العاملين الذين علي عائقهم تنفيذ النظام الجديد.الاقتصاد: يجب جمع البيانات من مصادرها الأولية بدقة بالإضافة إلي تتبع هذه البيانات في مراحل سيرها داخل النظام حتى يضمن سلامتها وعدم حدوث أخطاء بها ولا فان الأمر سوف يتطلب إعادة تجميع البيانات مرة أخرى مما سيزيد التكلفة ، وفي النظام الفعال يجب بأن يأخذ في الاعتبار تكاليف النظام ، وذلك بمقارنة التكاليف بالعائد من استخدام هذا النظام . لذا فلا يصح وجود خدمة أو عمل من غير أن يكون العائد من هذه الخدمة معروفاً المرونة:يجب أن يكون النظام مناً

حتى يضمن فعاليتها ، بمعنى أن يتقبل النظام التعديل والتغيير تحت الظروف المختلفة المحيطة به إمكانية الاعتماد عليه:بمعنى تكامل عملياته من المدخلات والعمليات والمخرجات بحيث تتناسب مع المستفيد ووجود الرقابة الداخلية فهي التي تسمح باكتشاف وتعديل الأخطاء البساطة:يكون النظام ناجحاً بقدر ما يكون بسيطاً وسهلاً ، فتجميع البيانات وتسجيلها يجب أن يتم من مصادرها بقدر الإمكان حتى يضمن عدم تكرارها أثناء نقل البيانات ومعالجتها ، أن تتم بتسلسل معين مما يساعد على أداء الأعمال بسهولة ويسهل مع الأجزاء الأخرى المكملة له ، وأن يسمح النظام بتكوينمجموعات لأنشطة العمل المتشابهة ، بالإضافة إلى رئيس يشرف عليها ويقوم بالتنسيق بين أفراد المجموعة.ويتصف نظام المعلومات بعدة خصائص تتمثل بالاتي: (السامرائي وآخرون، ٢٠٠٩، ص ١١١-١١١)إمكانية التعامل مع كم كبير من البيانات :- يمكن لنظم دعم القرار البحث عن المعلومات في قواعد بيانات تعددة.

- توفر نظم دعم القرارات مرونة كبيرة ، اذ يمكن تصميم التقارير بحسب الحالة التي توفر افضل استفادة ممكنة.
- امكانية الحصول على البيانات من مصادر مختلفة فقد توجد بعض البيانات على حواسيب شخصية او على اجهزة كبيرة او على شبكات.
- توفر مرونة كبيرة في اعداد التقارير، اذ يمكن تصميم التقارير بحسب الحالة التي توفر افضل استفادة ممكنة.
- الاستخدام المتتطور للرسوم البيانية ، فمن المعروف ان الصورة ابلغ تعبيراً من الكلمة ، اذ يمكن لنظم دعم القرارات ان تزود المديرين برسومات بيانية معبرة وجذابة.

• امكانية استخدام " ماذا لو (What if) " في التحليل يعتمد هذا الاسلوب على اجراءات تغيرات افتراضية على البيانات ومشاهدة اثر هذه التغيرات على النتائج وفي حين يرى (السامرائي والزعبي، ٢٠٠٤، ص ٥٣-٥٤) بان نظم المعلومات الادارية تتصف بالخصائص الآتية:

- تعتبر نظم المعلومات الادارية نظم مفتوحة، تتأثر بالبيئة الخارجية وتؤثر بها.
- سهولة التطبيق والاستخدام من قبل المستفيد دون الحاجة الى خبرة او تدريب كبير.
- نظم المعلومات الادارية نظم فرعية لأنها تشكل جزء من النظام الكلي للمنظمة.
- هي نظم تعاور بينها وبين المستفيد اي تستجيب لاستفسارات المستخدم للتاكيد من تقديم المعلومات المطلوبة.

لنظم المعلومات الإدارية خصائص متعددة ذكر منها : (حامد، ٢٠٠٦، ص ١١٥)

- نظام مبني على الحاسوب وذلك في إدخال ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات تقيد متخذي القرارات في المنظمة؛

- نظام متكامل يربط بين مجالات وظيفية مختلفة (تسويق، تمويل، أفراد...)، ويتحقق التكامل بين نظم معلومات المجالات الوظيفية المختلفة لوصف عمليات المنظمة ككل؛نظام يدعم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات وهي الأنشطة المطلوبة في كل مجالات النشاط.نظام يساعد الإدارة في اتخاذ القرارات بغية حل المشكلات سواء كانت مميزة غير مكررة أو مكررة روتينية؛نظام يصف الماضي والحاضر ويتنبأ بالمستقبل فالمعلومات تصف وضع المنظمة في الماضي والحاضر والمستقبل؛نظام يصف العمليات الداخلية للمنظمة ويفارقها بالتوقعات أو الخطط ويظهر المجالات التي تتطلب تعديل أو تحسين.تحقيق نظم المعلومات الإدارية عدة مزايا للمؤسسة التي تستخدمها، منها:

• زيادة الإنتاجية والربحية: تساعد نظم المعلومات الإدارية في تقليل التكاليف والوقت والجهد المبذول في إنجاز المهام الإدارية، وفي زيادة الإيرادات والأرباح من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة رضا العملاء

• تحسين جودة القرارات: تساعد نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات الدقيقة والمحدثة والمتكاملة لصانعي القرار، وفي تحليل هذه المعلومات بطرق علمية ومنطقية، وفي تقديم بدائل تعددة لحل المشكلات، وفي اختيار أفضل بديل يحقق أهداف المؤسسة (السلوم وآخرون، ٢٠١٢)

• تعزيز التواصل والتعاون: تساعد نظم المعلومات الإدارية في تبادل المعلومات بشكل سريع وسهل بين مختلف الأطراف ذات الصلة داخل وخارج المؤسسة، وفي تشجيع التفاعل وال الحوار والنقاش بينهم، وفي تنسيق الجهود والأنشطة بين مختلف الأقسام والوظائف.

• زيادة الابتكار والإبداع: تساعد نظم المعلومات الإدارية في تحفيز الأفراد على استخدام التكنولوجيا شكل فعال وإبداعي، وفي تطوير قدراتهم ومهاراتهم في مجال نظم المعلومات، وفي إنشاء أنظمة جديدة أو تطوير أنظمة موجودة لتحسين أداء المؤسسة. (النعميمي و عذيب، ٢٠١٦)
عالية.

٢-٣ ابعاد نظم المعلومات الادارية

تساهم نظم المعلومات في تمكن منظمات الاعمال من تحقيق ميزة تنافسية مؤكدة طالما نجحت في ادارة موارد ونظم المعلومات بكفاءة وفعالية وهذا يقودنا الى التأكيد الابعد الجوهرية لنظم المعلومات وكالاتي (الخلف واخرون، ٢٠١٩: ٢٠٢٣):

المنظمة: تمثل العناصر الاساسية للمنظمات في الافراد، الهياكل، ومعالجة الاعمال، و السياسات، والثقافية، لذا فان نظم المعلومات مثل جزء متكامل مع المنظمات. يتم انجاز وظائف المنظمة الاساسية سواء في التسويق والمبيعات، الانتاج، والمالية، الموارد البشرية داخل البشرية، فكيف تدعم المعلومات اداء هذه الانشطة؟ ولتحقيق الهدف العام للمنظمة لا بد لهذه الوظائف من ان تتم بشكل متكامل، لأن اداء اي وظيفة منها بمعزل عن الوظائف الاخرى لن يحقق اهداف المنظمة.الادارة: تعتبر الادارة العنصر الاكثر اهمية في المنظمة ونظام المعلومات ويتوقف نجاح نظام المعلومات على نجاح الادارة في ستثمار موارد النظام واستخدامه في عملية تكوين القيمة من خلال المعلومات التي يقوم بإنتاجها والدعم المقدم للأنشطة والعملية الادارية الموزعة على المستويات التنظيمية واهمها المستوى الاستراتيجي (الادارة العليا) والمستوى الوظيفي (الادارة الوسطى) والمستوى العملياتي (الادارة العملياتية) (الطهيفي و كمون، ٢٠٢٤، ٥) تكنولوجيا المعلومات: تعتبر من اهم الادوات التي يستخدمها المديرون لإدارة عمليات المنظمة وما تتطلبه هذه العمليات من موارد وادارة تغيير وتضم تكنولوجيا المعلومات حزمة متنوعة من المكونات والعناصر اهمها: المكونات المادية (الحاسوب ، والمدخلات وعميات ومخرجات النظام) - برامج الحاسوب باختلاف انواعها- وسانط التخزين- الاجهزة والمعدات والبرامج المستخدمة لنقل البيانات من خلال ربط اجهزة الحاسوب وتبادل البيانات وموارد الشبكة.

٤- تعريف سلوك المواطنـة التنظيمـي يعرف سلوك المواطنـة التنظيمـي بأنه: (سلوك ايجابي و اختياري فهو لا يحدد مسبقاً بواسطة إرشادات الدور ولا يميز من خلال أنظمة المكافآت الرسمية وليس مصدراً لنتائج تأدبية إذا لم يتم القيام به بواسطة واجبات الوظيفية(محمد، ٢٠٠٠: ٧) ويتفق الباحث (et.al., Patti, ٢٠٠٤: ٤: ٢١٦.) على انه(السلوك الاختياري الذي لا يوجد في بطاقة الوظيفة ولا يلزم المدير أو الرئيس أو الفرد القيام به ولكنـه مهم لأداء الوظيفـية وفعالية المنظـمة)يرى الباحثـان أنـ المفهـوم سلوكـ المواطنـة التنـظيمـي هو (سلوكـ طوعـي ذاتـي يـتخـطـى الأـدوار الرـسمـية ولا يـرـتـبـطـ بالـدفعـ النـقـيـ ولا يـخـصـعـ لـقواعدـ رـسـميـة ويسـعـيـ إلىـ تـحـقـيقـ الأـهـدـافـ التـنظـيمـيـة)وـعرفـها (organ, 1988) "السلوكـ الفـرـديـ التـقدـيريـ ، غيرـ مـعـرـفـ بـهـاـ بشـكـلـ مـباـشـرـ أوـ صـرـيحـ مـنـ نـظـامـ مـكـافـأـةـ رـسـميـ ، وـ التـيـ فـيـ مـجـمـوعـهـاـ تـعزـزـ الأـدـاءـ الفـعـالـ لـلـمـنـظـمـةـ" ، وـكـذـلـكـ تـاـولـهـاـ (Van et al., ٢٠٠٤: ٤: ٢١٦.) "السلوكـ الذيـ تـسـقـيـدـ مـنـهـ الـمنـظـمـةـ أـوـ المـقصـودـ لـصـالـحـ الـمـنـظـمـةـ الـتـيـ هـيـ تـقـدـيرـيـةـ وـتـجـاـزـوـ تـوقـعـاتـ دـورـ الـمـوـظـفـ الـحـالـيـ وـيـشـمـلـ سـلـوكـ المواطنـةـ الـتـنـظـيمـيـ دـافـعـ الـمـوـظـفـيـنـ عـنـ الـمـنـظـمـةـ عـنـدـمـاـ تـتـعـرـضـ لـلـانـتـقـاضـ أـوـ مـسـاعـدـةـ الـأـخـرـينـ وـمـاـ يـشـمـلـ الـمـهـامـ الـتـيـ تـجـاـزـوـ الدـورـ الـوـظـيفـيـ لـلـفـردـ ، وـهـذـاـ مـنـ شـائـعـهـ أـنـ يـحـسـنـ الـأـدـاءـ التـنظـيمـيـ الـعـامـ. وـكـذـلـكـ عـنـ اختـيـارـ تـأـثـيرـاتـ سـلـوكـ المواطنـةـ التـنظـيمـيـ يـرىـ (podaskoff, 1997)أنـ الروـحـ الـرـياـضـيـةـ وـالـسـلـوكـ الجـيـدـ كـانـ مـسـاعـدـةـ بـشـكـلـ إـيجـابـيـ لـلـأـدـاءـ فـيـ الـمـسـتـوىـ الـكـمـيـ ، وـكـذـلـكـ (Lee, 2004&Dunlop) النوعـيـ .

١- الايثار Altruism: الذي يدل على المشاركة الطوعية الذي يأخذ شكل المساعدة لفرد معين، مثل الزملاء، شريك العمل او الزبون، و المدير .

٢- الكياسة Courtsey: محاولة الفرد لتجنب المشاكل الذي يتعرض زملائه في العمل عن طريق احترام اراء الاخرين و تقديم النصح.

٥- خصائص سلوك المواطنـةـ التنـظـيمـيـةـ: تحـصـرـ هـذـهـ الـخـصـائـصـ فـيـ النـقـاطـ الـأـتـيـةـ:

١. الطوعـيـةـ: هيـ سـلـوكـ طـوـعـيـ يـنبـعـ مـنـ الـأـدـوارـ الإـضـافـيـةـ الـتـيـ يـمـكـنـ أـنـ يـقـومـ بـهـ الـفـردـ أـيـ أـنـهـ (ليـسـ مـفـروـضاـ فـيـ نـظـامـ تـوظـيفـ الـوـظـافـهـ) (عبـودـيـ، ٢٠٠٨: ٤٨).

٢. الاختـيارـيةـ: هيـ سـلـوكـ اختـيارـيـ فهوـ غـيرـ مـوـجـودـ فـيـ وـصـفـ الـوـظـيفـةـ الـخـاصـةـ بـالـفـردـ (حامـدـ، ٢٠٠٧: ١٥).

٣. التـجـرـدـ مـنـ الرـسـميـةـ: خـاصـيـةـ فـيـهاـ الـفـردـ لـاـ يـحـصـلـ عـلـىـ مـكـافـأـةـ بـشـكـلـ مـباـشـرـ مـنـ خـلـالـ نـظـمـ الـحـوـافـزـ الرـسـمـيـةـ الـمـطـبـقـةـ فـيـ الـمـنـظـمـةـ (Gastro, 2004: 3).

٤. النـفـعـيـةـ: سـلـوكـ قـائـمـ عـلـىـ تـحـقـيقـ الـمـنـفـعـةـ لـلـأـخـرـينـ سـوـاءـ أـكـانـواـ أـفـرـادـ أـمـ مـنـظـمـاتـ (الـعـطـويـ، ٢٠٠٧: ١٥٤).

٦-٢ ابعـادـ سـلـوكـ المواطنـةـ التنـظـيمـيـةـ

هـنـاكـ نوعـ مـنـ الإـجـامـ بـيـنـ الـبـاحـثـيـنـ حـولـ أـبعـادـ سـلـوكـ المواطنـةـ التنـظـيمـيـةـ رـغـمـ وجودـ إـضافـاتـ أـوـ حـذـفـ لـدىـ الـبعـضـ الـأـخـرـ مـنـهـ وـسـوفـ نـتـطـرـقـ وـيـشـكـلـ مـخـتـصـرـ لـلـأـبعـادـ الـتـيـ تـنـاوـلـهـ الـدـرـاسـةـ وـهـيـ (الـعـامـريـ، ٢٠٠٣ـ٧ـ٠ـ وـ (الـعـطـويـ، ٢٠٠٧ـ٦ـ٩ـ)؛ الإـيثـارـ: هوـ مـدـىـ قـدرـةـ وـقـابـلـيـةـ الـفـردـ عـلـىـ الـمـسـاعـدـةـ الـأـخـرـيـنـ حـولـهـ (الـزـمـلـاءـ، الرـؤـسـاءـ، الـبـيـانـ)ـ فـيـ أـدـاءـ عـلـمـهـ لـتـحـقـيقـ أـهـدـافـ الـمـنـظـمـةـ وـتـأـخـذـ صـورـاـ وـأـشـكـالـ الـمـسـاعـدـةـ مـجاـلاتـ عـدـيـدةـ مـنـهـ: (الـمـسـاعـدـةـ فـيـ الـظـرـوفـ الـإـسـتـشـائـيـةـ، الـإـسـتـغـنـاءـ عـنـ قـسـمـ مـنـ الإـجـارـاتـ لـلـأـخـرـينـ، الـمـصـالـحةـ بـيـنـ الـزـمـلـاءـ)ـ .

-الـاـيثـارـ Altruism: الذي يـدلـ عـلـىـ المـشارـكـةـ طـوـعـيـةـ الـذـيـ يـاخـذـ شـكـلـ الـمـسـاعـدـةـ لـفـردـ معـيـنـ، مـثـلـ الـزـمـلـاءـ، شـرـيكـ الـعـملـ اوـ الـزـبـونـ، وـ المـدـيرـ .

قيم المواطنـة: هي رغبة الفرد في المشاركة في نشاطات وفعاليات المنظمة غير الرسمية كحضور الاجتماعات التي تعقدـها إدارة المنظمة أو التـقدم بمقترنـات جديدة لتطوير طرائق العمل فيها، أو المـساهمـة في مناقشـة الموضوعـات والقضايا التي تواجهـ العمل أو المنـظـمة والمـحافظـة على سـمعـة المنـظـمة. الكـيـاسـة: سـلوك يـقدم على مـحاـولة الفـرد منـع المشـاـكل المـتعلـقة بالـعمل منـ وـقـوعـهـ وإـدـراكـهـ لـتأـثـيرـ السـلـوكـ فيـ الآـخـرـينـ، وـعدـمـ استـغـالـهـ لـحقـوقـ الآـخـرـينـ، وـتحـجـبـ إـثـارـةـ المشـاـكلـ معـهـمـ، وـالـحـفـاظـ علىـ موـارـدـ المنـظـمةـ. الكـيـاسـةـ Courtesyـ: مـحاـولةـ الفـردـ لـتـجـنـبـ المشـاـكلـ الـذـيـ يـتـعرـضـ زـمـلـائـهـ فـيـ الـعـلـمـ عنـ طـرـيقـ اـحـتـرـامـ اـرـاءـ الـآـخـرـينـ وـتقـديـمـ النـصـحـ.

المـبـدـىـثـ الثـالـثـ: الـإـصـاـءـةـ الـوـصـفـيـ وـاـختـيـارـاتـ جـوـدةـ الـسـيـانـاتـ

يسـتـعـرضـ هـذـاـ الـبـحـثـ التـحلـيلـ الإـحـصـائـيـ لـأـرـاءـ عـيـنةـ مـكـوـنةـ مـنـ ٩٩ـ العـاـمـلـيـنـ فـيـ الـمـنـظـمـاتـ غـيرـ الـحـكـومـيـةـ فـيـ مـدـيـنـةـ أـربـيلـ -ـ الـعـرـاقـ.ـ وـقـدـ تـمـ اـسـتـرـدـادـ جـمـيعـ الـإـسـتـيـانـاتـ الـمـوزـعـةـ وـكـانـتـ صـالـحةـ لـلـتـحلـيلـ باـسـتـخـدـامـ بـرـنـامـجـ SPSSـ الإـحـصـائـيـ.ـ اـعـتـمـدـ التـحلـيلـ عـلـىـ مـجـمـوعـةـ مـنـ الـأـدـواتـ الإـحـصـائـيـةـ،ـ تـشـمـلـ مـقـيـاسـ لـيـكـرـتـ الـخـامـسـ وـمـتوـسـطـهـ الـافـتـراضـيـ،ـ وـالـوـسـطـ الـحـاسـابـيـ،ـ وـدـرـجـةـ الـاـنـفـاقـ،ـ وـالـانـحـرـافـ الـمـعيـاريـ،ـ بـالـإـضـافـةـ إـلـىـ الرـسـوـمـ الـبـيـانـيـةـ لـتـوضـيـخـ الـخـاصـائـصـ الـدـيمـوـغـرـافـيـةـ لـلـمـشـارـكـيـنـ.ـ كـمـ اـسـتـخـدـمـ وـمـعـاـلـمـ اـرـتـبـاطـ بـيـرسـونـ،ـ وـتـحلـيلـ الـانـحدـارـ الـخـطـيـ لـاـخـتـيـارـ الـفـرـضـيـاتـ الـمـتـعـلـقةـ بـدـورـ الـعـدـالـةـ التـظـيمـيـةـ فـيـ الـحـدـ مـنـ سـلـوكـيـاتـ الـعـلـمـ الـسـلـيـبـيـةـ لـلـعـاـمـلـيـنـ.

أولاًـ: مـتـغـيرـاتـ الـإـسـتـيـانـاتـ: اـحـتوـتـ قـائـمـةـ اـسـتـقـصـاءـ عـلـىـ مـجـمـوعـةـ مـنـ الـأـسـئـلـةـ الـمـصـمـمـةـ لـقـيـاسـ الـعـاـنـصـرـ الـتـيـ تـعـبـرـ عـنـ مـتـغـيرـاتـ الـبـحـثـ.ـ وـقـدـ بدـأـتـ الـبـاحـثـانـ الـقـائـمـةـ بـنـبـذـةـ مـخـتـصـرـةـ تـوـضـعـ مـوـضـوعـ الـبـحـثـ وـأـهـادـافـ.

تـأـلـفـ كـلـ قـائـمـةـ اـسـتـقـصـاءـ مـنـ قـسـمـيـنـ:

الـقـسـمـ الـأـوـلـ: يـشـمـلـ الـبـيـانـاتـ الـشـخـصـيـةـ لـلـمـشـارـكـيـنـ،ـ مـثـلـ الـجـنـسـ،ـ الـعـمـرـ،ـ الـمـؤـهـلـ الـعـلـمـيـ،ـ وـعـدـ سـنـوـاتـ الـخـبـرـةـ.ـ الـقـسـمـ الـثـانـيـ:ـ يـحـتـويـ عـلـىـ أـسـئـلـةـ الـإـسـتـقـصـاءـ،ـ وـالـتـيـ تـكـوـنـ مـنـ ٢٠ـ سـؤـالـاـ مـوزـعـةـ عـلـىـ ٥ـ مـحاـورـ رـئـيـسـيـةـ،ـ تـمـ مـنـ خـلـالـهـ اـخـتـيـارـ فـرـضـيـاتـ الـبـحـثـ.ـ صـمـمـتـ أـسـئـلـةـ الـإـسـتـيـانـاتـ بـحـيثـ يـمـكـنـ تـحـوـيلـ إـلـيـاتـ الـكـيـاسـةـ لـلـمـشـارـكـيـنـ إـلـىـ بـيـانـاتـ كـمـيـةـ قـابـلـةـ لـلـتـحلـيلـ الإـحـصـائـيـ.ـ وـلـتـحـقـيقـ ذـلـكـ،ـ تـمـ اـسـتـخـدـمـ مـقـيـاسـ لـيـكـرـتـ الـخـامـسـ،ـ حـيثـ وـفـرـتـ لـلـمـشـارـكـيـنـ خـمـسـ خـيـارـاتـ لـلـإـجـابـةـ:ـ لـأـوـاقـ بـشـدـةـ،ـ لـأـوـاقـ،ـ مـحـايـدـ،ـ مـوـافـقـ،ـ مـوـافـقـ بـشـدـةـ.ـ وـقـدـ مـكـنـ هـذـاـ مـقـيـاسـ مـنـ قـيـاسـ درـجـاتـ الـاـنـفـاقـ أوـ الـاـخـتـالـفـ بـدـقةـ،ـ مـاـ سـهـلـ إـجـراـءـ التـحلـيلـاتـ الإـحـصـائـيـةـ الـوـصـفـيـةـ لـبـيـانـاتـ الـبـحـثـ.

ثـانـيـاًـ: اـخـتـيـارـ ثـبـاتـ الدـاخـلـيـ لـلـإـسـتـيـانـاتـ (ـالـاتـسـاقـ):ـ يـعـدـ ثـبـاتـ الـمـقـيـاسـ مـنـ الـعـوـاـمـلـ الـأـسـاسـيـةـ الـتـيـ تـؤـثـرـ عـلـىـ مـوـثـوقـيـةـ نـتـائـجـ الـإـسـتـيـانـاتـ.ـ يـقـصـدـ بـثـباتـ الـمـقـيـاسـ اـسـتـقـرارـهـ وـعـدـ تـنـاقـضـهـ مـعـ نـفـسـهـ،ـ أيـ إـعـطـاؤـهـ نـفـسـ النـتـائـجـ عـنـ تـطـيـقـهـ عـلـىـ نـفـسـ الـعـيـنةـ فـيـ ظـرـوفـ مـتـشـابـهـةـ.ـ وـلـتـقـيمـ ثـبـاتـ الـمـقـيـاسـ،ـ شـتـخدـمـ طـرـقـ إـحـصـائـيـةـ مـخـتـلـفةـ،ـ مـنـ أـشـهـرـهـ مـعـاـلـمـ الـأـلـفـاـ لـكـروـنـبـاخـ (ـCronbach's Alphaـ).ـ يـأـخـذـ هـذـاـ مـعـاـلـمـ قـيمـاـ تـنـتـراـوـ بـيـنـ الصـفـرـ وـالـواـحـدـ.ـ إـلـاـ مـيـكـنـ هـذـاـ ثـبـاتـ فـيـ إـلـيـاتـ الـإـجـابـاتـ عـلـىـ فـقـرـاتـ الـإـسـتـيـانـاتـ إـنـ قـيمـةـ الـمـعـاـلـمـ تـكـوـنـ مـساـوـيـةـ لـلـصـفـرـ أـوـ أـقـلـ مـنـ (ـ٠.٦٠ـ)،ـ وـعـلـىـ الـعـكـسـ إـذـاـ كـانـ هـذـاـ ثـبـاتـ تـكـوـنـ قـيمـةـ الـمـعـاـلـمـ تـسـاوـيـةـ الـواـحـدـ وـعـلـىـ الـعـمـومـ يـكـوـنـ هـذـاـ ثـبـاتـ إـذـاـ كـانـ قـيمـةـ الـمـعـاـلـمـ أـكـبـرـ مـنـ (ـ٠.٦٠ـ).ـ وـتـمـ حـاسـبـ مـعـاـلـمـ الـاـرـتـبـاطـ لـكـلـ مـحـورـ مـنـ الـمـحـورـيـنـ فـيـ جـوـولـ (ـ١ـ)ـ يـوـضـحـ قـيمـ مـعـاـلـمـ كـروـنـبـاخـ الـأـلـفـاـ لـكـلـ مـتـغـيرـ وـبـعـدـ عـلـىـ انـفـرـادـ وـلـلـمـقـيـاسـ كـلـ.

الـجـوـولـ ١ـ اـخـتـيـارـ كـروـنـبـاخـ الـأـلـفـاـ لـقـيـاسـ ثـبـاتـ الـإـسـتـيـانـاتـ

الـمـواـطـنـةـ الـتـظـيـيـميـ	مـدىـ مـلـائـمـةـ الـمـعـلـومـاتـ	فـقـرـاتـ الـإـسـتـمـارـةـ	مـعـاـلـمـ كـروـنـبـاخـ الـأـلـفـاـ	عـدـ الـفـقـرـاتـ
	مـدىـ دـقـةـ الـمـعـلـومـاتـ		0.68	٤
	مـدىـ مـلـائـمـةـ الـمـعـلـومـاتـ		0.63	٤
	مـدىـ دـقـةـ الـمـعـلـومـاتـ		0.73	١٢

أـظـهـرـتـ نـتـائـجـ تـحـلـيلـ مـعـاـلـمـ كـروـنـبـاخـ الـأـلـفـاـ،ـ الـمـوـضـحـةـ فـيـ الـجـوـولـ (ـ١ـ)،ـ أـنـ فـقـرـاتـ الـإـسـتـمـارـةـ الـمـسـتـخـدـمـةـ فـيـ الـبـحـثـ تـتـمـتـعـ بـمـسـتـوـيـاتـ مـوـثـوقـيـةـ عـالـيـةـ وـمـقـبـولـةـ فـيـ جـمـيعـ الـمـحـاورـ الـمـدـرـوـسـةـ.ـ حـيـثـ بـلـغـتـ قـيمـةـ مـعـاـلـمـ الـأـلـفـاـ لـجـمـيعـ فـقـرـاتـ الـأـلـفـاـ الـمـسـمـيـةـ (ـ٠.٦٣ـ)ـ أـوـ أـعـلـىـ،ـ مـاـ يـشـيرـ إـلـىـ درـجـةـ ثـبـاتـ مـقـبـولـةـ،ـ عـلـمـاـ أـنـ الـحـدـ الـأـدـنـىـ الـمـقـبـولـ لـلـقـيـاسـ هـوـ (ـ٠.٦٠ـ).ـ وـبـالـتـالـيـ،ـ تـوـكـدـ هـذـهـ النـتـائـجـ عـلـىـ أـنـ الـإـسـتـمـارـةـ الـمـسـتـخـدـمـةـ تـتـمـتـعـ بـمـوـثـوقـيـةـ دـاخـلـيـةـ عـالـيـةـ،ـ مـاـ يـعـزـزـ مـصـدـاقـيـةـ الـبـيـانـاتـ وـيـؤـكـدـ صـلـاحـيـتـهاـ لـقـيـاسـ الـمـعـيـارـاتـ الـمـدـرـوـسـةـ.ـ وـهـذـاـ يـعـنـيـ أـنـ الـأـسـئـلـةـ فـيـ كـلـ فـقـرـاتـ الـإـسـتـيـانـاتـ مـرـتـبـطـةـ بـعـضـهـاـ بـعـضـ،ـ بـشـكـلـ قـويـ،ـ وـتـقـيـيـسـ نـفـسـ الـبـنـاءـ النـظـريـ بـشـكـلـ مـوـثـقـ،ـ مـاـ يـمـنـحـ الـبـاحـثـانـ ثـقـةـ فـيـ ثـبـاتـ وـصـدـقـ قـائـمـةـ الـإـسـقـصـاءـ وـمـصـدـاقـيـةـ الـنـتـائـجـ الـمـسـتـخـرـجـةـ مـنـهـاـ.

الـوـصـفـ الـإـحـصـائـيـ لـلـخـاصـائـصـ الـشـخـصـيـةـ:

يمـكـنـ تـمـثـيلـ الـخـاصـائـصـ الـشـخـصـيـةـ لـلـمـبـحـوثـيـنـ الـذـيـنـ شـمـلـهـمـ الـإـسـتـطـلـاعـ كـمـاـ يـلـيـ:

مجلة الجامعة العراقية المجلد (٧٤) العدد (٧) تشرين الثاني لسنة ٢٠٢٥

١- الجنس: شملت العينة مشاركين من الموظفين الذكر والإناث، كما هو موضح في الجدول (٢) التوزيع التكراري حسب الجنس

الجنس	المجموع	النكرار	النسبة
ذكر		57	58%
الإناث		42	42%
المجموع	٩٩	٩٩	١٠٠%

يُظهر الجدول (٢) أن العينة المستخدمة في هذه الدراسة المكونة من ٩٩ العاملين في منظمات غير الحكومية إلى وجود تمثيل غير متوازن بين الجنسين. يُظهر توزيع العينة حسب الجنس ميلاً نحو الذكور، حيث شغل الذكور نسبة ٥٨% (بعدد ٥٧ فرداً)، مقابل ٤٢% للإناث (بعدد ٤٢ فرداً). تشير هذه النسبة إلى أن تمثيل الذكور في المنظمات المبحوثة أعلى من تمثيل الإناث، وهو ما قد يعكس طبيعة التوظيف السائدة أو الهيكل التنظيمي في المنظمات غير الحكومية في أربيل. ومع ذلك، فإن التمثيل النسائي بنسبة تزيد عن ٤٠٪ يُعتبر جيداً ومحبلاً لضمان عدم وجود تحيز كبير في النتائج المتعلقة بسلوك المواطن أو تقييم نظم المعلومات الإدارية.

٢- فئة العمر: شملت العينة مشاركين من لفئات العمر، كما هو موضح في الجدول (٣) التوزيع التكراري حسب الفئات العمر

الفئات العمر	المجموع	النكرار	النسبة
أقل من ٣٠ سنة		٢٧	٢٧%
٣١ - ٤٠		٥٧	٥٨%
٤١ - ٥٠		١٢	١٢%
٥١ سنة فأكثر		٣	٣%
المجموع	٩٩	٩٩	١٠٠%

يُظهر تحليل في الجدول (٣) العمر تركيزاً واضحاً في فئة العمر المتوسط، حيث استحوذت الفئة العمرية من ٣١ إلى ٤٠ سنة على أعلى نسبة بلغت ٥٨% (بعدد ٥٧ فرداً). تليها فئة أقل من ٣٠ سنة بنسبة ٢٨%， بينما كانت فئة العمر الأكبر (٤١ - ٥٠ و ٥١ سنة فأكثر) ضعيفتي التمثيل بنسبة إجمالية لا تتجاوز ١٥%. هذا التركيز يشير إلى أن عينة الدراسة تتكون بشكل أساسي من موظفين شباب وناضجين مهنياً، مما يعكس حيوية هذه المنظمات ويفضي مصداقية على تقييمهم لنظم المعلومات.

٣- المؤهل العلمي: توزعت تخصصات المشاركين في العينة على مختلف المؤهلات العلمية، كما هو مبين في الجدول (٤) التوزيع

التكراري حسب المؤهل العلمي

الفئات المؤهل العلمي	المجموع	النكرار	النسبة
شهادة ثانوية او اقل		١٣	١٣%
شهادة الجامعية		٧١	٧٢%
دراسات عليا		١٥	١٥%
المجموع	٩٩	٩٩	١٠٠%

فيما يتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي في الجدول (٤)، تبدو العينة عالية التأهيل العلمي، حيث سيطر حملة شهادة الجامعية (البكالوريوس) على التوزيع بنسبة ساحقة بلغت ٧٢% (بعدد ٧١ فرداً). كما أن حملة الدراسات العليا يمثلون نسبة ١٥%， مما يعني أن أكثر من ٨٦% من العينة هم من حملة الشهادات الجامعية فما فوق. هذه النتيجة مهمة جداً لأنها توّكّد أن المشاركين لديهم خلفية تعليمية قوية تؤهّلهم لهم طبيعة نظم المعلومات الإدارية وسلوك المواطن التنظيمية، مما يعزز من مصداقية وصحة البيانات التي أدلوّ بها.

٤- عدد سنوات الخبرة: توزعت تخصصات المشاركين في العينة على سنوات الخبرة المختلفة، كما هو مبين في الجدول (٥) التوزيع التكراري حسب عدد سنوات الخبرة

الفئات عدد سنوات الخبرة	أقل من سنة	النكرار	النسبة
		١٠	١٠%

100%	٩٩	المجموع
36%	36	٥ - ٢ سنوات
32%	32	٦ - ١٠ سنوات
18%	18	١١ - ١٥ سنوات
3%	3	١٦ سنة فأكثر

يُظهر الجدول (٥) تحليل توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة، يتوافق توزيع الخبرة مع التوزيع العمري، حيث تتركز الخبرة في الفئات المتوسطة والقصيرة الأمد. الفئة الأكثر تمثيلاً هي ٢ - ٥ سنوات بنسبة ٣٦%， تليها فئة ٦ - ١٠ سنوات بنسبة ٣٢%， حيث تُشكل هاتان الفئتان معاً أكثر من ثلثي العينة (٦٩%). هذا التوزيع يدل على أن غالبية الموظفين لديهم خبرة عملية كافية (من سنتين إلى عشر سنوات) تسمح لهم بممارسة سلوك المواطننة التنظيمية وتقديم فعالية نظم المعلومات الإدارية بشكل موضوعي، بينما يُشير ضعف تمثيل فئة "١٦ سنة فأكثر" إلى أن أغلب العاملين في المنظمات غير الحكومية هم من الجيل الأحدث. تحليل محاور وفرضيات الدراسة:

قام الباحثان بتحليل محاور الدراسة لتحديد واقع هذه المحاور في مجتمع الدراسة. وفيما يلي عرض لنتائج تحليل المحاور وفرضيات الدراسة:

١. هناك علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين نظام المعلومات الإداري والمواطننة التنظيمي.
 ٢. هناك علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين ابعاد نظام المعلومات الإداري والمواطننة التنظيمي.
 ٣. هناك أثر معنوي إيجابي ذات دلالة احصائية لنظام المعلومات الإداري على المواطننة التنظيمي.
 ٤. هناك أثر معنوي ذات دلالة احصائية لأبعاد نظام المعلومات الإداري على المواطننة التنظيمي.
- الفرضية الأولى:** هناك علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين نظام المعلومات الإداري والمواطننة التنظيمي.

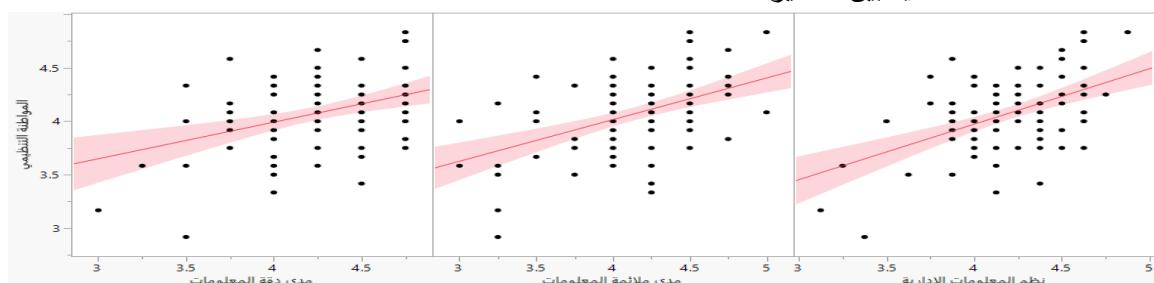
الفرضية العدمية (H_0) : لا توجد علاقة ارتباط (معنوية) ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإداري وسلوك المواطننة التنظيمية. الفرضية البديلة (H_1) : توجد علاقة ارتباط (معنوية) ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإداري وسلوك المواطننة التنظيمية. تهدف هذه الفرضية إلى التحقق من وجود علاقة ارتباطية بين نظام المعلومات الإداري والمواطننة التنظيمية. ولتحقيق ذلك، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) كأداة إحصائية رئيسية للتحليل. يُعد معامل بيرسون مقاييسًا إحصائيًا قوياً يهدف إلى تحديد طبيعة وقوة العلاقة الخطية بين متغيرين كميين. تتراوح قيمة معامل الارتباط بين -١ و +١، حيث تشير القيم القريبة من +١ إلى وجود علاقة طردية خطية قوية (زيادة أحد المتغيرين تصاحبها زيادة في الآخر)، بينما تشير القيم القريبة من -١ إلى وجود علاقة عكسية خطية قوية (زيادة أحد المتغيرين تصاحبها نقصان في الآخر). أما القيمة القريبة من صفر فتدل على ضعف أو عدم وجود علاقة خطية بين المتغيرين جدول ٦: معامل الارتباط

بيرسون

قيمة p	معامل ارتباط بيرسون	العلاقة بين
0.011	0.509	نظام المعلومات الإداري والمواطننة التنظيمية

أظهرت نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون الواردة في الجدول (٦) وجود علاقة ارتباط طردية (إيجابية) متوسطة القوة وذات دلالة إحصائية عالية بين نظام المعلومات الإداري وسلوك المواطننة التنظيمية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.509 (٢)، وكانت قيمة الدلالة (p-value) أقل من 0.0001. تشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة معنوية بين المتغيرين، وتؤكد أن تحسين وتطوير فاعلية نظم المعلومات الإدارية في المنظمات غير الحكومية في أربيل يرتبط بشكل إيجابي و مباشر بارتفاع مستويات سلوك المواطننة التنظيمية لدى العاملين.

الشكل ١: العلاقة الخطية بين المتغيرات



الفرضية الثانية: هناك علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين أبعاد نظام المعلومات الإداري والمواطنة التنظيمية. الفرضية العدمية (H_0) : لا توجد علاقة ارتباط (معنوية) ذات دلالة احصائية بين أبعاد نظام المعلومات الإداري وسلوك المواطنات التنظيمية. الفرضية البديلة (H_1) : توجد علاقة ارتباط (معنوية) ذات دلالة احصائية بين أبعاد نظام المعلومات الإداري وسلوك المواطنات التنظيمية. تهدف هذه الفرضية إلى التحقق من وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد نظام المعلومات الإداري والمواطنة التنظيمية. ولتحقيق ذلك، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation) كأداة إحصائية رئيسية للتحليل. جدول ٧: معامل الارتباط بيرسون (coefficient

مدى ملائمة المعلومات	دقة المعلومات	المواطنة التنظيمية	معامل الارتباط بيرسون
		--	المواطنة التنظيمية
	--	.371**	مدى دقة المعلومات
--	.424**	.481**	مدى ملائمة المعلومات

*الارتباط معنوي عند مستوى .٠٠١

*الارتباط معنوي عند مستوى .٠٠٥

أظهرت نتائج تحليل مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون في الجدول (٧) وجود علاقات ارتباط طردية (إيجابية) وذات دلالة احصائية عند مستوى .٠٠١ بين المتغيرات المبحوثة. أولاً، وُجد ارتباط متوسط القوة بين مدى دقة المعلومات وسلوك المواطنات التنظيمية، حيث بلغ معامل الارتباط .٠٠٣٧١ ثانياً، سجل الارتباط بين مدى ملائمة المعلومات وسلوك المواطنات التنظيمية قيمة أعلى بلغت .٠٠٤٨١، مما يشير إلى أن ملائمة المعلومات لأداء الموظف لها تأثير ارتباطي أقوى وأهم في تعزيز سلوك المواطنات التنظيمية مقارنة بدقتها. وتأكيداً على الترابط البنائي لنظام المعلومات الإداري، وُجد أيضاً ارتباط طردي متوسط بين بعدي النظام نفسهما (مدى دقة المعلومات ومدى ملائمتها) بقيمة .٠٠٤٢٤. تشير هذه النتائج مجتمعة إلى أن الموظفين الذين يعتقدون أن المعلومات المتوفرة لهم من النظام الإداري مناسبة وذات صلة باحتياجات عملهم (ملائمة) هم الأكثر ترجيحاً لإظهار السلوكيات الطوعية الإيجابية (المواطنة التنظيمية)، وأن هذا التأثير يزداد مع توفر الدقة في تلك المعلومات. الفرضية الثالثة: هناك أثر معنوي إيجابي ذات دلالة احصائية لنظام المعلومات الإداري على المواطنات التنظيمية. الفرضية العدمية (H_0) : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظام المعلومات الإداري على المواطنات التنظيمية. الفرضية البديلة (H_1) : يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظام المعلومات الإداري على المواطنات التنظيمية. تهدف هذه الدراسة إلى التتحقق من تأثير النظام المعلومات الإداري على المواطنات التنظيمية. وبناءً على ذلك، تم اعتبار النظام المعلومات الإداري متغيرات مستقلة، المواطنات التنظيمية متغيراً تابعاً. وتم استخدام نموذج الانحدار الخطى البسيط (Simple Linear Regression) لتحليل العلاقة بين المتغيرين، مع تحديد معامل التحديد واختباره عند مستوى دلالة إحصائية .٠٠٥. وستعرض النتائج التفصيلية في الجدول أدناه الجدول (٨) نموذج الانحدار الخطى البسيط

معامل التحديد	p-قيمة	F	p-قيمة	t-قيم	معاملات الانحدار	المتغير التابع: المواطنات التنظيمية
٢٦٠.	<.001	٣.٨٣٣	.000	5.039	1.894	القيمة الثابتة
			.000	5.816	.520	النظام المعلومات الإداري

يعرض الجدول (٨) أظهر تحليل الانحدار البسيط وجود أثر إيجابي ذو دلالة احصائية قوية جداً لنظام المعلومات الإداري على سلوك المواطنات التنظيمية، مما يدعم قبول الفرضية الثالثة (وجود أثر معنوي إيجابي لنظام المعلومات الإداري). فقد بلغت قيمة F المحسوبة ٣٣.٨٣ بمستوى دلالة (p-value) أقل من .٠٠٠١، وهو ما يؤكد معنوية نموذج الانحدار ككل. وبشكل تفصيلي، أشار معامل الانحدار القياسي (beta) البالغ .٠٥٢٠ إلى أن زيادة وحدة واحدة في فاعلية نظام المعلومات الإداري تؤدي إلى زيادة .٠٥٢٠ في سلوك المواطنات التنظيمية، وكانت هذه العلاقة معنوية جداً حيث بلغت قيمة t الإحصائية ٥.٨١٦ بمستوى دلالة 0.000 (p-value). كما أوضح معامل التحديد (R^2) أن نظام المعلومات الإداري يفسر ٢٦٪ من التباين الحاصل في سلوك المواطنات التنظيمية. هذه النتائج تؤكد الأهمية الجوهرية للجودة العالية والفعالية لنظم المعلومات الإدارية كعامل محفز رئيسي لتعزيز السلوكيات الطوعية والداعمة للمنظمة لدى العاملين في المنظمات المبحوثة. الفرضية الرابعة: هناك أثر معنوي ذات دلالة احصائية لأبعاد نظام المعلومات الإداري على المواطنات التنظيمية. الفرضية العدمية (H_0) : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد نظام المعلومات الإداري على المواطنات التنظيمية.

المعلومات الاداري على المواطنات التنظيمي. الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد نظام المعلومات الاداري على المواطنات التنظيمي. تهدف هذه الدراسة إلى التتحقق من طبيعة وتأثير أبعاد النظام المعلومات الاداري (مدى دقة المعلومات، مدى ملائمة المعلومات) على المواطنات التنظيمي ، تم اعتماد منهجية إحصائية كمية لتحليل البيانات المجمعة. وتحقيقاً لهذا الغرض، تم تحديد أبعاد نظام المعلومات الاداري كمتغيرات مستقلة، بينما اعتبرت المواطنات التنظيمي متغيراً تابعاً. وفحص العلاقة الخطية المحتملة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، سُيستخدم تحليل الانحدار الخطى المتعدد (Multiple Linear Regression). ويُعد هذا النموذج أداة إحصائية مناسبة لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين متغير مستقل ومتغير تابع واحد، بالإضافة إلى التبؤ بقيمة المتغير التابع بناءً على قيم المتغيرات المستقلة. وسيتم في هذا التحليل تقدير معامل التحديد (R^2) لكل نموذج انحدار، حيث يشير إلى نسبة التباين في المتغير التابع التي يمكن تفسيرها بواسطة الفرع المحدد من المتغير المستقل. كما سيتم اختبار دلالة النموذج ومعامل الانحدار لكل نموذج عند مستوى دلالة إحصائية محددة مسبقاً وهو .٠٠٥، وذلك لتحديد ما إذا كانت العلاقة الملاحظة ذات دلالة إحصائية ولا تعزى إلى الصدفة. سيتم عرض النتائج التفصيلية لكل فرضية من فرضيات هذه الدراسة، بما في ذلك معاملات الانحدار وقيم الدلالة الإحصائية ومعامل التحديد في الجدول (٩). وفحص افتراضات نموذج الانحدار، تم تأكيد صلاحية نموذج الانحدار المتعدد إحصائياً من خلال الوفاء بمعظم الافتراضات الأساسية. فيما يتعلق بافترضيات التباين الخطى، أشارت قيمة ديرين-واتسون (Durbin-Watson) البالغة ١.٥٩٥ إلى عدم وجود مشكلة ارتباط ذاتي (Autocorrelation) بين الباقي. كما أثبتت إحصاءات التشخيص الخطى عدم وجود مشكلة تعدد خطى (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة (دقة المعلومات وملائمتها)، حيث كانت قيمة VIF منخفضة (١.٢١٩) وقيم التسامح (Tolerance) مرتفعة (٠.٨٢١). بالإضافة إلى ذلك، أكد اختبارات Kolmogorov-Smirnov و Shapiro-Wilk أن الباقي موزعة توزيعاً طبيعياً ($p > 0.05$)، وأكّدت رسوم الانتشار للعلاقات الخطية بين المتغيرات (الشكل ١) افتراض الخطية (Linearity)، مما يعزز الموثوقية والثقة في نتائج تحليل الانحدار. الجدول (٩) نموذج الانحدار الخطى المتعدد

معامل التحديد	p-قيمة	F	p-قيمة	t-قيمة	معاملات الانحدار	المتغير التابع: المواطنات التنظيمي
0.265	.000	17.33	.000	5.120	1.951	القيمة الثابتة
			.038	2.105	.188	مدى دقة المعلومات
			.000	4.088	.320	مدى ملائمة المعلومات

من خلال الجدول (٩) نلاحظ أن نموذج الانحدار ككل ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة ١٧٠.٣٣، وقيمة الدلالة الإحصائية أقل من ٠٠٠١، بمعنى آخر، هذا يعني أن النموذج ككل يشرح بشكل مقبول التباين في المتغير التابع. ونلاحظ معامل التحديد يساوي ٠٠٢٦٥، مما يعني أن أبعاد النظام المعلومات الاداري التي تم تضمينها في هذا النموذج تفسر ٢٦.٥٪ من التباين في المواطنات التنظيمي. على الرغم من أن هذا يشير إلى أن هذه المتغيرات لها تأثير معنوي، إلا أن ٧٤.٥٪ المتبقية من التباين في المواطنات التنظيمي تُعزى إلى عوامل أخرى لم يتم تضمينها في هذا التحليل.

تأثيرات أبعاد النظام المعلومات الاداري: أكدت نتائج تحليل الانحدار المتعدد قبول الفرضية الرابعة، حيث كان النموذج معنوياً بشكل عام ($F = 17.327$, $p < 0.001$), موضحاً أن بعدي دقة وملائمة المعلومات يفسران معاً ٢٦.٥٪ من التباين في سلوك المواطنات التنظيمية ($R^2 = 0.265$). وقد أظهرت النتائج أن كلا البعدين لهما أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية، إلا أن بعد مدى ملائمة المعلومات يمتلك الأثر الأقوى والأهم (قيمة $t = 4.088$, $B_1 = 0.395$)، مما يعني أن مدى ملائمة المعلومات لاحتياجات العمل اليومية هو العامل الأكثر فعالية في تحفيز السلوكات الطوعية الإيجابية. بينما جاء أثر بعد مدى دقة المعلومات ثانياً من حيث القوة (قيمة $t = 2.105$, $B_2 = 0.203$, $p = 0.038$). هذه النتائج تؤكد أن فعالية نظم المعلومات الإدارية في المنظمات غير الحكومية في أربيل تُعزز سلوك المواطنات التنظيمية.

الاستنتاج

١. أظهرت نتائج تحليل معامل كرونباخ ألفا، الموضحة في الجدول (١)، أن فقرات الاستمار المستخدمة في البحث تتمتع بمستويات موثوقية عالية ومقبولة في جميع المحاور المدروسة. حيث بلغت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات أداة القياس ٦٣٪ أو أعلى، مما يشير إلى درجة ثبات مقبولة، علمًا أن الحد الأدنى المقبول للقياس هو ٦٠٪.

٢. أظهرت نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون الواردة في الجدول (٦) وجود علاقة ارتباط طردية (إيجابية) متوسطة القوة وذات دلالة إحصائية عالية بين نظام المعلومات الإداري وسلوك المواطن التنظيمية.
٣. كما أن حملة الدراسات العليا يمثلون نسبة ١٥%، مما يعني أن أكثر من ٨٦% من العينة هم من حملة الشهادات الجامعية فما فوق. هذه النتيجة مهمة جدًا لأنها تؤكد أن المشاركون لديهم خلفية تعليمية قوية تؤهلهم لفهم طبيعة نظم المعلومات الإدارية وسلوك المواطن التنظيمية، مما يعزز من مصداقية وصحة البيانات التي أدلو بها.
٤. أن غالبية الموظفين لديهم خبرة عملية كافية (من سنتين إلى عشر سنوات) تسمح لهم بممارسة سلوك المواطن التنظيمية وتقييم فعالية نظم المعلومات الإدارية بشكل موضوعي، بينما يشير ضعف تمثيل فئة "١٦ سنة فأكثر" إلى أن أغلب العاملين في المنظمات غير الحكومية هم من الجيل الأحدث.
٥. أن تمثيل الذكور في المنظمات المبحوثة أعلى من تمثيل الإناث، وهو ما قد يعكس طبيعة التوظيف السائد أو الهيكل التنظيمي في المنظمات غير الحكومية في أربيل. ومع ذلك، فإن تمثيل النسائي بنسبة تزيد عن ٤٠٪ يعتبر جيداً وقبولاً لضمان عدم وجود تحيز كبير في النتائج المتعلقة بسلوك المواطن أو تقييم نظم المعلومات الإدارية.
٦. كانت فئتا العمر الأكبر (٤١-٥٠ و ٥١ سنة فأكثر) ضعيفتي التمثيل بنسبة إجمالية لا تتجاوز ١٥%. هذا التركيز يشير إلى أن عينة الدراسة تتكون بشكل أساسي من موظفين شباب وناضجين مهنياً، مما يعكس حيوية هذه المنظمات ويفضي مصداقية على تقييمهم لنظم المعلومات.
٧. أظهرت نتائج تحليل مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون في الجدول (٧) وجود علاقات ارتباط طردية (إيجابية) وذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠٠٠١ بين المتغيرات المبحوثة. أولاً، وجد ارتباط متوسط القوة بين مدى دقة المعلومات وسلوك المواطن التنظيمية، حيث بلغ معامل الارتباط ٠٠٣٧١. ثانياً، سجل الارتباط بين مدى ملائمة المعلومات وسلوك المواطن التنظيمية قيمة أعلى بلغت ٠٠٤٨١، مما يشير إلى أن ملائمة المعلومات لأداء الموظف لها تأثير ارتباطي أقوى وأهم في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية مقارنة بدقتها.
٨. أظهر تحليل الانحدار البسيط وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية قوية جداً لنظام المعلومات الإداري على سلوك المواطن التنظيمية، مما يدعم قبول الفرضية الثالثة (وجود أثر معنوي إيجابي لنظام المعلومات الإداري).
٩. نلاحظ أن نموذج الانحدار ككل ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة ١٧.٣٣، وقيمة الدلالة الإحصائية أقل من ٠٠٠١ بمعنى آخر، هذا يعني أن النموذج ككل يشرح بشكل مقبول التباين في المتغير التابع.
١٠. ونلاحظ معامل التحديد يساوي ٠٠.٢٦٥، مما يعني أن أبعاد النظام المعلومات الإداري التي تم تضمينها في هذا النموذج تفسر ٢٦.٥٪ من التباين في المواطن التنظيمي. على الرغم من أن هذا يشير إلى أن هذه المتغيرات لها تأثير معنوي، إلا أن ٧٤.٥٪ المتبقية من التباين في المواطن التنظيمي تُعزى إلى عوامل أخرى لم يتم تضمينها في هذا التحليل.

المفردات:

١. الحث على زيادة الاهتمام المنظمات غير الحكومية بسلوكيات المواطن التنظيمي وتعزيزها وذلك من خلال توفير مستلزمات المادية والمعنوي
٢. يجب العمل على الاستمرار في تطوير وتحديث برامج نظم المعلومات الإداري وذلك من أجل
٣. فتح دورات تدريبية وتعييناً توظيف متخصصين مؤهلين في مجال نظم المعلومات الإدارية والكترونيات
٤. على الباحثين إجراء المزيد من الأبحاث عن نظم المعلومات الإداري وسلوك المواطن التنظيمي
٥. العمل على نظم معلومات الإداري في المنظمات غير الحكومية وذلك لتحديد الاحتياجات في المنظمات وتحسين سلوك المواطن التنظيمي

المصادر:

المصادر العربية:

١. حامد سعيد شعبان (٢٠٠٧)، أثر علاقة الفرد برئيسه إدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية، دراسة ميدانية، كلية التجارة جامعة الأزهر
٢. الحميدي نجم عبد الله وآخرون (٢٠٠٤) نظم المعلومات الإدارية (مدخل معاصر) دار وائل للنشر الأردن الطبعة الأولى
٣. العامري، أحمد بن مسلم، (٢٠٠٣)، محددات وآثار سلوك المواطن التنظيمية في المنظمات مجلة جامعة الملك ابن عبد العزيز، المجلد / ٦ العدد ٢، المملكة العربية السعودية.

٤. عبودي، صفاء إدريس (٢٠٠٨)، أثر سلوك المواطن التنظيمية في تحقيقية الفاعلية ادراة ميدانية لأراء عينة من رؤساء الأقسام في جامعة الموصل)، مجلة تنمية الرافدين، المجلد: ٣٠ العدد: ٩٢ كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل
٥. العطوي، عامر علي حسين، (٢٠٠٧)، أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي، دراسة تحليلية للأداء أعضاء الكادر التدريسي في كلية الادارة والاقتصاد جامعة القادسية)، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١، العدد: ٣ .
٦. الخصاونة، أنيس صقر محيلان محمد حيدر صادق (٢٠٢٠) اثر نظم المعلومات الإدارية على ريادة الأعمال في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية . مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (١٧)، العدد (٢) ٤٤١-٤٨٦
٧. عبد الرحمن، بسم سعيد، الطراحتسي، مريم العلي، بلال ، حواء عبدالله ، حمد، حافظ ابراهيم (٢٠١٩) أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي دراسة حالة شركة الناغي للسيارات جدة - المملكة العربية السعودية خلال الفترة ٢٠١٧-٢٠١٥)المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد (٣)، العدد (٤) ١١٢-٩٠ .
٨. علي الطاهر أحمد محمد (٢٠٢١) أثر تكنولوجيا المعلومات في الإبداع الإداري (دراسة على القطاع المصرفي السوداني). مجلة دراسات اقتصادية، المجلد (١٩)، العدد (٢)، ٥٣-٣٤ .
٩. الهزامية أحمد صالح (٢٠٠٩) دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية (دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة اربد. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد ٢٥ - العدد الأول .
١٠. الشعري مشعان صيف الله (١٤٢٩) تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالملكة العربية السعودية من وجهة نظر مدير التعليم ومساعديهم ورؤسائهم الأقسام تصور مقترح اطروحة دكتوراه غير منشورة جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية
١١. يونس ، زينب محمد (٢٠٠٥) ، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية ، مؤسسة رؤية النشر والتوزيع ، كم الإسكندرية - مصر ، ص ٢٣
١٢. برهان محمد نور الدين وجعفر غاري ابراهيم (١٩٩٨م) ، نظم المعلومات المحوسبة، الطبعة الأولى ، دار (الناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ص ٣١
١٣. السامرائي ايمن : (٢٠١٥) ايمن فاضل الزعبي هيثم محمد (٢٠١٥) نظم المعلومات الإدارية ذا دار صفاء للنشر. عمان الاردن
١٤. ادريس ثابت عبد الرحمن (٢٠٠٥) نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة الدار الجامعية بالمنوفية
١٥. عبد الرحمن، بسم سعيد، بلال، حواء عبد الله الطراحتسي، مريم العربي، حمد، حافظ ابراهيم (٢٠٠١) اثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي دراسة حالة شركة الناغي للسيارات جدة - المملكة العربية السعودية خلال الفترة من ٢٠١٧ - ٢٠١٥ مجلة العلوم ١٤٤ ص ٩٠
١٦. نحو الدي ك طر على القرني من به ببهان (٢٠٢٠) اثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على جامعة الملك عبد العزيز مجلة البحوث التجارية مع ١٢ (٢٤)، من ٢٩٤-٢٥٠ جامعة الزقازيق - كلية التجارة
١٧. قصر من القادر علي عامر قانون (٢٠١٦) بعنوان دور عليك إدارة المعرفة في التسويق الابتكاري بحث التحليلي لجنة من مديرى الشركة العامة الصناعة الزيوت المالية مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية مع ٢٢
١٨. أبو تايه ، بندر، (٢٠١٢)، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، مجلد ٢٠ ، العدد ٢ ، ص ١٤٥ ١٨٦
- المصادر الانكليزية:**
- 1.Castro C.B., Armario, E.M., & Ruiz, D. M., (2004), The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. -international journal of service industry management, vol:15, No:1.
 - 2.Charisma. D. (2020), Delone and Mclean Models in the Implementation of Asset Management Information System Analysis. Journal Ilmu-ilmu Sosial Humaniora, Vol. 22, No)3(, 400-308
 3. [١٥]Tin. H (2021). Finding the Active Learning Consequences of Management Information System Course: Case Study of Postgraduate and Undergraduate Students. The Educational Review, USA, Vol. 5, No (3), 38-45
 - 4.Donnellan, B.A. (2006). A Snapshot of School Information Support Systems in Nissan and Suffolk Counties of New York State: To What Degree are Information Support Systems in Place in These School Districts? Hofstra University: 262.

مجلة الجامعة العراقية المجلد (٧٤) العدد (٧) تشرين الثاني لسنة ٢٠٢٥

5. Supattra, Boonmak (2007). "The Influence of Management Information Systems and Information Technology on Management Performance and Satisfaction", 7th Global Conference on Business & Economics

6. LAUDON CLAUDON Management Information Systems, the Macmillan Co, Inc, USA, 1990

7. Mcleado jr, Raymon & Schell, George p. (2007) op cit. p 10.1)

8. Jamal, M(1985) relationship of job performance: A study of managers and plue collar workers Human relations 38 (5), 409-424.

9. Danlop&Lee. (2004). "workplace Deviance rganizational Citizenship Behavior, and Business Unit Performance: the bad apples do spoil the whole barrel. Journal of Organization Behavior, Vol.25, No.1, pp67-80.

10. vig von bertalanffy, Théorie générale des systèmes, Traduit par Jean benoît chabrol, Dunod, Paris, 1973.

11. Podsakoff. P. M., MacKenzie, S. B. Morris, R. H & .Fetter. R. (1990). Transformal Leader Behaviors and their Effects on Follower's Trust in Leader Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors. Leadership Quarterly, Vol.I. pp:107-142.

استماره الاستبيان

تحية طيبة ...

اتشرف ان ارفق لسيادتكم قائمة استقصاء علمي عن دور نظم المعلومات الادارية في سلوك المواطن التنظيمي، دراسة تطبيقية على المنظمات في مدينة اربيل لعام ٢٠٢٥: دراسة تحليلية لآراء عينة من عاملين و المدراء. شكرًا لتعاونكم وحسن استجابتكم
ملاحظات مهمة:

١. علماً بأن جميع الإجابات لن تستخدم لأي غرض آخر غير البحث العلمي.
 ٢. يرجى وضع علامة (√) في الحقل المناسب الذي يمثل وجهة نظرك.

بيانات الشخصية:

الحسنة - الذكر

二-三

أقا من سن

٣١

०९ - ५१

١٥ سنت فوك

٣- التحصيل العلمي:

٤. عدد سنوات الخبرة في القطاع السياحي:

أقل من سنة

٢ - سنوات

٦ - سنوات

١١-١٥ سنوات

١٦ سنة فأكثر

المتغير المستقل: (نظم المعلومات الادارية)

الاستجابة					العبارات	ت	الابعاد
غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق			
					المعلومات التي يوفرها المنظمة تكون معلومات صحيحة	١	

				المعلومات التي يوفرها المنظمة تكون معلومات حديثة	٢	مدى دقة المعلومات
				المعلومات المتوفرة تساعدك في القيام بوظيفتك بصورة جيدة	٣	
				ادخال نظم المعلومات يعطي شكل احسن للمعلومات مهم التعامل مهما	٤	
				توفر المعلومات الملائعة يزيد من المواطننة التنظيمية	١	
				نظام المعلومات تقدم لك معلومات يفيد المواطننة التنظيمية	٢	مدى ملائمة المعلومات
				تساعد نظام المعلومات اتخاذ تزارات صحية حول المواطننة الـ	٣	
				المعلومات التي يوفرها نظم المعلومات الاداري تتناسب مع المنظمة	٤	

المتغير التابع: (المواطننة التنظيمي)

الاستجابة					العبارات	ت	الابعاد
غير موافق	محايد	موافق بـ	موافق	غير موافق			
					احرص على حضور لاجتماعات والدقاء ان المرتبطة بالعمل	١	قيم المواطننة
					دائماً انقدم بمقترنات التطوير	٢	
					اتحدث عن انجازات منظمتي لاجل رفع مستواها	٣	
					اساهم في حل المشاكل في منظمتي	٤	
					لا اتردد بمساعدة الاخرين ولوطلب ذلك وقتا اضافياً	١	الايثار
					تجنب اثارة المشاكل في العمل	٢	
					يمكنني الاستغناء عن قسم من اجازتي لاي زميل يكون بحاجة	٣	
					اتholm بتقديم افضل الخدمات لزملائي في الفعل	٤	

البحد ثالث / الكياسة:

الاستجابة					العبارات	ت	الابعاد
غير موافق	محايد	موافق بـ	موافق	غير موافق			
					احرص على اتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل حدوثها	١	الكياسة
					احفظ على سمعة منظمتي	٢	
					ابتعد خلق المشاكل في العمل	٣	
					اقوم بارشاد في القرارات التي يهم المنظمة	٤	