EUROMID ACADEMY OF BUSINESS AND TECHNOLOGY

International Journal of Business Ethics and Governance (IJBEG)
https://ijbeg.com

Online ISSN: 2717-9923

The Role of Management Information Systems in Strengthening the Administrative Governance in Ministry of Education and Higher Education in Gaza

Ramiz Alzaneen*
Al-Aqsa Media Network Institution,
Gaza Strip, Palestine
Email: Ramez906515721@gmail.com

Ahmed Mahmoud
Al-Azhar University,
Gaza Strip, Palestine
Email: ahmed@alazhar.edu.ps

Received June, 2019; Accepted September, 2019

Abstract: The study aims at identifying the role of management information systems in sustaining the administrative governance of the Ministry of Education and Higher Education in Gaza. To achieve this purpose, the researcher used the "descriptive-analytical approach", and adopted the questionnaire as a tool for the study, using a "stratified random sample" to poll the sample opinions, which amounted to (289) male and female employees of the staff of the Ministry of Education and Higher Education in Gaza, and the number of questionnaires recovered was (254) recovery rate (87.9%). The study finds that the targeted individuals of the study sample showed a high degree of the availability of management information systems infrastructure in the Ministry of Education and Higher Education, reached a relative weight of (73.2%). In addition, the results showed a rise in the application of management information systems at the Ministry of Education and Higher Education resulted in relative weight of (70.5%). The high quality of the information resulting from management information systems at the Ministry of Education and Higher Education in the relative weight of (68.6%). The application of administrative governance in the Ministry of Education and Higher Education Standards reached a relative weight of (64.82%) and received the standard response at the highest relative weight of (67.64%).

Keywords: Management Information Systems; Governance; Palestine.

Type: Research paper

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

DOI: 10.51325/ijbeg.v2i3.44

دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي . بغزة

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة؛ لتحقيق هذا الغرض استخدم الباحث " المنهج الوصفي التحليلي"، واعتمد الاستبانة كأداة للدراسة، مستخدماً "العينة العشوائية " لاستطلاع آراء عينة الدراسة، والتي بلغت (289) موظفاً وموظفة من العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة (254) نسبة استرداد (87.9%). وبينت الدراسة ارتفاع درجة توافر البنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي، حيث حصلت على وزن نسبي قدره (73.2%). كما وأبدى أفراد عينة الدراسة ارتفاع مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي بوزن نسبي (70.5%)، وكذلك ارتفاع جودة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي بوزن نسبي (68.6%). وبينت أيضاً تطبيق معايير الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم

العالي حيث حصلت على وزن نسبي (64.82%)، وحصل معيار الاستجابة على أعلى وزن نسبي قدره (67.64%). وبينت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بمكوناتها على الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي. وكذلك بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، الحكم، فلسطين

المقدمة

يشهد العالم المعاصر تطوراً كبيراً وسريعاً في مجال تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات وتقنية المعلومات، بالإضافة إلي نظم المعلومات الإدارية، وكان لهذا التطور السريع دورٌ كبيرٌ في حياة المؤسسات حيث نتج عنه تغير كبير في الهياكل التنظيمية للمؤسسات، الذي أدى إلي التغير في الأدوار التي يقوم بها العاملون في المؤسسات الحكومية والخاصة، انعكس هذا التطور الهائل في أنماط تكنولوجيا المعلومات على النمو الهائل في شبكة الإنترنت، وانتشرت تطبيقات نظم المعلومات في عدة مجالات منها في مجال الإدارة، حيث أدت نظم المعلومات الإدارية إلي إحداث تغيرات كبيرة في طريقة أداء الأعمال الإدارية وإنجازها.

ومن ناحية أخرى ففي ظل التقدم المتسارع الذي يشهده العالم اليوم أضحت المعلومة احدى الموارد المهمة للمؤسسة، وللقيادات والمخططين وأصحاب القرار، حيث أنه ليس باستطاعتهم الحصول عليها، بسبب عدم تفرغهم وذلك نتيجة لزيادة تعقد العمليات الإدارية، فقد اتجه تفكير القائمين بتصميم نظم معلومات إدارية تكون مهمتها الأساسية هي توفير البيانات اللازمة، ومعالجتها لإنتاج المعلومات المفيدة للإدارة في الوقت المناسب وبالدقة والكمية المناسبتين، وبما يناسب احتياجات متخذي القرارات (تعلب، 2011: 25).

تعتبر نظم المعلومات المصدر الرئيسي لتزويد الإدارة بالمعلومات المناسبة لمساعدتها في عملية اتخاذ القرار الإداري الرشيد، وتسهم في زيادة قدرة الإدارة على أداء وظائفها من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات (حايك، 2007: 28).

وتعتبر نظم المعلومات الإدارية من العناصر الضرورية والأساسية في المؤسسات، لأنها توفر الجهد وتقلل من التكاليف، وكذلك تزيد من كفاءة المؤسسة، وتساعد على تقديم الخدمة للمواطن بأقصى سرعة وبجودة عالية الذي بدوره ينعكس على تحقيق الجودة والتميز في الأداء. إن زيادة الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية في شتى المجالات أدى إلى ظهور ما يسمى بالحوكمة الإدارية، حيث أن استخدام نظام حوكمة سليم من العناصر الأساسية لنجاح أية مؤسسة، والجدير ذكره أن الوزارات الحكومية الفلسطينية بكافة أشكالها تستخدم نظم المعلومات للقيام بعملياتها التشغيلية على صعيد الأعمال اليومية لتقديم الخدمات للمواطن، ومواجهة كافة العراقيل.

إن الحوكمة في الوقت الحاضر أصبحت تمثل مدخلاً أساسياً في ضبط وتحسين الأداء بمختلف المنظمات، ولعل وزارة التربية والتعليم هي أحوجها لذلك، وتعتبر الشفافية والمساءلة والمشاركة، والكفاءة، والرؤية الاستراتيجية من أهم العناصر لتحقيق ذلك.

هذا وقد برزت مصطلحات الحوكمة والحكم الرشيد بشكل ملحوظ في أدبيات التنمية وعمل منظمات المجتمع المدني، حيث أشير إلى أن الحكم الطالح أو بمعنى أخر عدم تطبيق الحكم الرشيد هو أحد أسباب الفساد في المجتمعات، لذا كان لابد من إيجاد مجتمع جاد وفعال، كما لابد من وجود حكم ونظام إداري ومؤسسات فلسطينية

عصرية وحديثة، تضمن كرامة المواطن الفلسطيني وتقدم له الخدمة المميزة ذات الجودة العالية، وتحقيق حاجاته ومتطلباته، لأن الحالة الفلسطينية مميزة ولها كثير من الخصوصيات (مصلح، 2000: 50).

والجدير ذكره أن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNDP حدد أربعة مجالات للحوكمة يتكون منها ما نستطيع ان نطلق عليه منظومة الحوكمة وهي: الحوكمة الاقتصادية، والحوكمة السياسية، والحوكمة الإدارية، والحوكمة الشاملة. فالحكومة الإدارية هي نظام لتطبيق السياسات من خلال مؤسسات القطاع العام التي يجب أن تتصف بما يلي: الكفاءة، الاستقلالية، المساءلة ،الشفافية(UNDP,1997: 2)، ويوجد في فلسطين العديد من المنظمات التي تعمل على نشر قيم النزاهة والشفافية والمساءلة ومكافحة الفساد في مؤسسات المجتمع الفلسطيني، سواء مؤسسات القطاع العام أو البلديات، ومؤسسات المجتمع المدني ومن هذه المنظمات، الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة(أمان)، والمركز الفلسطيني لتعميم الديموقراطية وتنمية المجتمع(بانوراما)، وملتقى الفكر العربي(الداعور، 2008: 4).

وبما أن وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتستثمرها في بناء نظم المعلومات الإدارية، وعملت على إنشاء وتطوير برامج إدارية مثل برنامج (المراسلات الداخلية، وبرنامج الخدمات الإلكترونية) الأكبر في الوزارة بالإضافة إلي البرامج الأخرى المعمول بها في الوزارة للقيام بعملياتها التشغيلية على صعيد الأعمال اليومية، كما أنها تمكن المسؤولين، والإداريين، والطلاب من التعامل، والدخول إلي هذه النظم للوصول إلي الكفاءة والفاعلية الإدارية، والشفافية في اتخاذ القرارات والوصول إلي تطبيق معايير الحوكمة الإدارية. ولهذا كله كان من المهم الاهتمام بفهم ودراسة **دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم بغزة.**

مشكلة الدراسة

تعتبر نظم المعلومات الإدارية من أهم الركائز المبنية عليها أية مؤسسة في عالمنا الحاضر. وتتبع أهمية فاعلية نظم المعلومات الإدارية من دور نظم المعلومات الإدارية في نجاح المنظمات، فبالقدر الذي تتصاعد فيه فاعلية نظم المعلومات، تزيد القدرة على إنجاز الوظائف الإدارية، فأي خلل يحدث في إنجاز أية وظيفة من الوظائف بسبب تدني فاعلية النظام يترتب عليه خلل في إنجاز الوظائف الأخرى (الطائي، 2004: 177).

وتستخدم نظم المعلومات الإدارية لدعم نشاطات المديرين، والعمال بالإضافة إلي دعم أصحاب القرار في اتخاذ القرارات المناسبة. وتعرف نظم المعلومات الإدارية في الأدبيات السابقة على أنها:- مجموعة المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معاً لتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات التي تحتاجها المنظمة بهدف تدعيم اتخاذ القرار، والتعاون والتحليل، والتصوّر والرقابة داخل المنظمة(النجار، 2007: 13) ومن الواضح بأن نظم المعلومات الإدارية توفر المعلومات للمدراء والعاملين في المنظمة لتعزيز مبادئ الحوكمة الإدارية من تحقيق(الشفافية والإفصاح، والمشاركة، والكفاءة والفاعلية، والرؤية الاستراتيجية) التي تسعى لها كل المنظمات لتحقيق التميز والمنافسة.

هذا وقد أظهرت نتائج دارسة دبايغة، والسعدي(2011م) بأن هناك تأثيراً ايجابياً للعوامل الإدارية، والعوامل التنظيمية، والعوامل التقنية وتكنولوجيا المعلومات، والعوامل القانونية والتشريعية، بالإضافة إلي العوامل السلوكية على مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الإدارية في شركات الأردن، كما أوصت مقال عيطاس (2012م) بأنه لابد أن يكون لدينا معلومات وطنية وقومية للوصول إلي دولة الحكم الرشيد متوازنة الأداء تتمثل بالشفافية والنزاهة والرضا، تستطيع أن تدعم نهج الإدارة بالنتائج وجودة الأداء، كما أوصت دراسة الداعور (2008م) بضرورة وجود هيئة حكومية تعنى بمتابعة وممارسة وتنفيذ معايير الحوكمة، والعمل على اعتماد معايير خاصة الحوكمة في فلسطين.

في مقابلة أجراها الباحث مع النائب الإداري في مديرية التربية والتعليم شمال غزة أوضح أن نظم المعلومات الإدارية المعمول بها في وزارة التربية والتعليم عملت على توفير الوقت والجهد مقارنة بالفترة قبل وجود البرامج المعمول بها في الوزارة (برامج المراسلات الداخلية، والخدمات الإلكترونية، وبرامج آخري) بالإضافة إلى أن نظم المعلومات الإدارية تساعد في الوصول إلى المعلومات، وفي عملية اتخاذ وترشيد القرارات، الذي بدوره ينعكس على الشفافية في العمل الإداري. كما أوضح أحد موظفي قسم التخطيط بأن نظم المعلومات الإدارية تساعد المخططين في تحديد الرؤية الاستراتيجية، وإعداد الخطط السنوية، والتشكيلات الإدارية.

وعلى حد علم الباحث لم يجد أياً من الدراسات التي ناقشت نظم المعلومات الإدارية في قطاع غزة وعلاقتها بالحوكمة الإدارية، إلا أن هناك بعض الدراسات مثل دراسة حرب(2011م) ودراسة الحسن(2010م) التي ناقشت بعض عناصر الحوكمة الإدارية، وسيقوم الباحث من خلال هذه الدراسة بدراسة دور نظم المعلومات الإدارية بتعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم، حيث أن النتائج والتوصيات لهذه الدراسة كما يتوقع الباحث ستشكل خطة إرشادية لمتخذي القرار للتعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم بتعزيز وتحقيق الحوكمة الإدارية.

وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيس التالي:

ما دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة؟

وينبثق منه الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما مدى توافر مكونات نظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي ؟
2- ما مدى تحقيق الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي ؟
3- ما هي الآليات التي تعتمد عليها نظم المعلومات الإدارية لتطبيق الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي ؟
4- ما مدى توافر عناصر الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي؟

أهداف الدراسة

1- الكشف عن مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة.
2- التعرف على تطبيق عناصر الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة.
3- توضيح دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة.
4- التعرف على الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين حول دول نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية.
5- تقديم التوصيات التي يمكن أن تساهم في زيادة فاعلية الحوكمة الإدارية المطبقة في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة.

أهمية الدراسة

- **الأهمية العلمية:**

يتوقع الباحث أن تكون هذه الدراسة مرجعاً مهماً للباحثين والدارسين، كما أنه سيكون إثراء للمكتبة العربية ومراكز البحث العلمي، كما يأمل الباحث أن تساهم نتائج هذه الدراسة في زيادة الاهتمام بالحوكمة الإدارية. حيث

أنه بعد اطلاع الباحث على الدراسات السابقة وجد أن تلك الدراسات ركزت بشكل أكبر على مفهوم نظم المعلومات الإدارية بشكل عام، ومعايير الحكم الرشيد أيضاً بشكل عام، في حين عانت الحوكمة الإدارية من قلة الدراسات المحلية والعربية. كما تتمثل الأهمية العلمية للدراسة في أن هذا الموضوع يُلقي الضوء على قضية هامة وهي علاقة نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم بغزة، حيث أنه يعتبر موضوعاً حديثاً وجديداً، وعلى حد علم الباحث لم يتم التطرق لهذا الموضوع من قبل.

- **الأهمية التطبيقية:**

تكمن أهمية الدراسة التطبيقية، في أن هذه الدراسة سوف تساعد صناع القرار في وزارة التربية والتعليم بغزة على التعرف على أهمية نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بتعزيز الحوكمة الإدارية. كما يمكن لصناع القرار في الوزارة أن يعتمدوا على نتائج الدراسة لتحسين، وتطوير نظم المعلومات الإدارية الذي سينعكس بالإيجاب على رفع فاعلية الحوكمة الإدارية، وهذا ينعكس بالإيجاب أيضاً على الخدمات المقدمة للمواطنين، حيث أنه من المتعارف عليه أن نظم المعلومات الإدارية لها دور رئيسي في إنجاز الأعمال في وزارة التربية والتعليم بغزة.

- **الأهمية للباحث:**

المساعدة في الحصول على درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، كما أنه يضيف للباحث المعرفة والخبرة في مجال البحث العلمي.

فرضيات الدراسة

- **الفرضية الرئيسة الأولى:**

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات الإدارية، وتعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالي:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية، وتعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية، وتعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية، وتعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم.

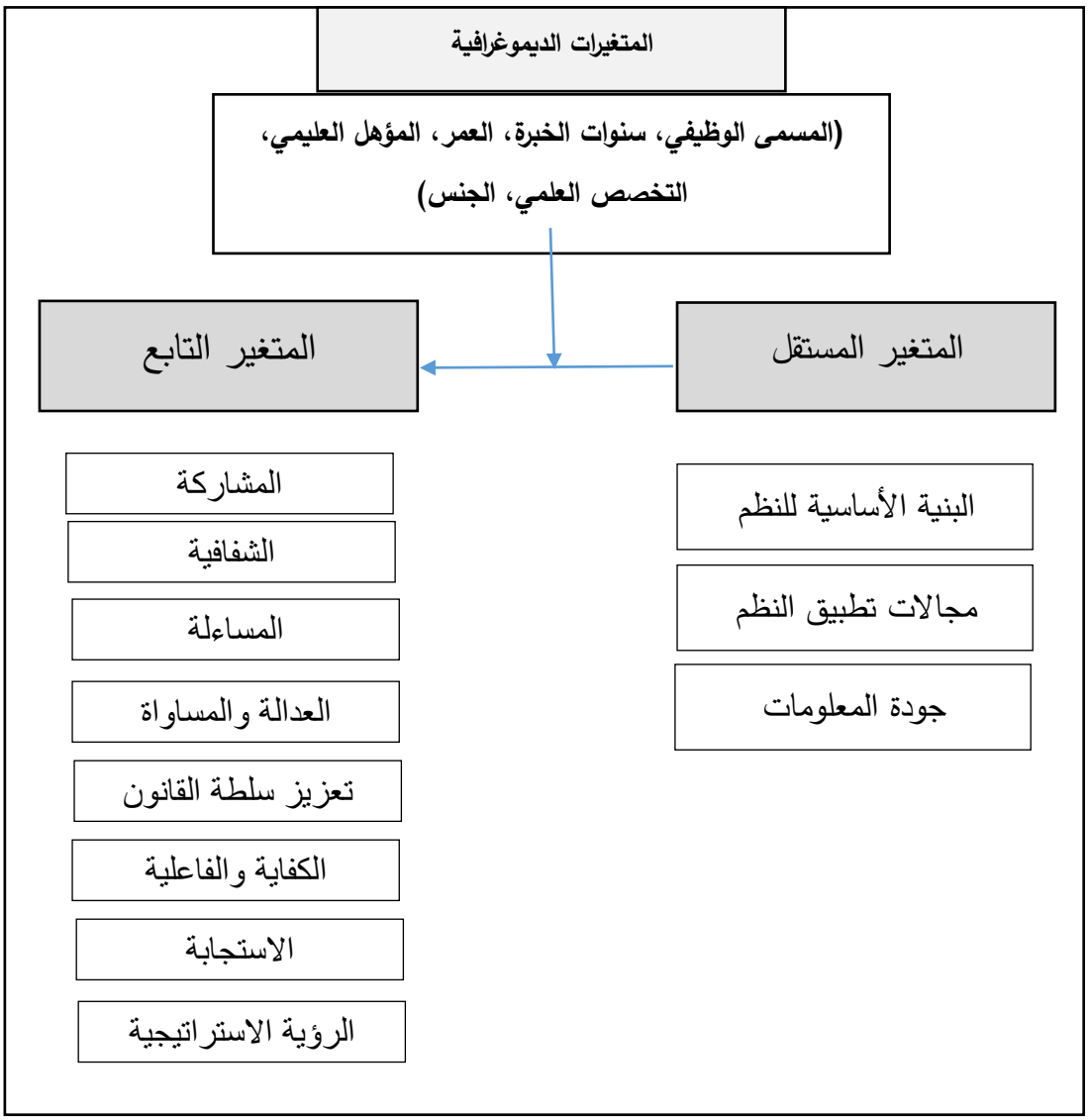
- **الفرضية الرئيسة الثانية:**

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات متوسطات المبحوثين حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير (المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، الجنس).

متغيرات الدراسة

- **المتغير المستقل:** نظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم ويتفرع منه: البنية الأساسية للنظم . مجالات تطبيق النظم . جودة المعلومات التي تقدمها النظم.
- **المتغير التابع:** الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم بغزة ويتفرع منه: المشاركة، الشفافية، المساءلة، العدالة والمساواة، تعزيز سلطة القانون، الكفاية والفاعلية، الاستجابة، الرؤية الاستراتيجية، يمثل الشكل رقم(1) نموذجاً توضيحياً لمتغيرات الدراسة والعلاقة بينهما، بينما يمثل الجدول رقم(1) متغيرات الدراسة، والدراسات التي اعتمدتها.

شكل رقم (1) متغيرات الدراسة



جدول رقم (1) الحوكمة الإدارية وعناصرها حسب الدراسات السابقة

الحوكمة الإدارية وعناصرها حسب الدراسات السابقة		
م	**المتغيرات**	**الدراسات السابقة التي اعتمدت المتغيرات**
1.	**المشاركة**	(دياب،2014م)، (مطير،2013)، (الداعور، 2008م)
2.	**الشفافية**	(حرب، 2011م)، (الحلبية، 2010م)، (خديجة، 2014م)، (رمزي، 2013م)، (السبيعي، 2010م)، (الطراونة والعضايلة، 2010م)، (الطشة، 2007م)، (Li – Chiu chi, 2009)، (Mclvor،2007 ,at al)، (دياب،2014م)، (مطير،2013)، (الداعور، 2008م)
3.	**المساءلة**	(دياب،2014م)، (مطير،2013)، (الداعور، 2008م)، (موسى، 2011م)، (الحسن، 2010)، (السبيعي، 2010م)، (الطراونة والعضايلة، 2010م)، (Hepworth, 2003)، (Huque, 2011)
4.	**العدالة والمساواة**	(الحلبية، 2010م)، (دياب،2014م)، (مطير،2013م)
5.	**تعزيز سلطة القانون**	(دياب،2014م)، (مطير،2013م)، (موسى، 2011م)، (الداعور، 2008م)، (Kaufman&athers,2004)
6.	**الكفاية والفاعلية**	(الحسن،2010م)، (خديجة،2014م)، (الحلبية، 2010م)، (دياب،2014م)، (مطير،2013م)، (Hepworth, 2003)
7.	**الاستجابة والتوافق**	(دياب،2014م)، (مطير،2013م)، (موسى، 2011م)، (الداعور، 2008م)،
8.	**الرؤية الاستراتيجية**	(خديجة، 2014م)، (دياب،2014م)، (مطير،2013)، (الداعور، 2008م)، (Huque, 2011)

المصدر: أُعدَ بواسطة الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة.

جدول رقم (2) نظم المعلومات الإدارية وأبعادها حسب الدراسات السابقة

نظم المعلومات الإدارية وأبعادها حسب الدراسات السابقة		
م	**المتغيرات**	**الدراسات السابقة التي اعتمدت المتغيرات**
1.	**البنية الأساسية**	(فروانة، 2015م)، (الوادية، 2015م)، (أبو كريم، 2013م)، (المطيري، 2013م)، (العماج، 2010م)، (الحلبي، 2010م)، (Abugabah_ et.al, 2010)
2.	**مجالات تطبيق النظم**	(الشبيل والممواني، 2013م)، (المطيري، 2013م)، (إسماعيل، 2011م)، (زبار، 2009م)، (Ben.Asscili, 2009)
3.	**جودة المعلومات**	(فروانة، 2015م)، حماد، 2013م)، (أبو كريم، 2013م)، (العزام، 2007م)، (Abugabah_ et.al, 2010)

المصدر: أُعدَ بواسطة الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة.

سادساً- حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في.

1- **الحد الموضوعي:** بحث دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية.
2- **الحد البشري:** العاملون في المستويات الإدارية (العليا، الوسطى، والدنيا) في وزارة التربية والتعليم، ومديرياتها في قطاع غزة.
3- **الحد المكاني:** وزارة التربية والتعليم ومديرياتها بغزة.
4- **الحد الزماني:** سوف يتم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام: 2015م.

مصطلحات الدراسة

نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems (MIS)

"هو نظام ضبط وتحكم يتخصص بتحويل المعلومات إلى المستويات الإدارية بعد تجهيزها وتحديثها لكي يمكن اتخاذ القرارات بأفضل السبل" (السالمي والكيلاني والبياني، 2012: 59).

هو أسلوب رسمي يستخدم لتوفير المعلومات الدقيقة والموثوقة للإدارة واللازمة لتسهيل عمليات اتخاذ القرارات والتي تمكن المديرين من القيام بوظائف التخطيط والتشغيل والرقابة في المنظمة، حتى يمكن أن تحقق الأهداف التي تسعى إليها بفاعلية، وتكمن مهمتها الأساسية في توفير البيانات اللازمة ومعالجتها لإنتاج المعلومات المفيدة للإدارة، وذلك في الوقت المناسب، والدقة المناسبة، وبالكمية المناسبة، وبما يتناسب مع احتياجات متخذي القرارات" (ادريس، 2005: 200).

ويعرفه الباحث إجرائياً: بأنها نظم تُصمم وتبنى على أسس حاجة المنظمة والإدارة بحيث تكون نظم توفر معلومات تساعد في اتخاذ القرارات بسرعة ودقة.

الحوكمة Governance

"هي الممارسات والوظائف التي تتبناها الإدارة العليا في المؤسسة لتوجه وتدير عملياتها العامة وأنشطة برامجها لتحقيق قيم النزاهة، والشفافية، والمساءلة، وتعزيز سلطة القانون" (الداعور، 2008: 9).

الحوكمة الإدارية Administrative governance

"هي نظام لتطبيق السياسات من خلال مؤسسات القطاع العام التي يجب أن تتصف بالكفاءة، والاستقلالية، والمساءلة، والشفافية" (UNDP:1997).

ويعرفها الباحث إجرائياً: بأنها مجموعة من القواعد والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق تطبيق الشفافية، والمشاركة، والمساءلة، والكفاية والفاعلية، وسيادة القانون لتحقيق أهداف المنظمة.

وزارة التربية والتعليم العالي The Ministry of Education and Higher Education

وزارة التربية والتعليم الفلسطينية والتي تم تأسيسها عام 1994م من قبل السلطة الفلسطينية القائمة بناءً على اتفاقيات أوسلو، والتي تسعى إلي بناء إنسان فلسطيني صالح يعتز بدينه ووطنه، ويتفاعل بإيجابية مع تطوير العلوم والتكنولوجيا، ويسهم مبدعاً في بناء مجتمع القيم والخلق الرفيع وتحقيق الجودة في نظام التعليم والبحث العلمي(www.mohe.ps)

الاطار النظري للدراسة

مفهوم الحوكمة الإدارية The concept of administrative governance

يعتبر موضوع الحوكمة أو الحكمآنية ذا أهمية كبيرة باعتبارها تستأثر اهتمام الباحثين، ولم تسفر الجهود المختلفة عن الاتفاق حول تعريف محدد ودقيق للحوكمة ليتم اعتماده كمرجعيه أساسية في تحديد طبيعة ومحتوي هذا المفهوم وهو ما يتضح أساساً من التعرض لتعاريف مختلفة لشأنها.

ويعرف المعهد الكندي الحوكمة الإدارية بأنها " العمليات والهياكل التي تستخدمها المؤسسات للتوجه وإدارة عملياتها العامة وأنشطة برامجها " (الداعور، 2008: 14)

ويعرفها البنك الدولي علي أنها " الحالة التي من خلالها يتم إدارة الموارد الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع بهدف التنمية" (افالود شرف، 2013: 21)

كما وضع البنك الدولي استراتيجية ذات اتجاهين لتحديد كفاءة وفعالية الدولة وتمثله بما يلي:

أ- **الاتجاه الأول:** عملية التوفيق بين دور الدولة وقدراتها، أي أن عليها تحديد مجالات تداخلها المختلفة طبقا لحدود قدراتها الفعلية ولا تتعدي ذلك لتتحمل أكثر من قدرتها الفعلية.

ب- **الاتجاه الثاني:** تنشيط عمل وأداء المؤسسات العامة وبث الحيوية فيها، وإلغاء الترهل الإداري، ومكافحة الفساد وتعزيز المشاركة وآليات اتخاذ القرار وتوسيع الصلاحيات باتجاه اللامركزية في تلك المؤسسات(المشاقبة و آخرون، 2012: 57)

أما برنامج الأمم المتحدة الإنمائيUNDP فقد حشد عدداً من الخبراء الدوليين لمناقشة مضامين الحوكمة، علي مدار فترات متتالية، حيث خلصوا إلي التعريف بأن الحوكمة تعني "ممارسة السلطات الاقتصادية والسياسية والإدارية لإدارة شؤون المجتمع علي كافة مستوياته.

لذا فالحوكمة الإدارية تتكون من الآليات والعمليات والمؤسسات التي من خلالها تستطيع أن تشكل مصالحهم، فيمارسون حقوقهم القانونية ويؤدون واجباتهم ويناقشون خلافتهم، وفي تطور آخر عرفت الحوكمة بأنها التقاليد، والمؤسسات والعمليات التي تقرر كيفية ممارسة السلطة، وكيفية سماع صوت المواطنين، وكيفية صنع القرارات في قضايا ذات اهتمام عام(UNDP، 1997).

كما عُرَفت الحوكمة الإدارية من قبل لجنة الحكم العالمية علي أنها " جمع مختلف الطرق والأساليب التي يقوم بها الأفراد والمؤسسات العمومية والخواص بتسيير أعمالهم المشتركة بطريقة مستمرة بطبعها التعاون، والمصالحة والتوفيق بين المصالح المختلفة وتلك المتنازع حولها، كما يدير هذا الحكم تدرج المؤسسات الرسمية والأنظمة المزودة بالصلاحيات التنفيذية والترتيبات والتعديلات الرسمية التي علي أساسها تكون الشعوب والمؤسسات قد وقعت بصفة خدمة المصالح العامة للمجتمع"(حسين، 2012: 26).

إن مفهوم الحوكمة (حسب الكومنويلث) يدور أساساً حول القيادة.

القيادة ككفاءة، القيادة كنزاهة، القيادة كمسئولية، القيادة كشفافية ومساءلة، كما يقول عنها الكثيرون " أسلوب الإدارة المثلي أو الإدارة الرشيدة (أبو دياب، 2007: 2)

ومن التعريفات السابقة، يمكننا القول: إن الحوكمة الإدارية هي عملية تكاملية لإدارة شؤون الدولة، ويشترك في هذه العملية الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني من منظمات وأفراد، مع الأخذ في الاعتبار اختلاف المهام لكل جهة، فكما أن كل الجهات تشارك في رسم سياسات الدولة وإدارة شؤونها والرقابة والمحاسبة في ظل الحوكمة الإدارية، فإن للحوكمة دوراً إضافياً يتمثل بأداء دور مهم في التنسيق بين مختلف الجهات، بالإضافة إلي دورها التنفيذي في تنفيذ الأحكام القضائية وما شابه، لذلك فإن الحوكمة الإدارية تساهم في فعالية البرامج المقدمة إلي الناس عن طريق مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات.

ويعرف الباحث الحوكمة الإدارية تعريفاً إجرائياً: بأنها مجموعة من القواعد والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق تطبيق الشفافية، والمشاركة، والمساءلة، والكفاية والفاعلية، وسيادة القانون لتحقيق أهداف المنظمة.

ويتضح من ذلك أن الحوكمة الإدارية تسهم في تعزيز قدرة المؤسسات الحكومية علي إدارة المؤسسة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية، وتمكن قدرتها علي صناعة القرار السليم باستخدام أفضل الوسائل والممارسات كما تعمل علي توزيع المهام وتحديد المسؤوليات حسب هيكلتها التنظيمية لتحقق المرونة والاستجابة لمتطلبات التغيير والتطوير والتكيف مع العوامل والمتغيرات الداخلية والخارجية بفاعلية وكفاءة عالية.

أهمية الحوكمة الإدارية The importance of administrative governance

تبرز أهمية الحوكمة الإدارية إلي وضع كافة الأطراف أمام مسؤولياتهم وإن للحوكمة الإدارية من الأهداف والمزايا التي تدعمها بالشكل الذي تسعي معظم المؤسسات بل والدول إلي تطبيقها ووضعت التشريعات المختلفة اللازمة لها.

وقد أشار (المدلل، 2007: 83) في وصفه لأهمية الحوكمة أنها اكتسبت أهمية أكبر بالنسبة للديمقراطيات الناشئة نظراً لضعف النظام القانوني، كما أن ضعف نوعية المعلومات تؤدي إلي منع الاشراف والرقابة، وتعمل علي انتشار الفساد وانعدام الثقة، ويؤدي اتباع المبادئ السليمة للحوكمة إلي خلق الاحتياطات اللازمة ضد الفساد وسوء الإدارة، مع تشجيع الشفافية في الحياة الاقتصادية، ومكافحة مقاومة المؤسسات للإصلاح.

وتكمن أهمية الحوكمة الإدارية كما ذكرها (الأسرج ،2012 : 12) فيما يلي:-

أ- تحسين القدرة التنافسية للمنشآت، وزيادة قيمتها.
ب- فرض الرقابة الفعالة علي أداء المنشآت وتدعيم المساءلة المحاسبية بها.
ت- ضمان مراجعة الأداء التشغيلي المالي والنقدي للمنشآت.
ث- تقويم أداء الإدارة العليا وتعزيز المساءلة ورفع درجة الثقة فيها.
ج- تعميق ثقافة الالتزام بالقوانين والمبادئ والمعايير المتفق عليها.
ح- تعظيم أرباح المنشأة.
خ- زيادة ثقة المستثمرين في أسواق المال لتدعيم المواطنة الاستثمارية.
د- الحصول علي التمويل المناسب والتنبؤ بالمخاطر المتوقعة.
ذ- تحقيق العدالة والشفافية ومحاربة الفساد.
ر- مراعاة مصالح الأطراف المختلفة وتفعيل التواصل معهم.

ويري الباحث بأن الحوكمة الإدارية إحدى أهم متطلبات التنمية المستدامة في جميع المجتمعات وخاصة النامية التي أصبحت بحاجة ماسة لإحداث اصلاحات عديدة في بنيتها السياسية الاقتصادية، الاجتماعية، والإدارية بغية تحقيق حاجات المواطنين الأساسية.

وأن تطبيق مبادئ الحوكمة في بيئة الأعمال الفلسطينية آخذ بالنمو نسبياً في ظل انتشار الوعي والإدراك من قبل الإدارة العليا، ومجالس إدارة المؤسسة بالإضافة إلي الاستجابة لتوصيات لجان المراجعة الداخلية والمراجعين الخارجيين، وهيئات تنظيمية ورقابية أخري بضرورة السعي لتعزيز تطبيق الحوكمة مما يدعم رفع مصداقية المعلومات وتحسين مستويات الشفافية والمساءلة وحفظ حقوق أصحاب المصالح (المسحال ، 2014: 33).

أهداف الحوكمة الإدارية The objectives of administrative governance

الحوكمة الصالحة هي كتلة متكاملة تخلق التوازن داخل العمل الذي يسبب فقدانه خللاً كبيراً في المؤسسة، وتسعي الحوكمة الإدارية من خلال الأهداف إلي تحقيق رفع كفاءة أداء المؤسسة ووضع الأنظمة الكفيلة بتخفيف أو تقليل الغش وتضارب المصالح والتصرفات الغير مقبولة، ووضع أنظمة للرقابة علي أداء تلك المؤسسات ووضع

هيكل يحدد توزيع كافة الحقوق والمسؤوليات، وتحديد القواعد والإجراءات والمخططات المتعلقة بسير العمل داخل المؤسسة ويمكن إجمال الأهداف التي يمكن تحقيقها نتيجة تطبيق نظم الحوكمة كما ذكرها (رزق، 2009: 151)

أ- تحقيق الشفافية والعدالة ومنح الحق في مساءلة إدارة المؤسسة للجهات المعنية.

ب- تحقيق الحماية اللازمة للملكية العامة مع مراعاة مصالح المتعاملين مع مؤسسات الدولة المختلفة والحد من استغلال السلطة في تفضيل المصلحة العامة.

ت- تحقيق فرصة مراجعة الأداء من خارج أعضاء الإدارة التنفيذية تكون لها مهام واختصاصات وصلاحيات لتحقيق رقابة فعالة ومستقلة.

ث- زيادة الثقة في إدارة الاقتصاد القومي بما يساهم في رفع معدلات الاستثمار، وتحقيق معدلات نمو مرتفعة في الدخل القومي.

ويري (أبو حجر ورويجة، 2014: 23) من اهداف الحوكمة أيضاً:

ج- تحسين القدرة التنافسية للوحدات الاقتصادية وزيادة قيمتها.

ح- تعميق وتعزيز ثقافة الالتزام بالقوانين والمبادئ والمعايير المتعارف عليها.

خ- التنبؤ بالمخاطر المتوقعة واداراتها.

مقومات الحوكمة الإدارية Elements of administrative governance

تعد الحوكمة الإدارية عنصراً هاماً من عناصر تكوين المنظمة بكافة أشكالها لما لها من دور في تعزيز تطوير الأداء الإداري واظهار الشفافية والنزاهة، وتخفيض المخاطر، وتمثل مقومات الحوكمة الإدارية الدعائم الأساسية التي ينبغي توافرها لتدعيم ونجاح الحوكمة الإدارية في المنظمة كما ذكرها (حجازي، 2007: 95) وهي:

1. توفير القوانين واللوائح الخاصة لضبط الأداء الإداري.
2. وجود لجان أساسية، ومنها لجنة مراجعة، تابعة لمجلس الإدارة لمتابعة الأداء.
3. وضع السلطات المسؤوليات بالهيكل التنظيمي.
4. فعالية نظم التقارير وقدرته علي تحقيق الشفافية والامداد بالمعلومات.
5. وجود الجهات الرقابية علي الأداء الإداري.

بناءً على ما سبق يري الباحث أن تطبيق مقومات الحوكمة الإدارية بفاعلية وكفاءة يضمن نجاح الحوكمة الذي يعمل علي تطوير العمل الإداري داخل المنظمة وإحباط محاولات الغش والفشل علي الأعمال وبذلك يعود بالفائدة علي المنظمة في زيادة حجم الإنتاج وتقديم الخدمات للمستفيدين، وتحقيق أهداف المنظمة.

عناصر الحوكمة الإدارية Elements of administrative governance

تعبر الحوكمة الإدارية في المنظمة عن نظام يحدد الآليات والعناصر التي تعمل معا في إطار متماسك وفعال لحماية وتحقيق مصالح الأطراف التي لها مصلحة في المنظمة من خلال ضبط سلوك الإدارة والبعد به عن السلوك النفعي والممارسات السلبية باعتبارها الجهة المفوضة من جانب المساهمين لاتخاذ القرارات ذات الانعكاسات

الاقتصادية علي بقية الأطراف المرتبطة بالمنظمة بمصالح سواء أكانت مباشرة أم غير مباشرة بالتالي فإن تطبيق نظام الحوكمة بفاعلية يضمن سلامة أداء المنظمة (الحيزان، 2008: 19).

وتتمثل عناصر الحوكمة الإدارية كما يراها (دياب، 2014: 35) فيما يلي:

أ- مجموعة من الأنظمة الخاصة بالرقابة علي أداء المؤسسة.
ب- تنظيم للعلاقات بين مجلس الإدارة والمديرين والمساهمين وأصحاب المصالح.
ت- التأكيد على أن المؤسسات يجب أن تدار لصالح المساهمين.
ث- مجموعة من القواعد يتم بموجبها إدارة المؤسسات والرقابة عليها وفق هيكل معين يتضمن توزيع الحقوق والواجبات فيما بين المشاركين في إدارة المؤسسات مثل مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين والمساهمين.

دور المؤسسة في تفعيل الحوكمة الإدارية Activating the role of the institution in administrative governance

تشير الحوكمة الإدارية إلي الأنظمة والعمليات التي يعمل علي أساسها مجلس الإدارة، من خلال إدارتها التنفيذية، لتوجيه وإرشاد المؤسسات باتجاه تحقيق رسالتها المؤسساتية وحماية موجوداتها (أصولها) .

ويري (جرامين: 4) بأن الحوكمة الجيدة تحتاج بشكل أساسي إلي تمتع المدراء والأفراد بالقدرة الكافية علي العمل كفريق واحد متشارك من أجل دفع الأجندة الاستراتيجية، والتأكد علي قيام الإدارة بمسؤوليتها العملياتية كاملة، والحوكمة الفعالة تنشأ عندما يوفر مجلس الإدارة التوجيه والارشاد الملائمين لإدارة المؤسسة فيما يتعلق بالتوجه الاستراتيجي للمؤسسة، ويشرف علي جهود إدارة المؤسسة في المضي بذلك الاتجاه.

ولتفعيل الحوكمة الإدارية يجب علي المؤسسة تنفيذ ما يلي:

1. تطوير هيكلية عمل تضمن الثقة علي المدى البعيد ما بين المؤسسة، والجهات التنظيمية ومقدمي رأس المال الخارجي.
2. المساعدة في تطوير سمعة متينة طويلة الأجل للمؤسسة، بحيث يمكنها ذلك من جذب المهارات اللازمة.
3. الدفع بمنهجية تفكير استراتيجية علي المستوي القيادي من خلال توظيف مدراء قياديين ذوي الخبرات والأفكار الجديدة.
4. اختيار، الدعم والإشراف علي الإدارة.
5. مراقبة ومتابعة المخاطر العامة علي المؤسسة وتطوير التقنيات اللازمة لنشر الوعي وتجنب تلك المخاطر.
6. الحد من مستوي مساءلة المدير التنفيذي من خلال التوضيح الدقيق لعملية صنع القرارات.
7. المساعدة على تجنب الممارسات الخاطئة وحالات الاحتيال من خلال تأسيس لجنة تدقيق(جرامين: 5-7)

ويري (رحال وآخرون، 2004: 29) لتحقيق الحوكمة الإدارية الفعالة لابد من إنجاز الأهداف الآتية:

أ- المساواة أمام القانون والتطبيق الفعال له.
ب- توافر الفرص لكل فرد لتحقيق طاقاته وإمكاناته كاملة.
ت- التأثير والإنتاج وعدم الاهدار.

يبدو للباحث أن المؤسسة لها دور كبير في تفعيل الحوكمة الإدارية وذلك من خلال تعزيز ثقة الموظفين في المؤسسة بقوانين العمل الإداري وكذلك الفصل بين المصلحة العامة، والمصلحة الخاصة، وخاصة بين المال العام والمال الخاص، وعدم إساءة استخدام الموارد وأن يكون هناك شفافية في المعلومات وتعزيز روح الفريق الواحد داخل المؤسسة.

الدراسات السابقة

أولاً– الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية

- **الدراسات المحلية:**

1. دراسة (عبد الواحد، 2015م)

بعنوان: سياسات أمن المعلومات وعلاقتها بفاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية – قطاع غزة.

هدفت الدارسة إلي التعرف على سياسات أمن المعلومات وعلاقتها بفاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الاستبانة كأداة للدراسة، وطبقت الدراسة على العاملين في مراكز وحدات تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة للعاملين الذين يستخدمون نظم المعلومات الإدارية أثناء عملهم اليومي في العمادات والدوائر الإدارية في (الجماعة الإسلامية بغزة، جامعة الأزهر بغزة، جامعة القدس المفتوحة، فروع قطاع غزة)، وكانت عينة الدراسة تتكون من (169) موظفاً. ومن أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة أبدى أفراد عينة الدراسة وجود درجة مرتفعة من الموافقة على أبعاد مجال" سياسات أمن المعلومات، و أبدى أفراد العينة وجود درجة مرتفعة من الموافقة على مجال" فاعلية نظم المعلومات الإدارية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) بين سياسات أمن المعلومات وفاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية. وأوصت الباحثة: بدعم الجامعات لفاعلية نظم المعلومات الإدارية لديها بشكل دوري، للعمل على زيادة هذه الفاعلية وتحسينها باستمرار،

2. دراسة (فروانة، 2015م)

بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الإدارة المدرسية في وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظات غزة.

هدفت الدارسة إلي تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الإدارة المدرسية، دراسة تطبيقية على برنامج الإدارة المدرسية(MIS) في وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظات غزة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة لجمع البيانات، وطبق الباحث عينة مكونة من (297) موظفاً. وتوصلت الدراسة إلي نتائج أهمها ارتفاع درجة توفير البنية الأساسية (المكونات المادية والبرمجية والموارد البشرية المؤهلة) لبرنامج الإدارة المدرسية في وزارة التربية والتعليم العالي، وارتفاع تأثر استخدام برنامج الإدارة المدرسية في تحسين أداء الإدارة المدرسية في الوزارة. وأوصى الباحث بالاستمرار في رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات الإدارية، وضرورة الاهتمام بالدعم الفني المقدم، والحفاظ على استمرارية العمل، وعقد المزيد من الدورات التدريبية للموظفين العاملين على البرنامج، للتعرف على الخدمات والصلاحيات التي بحاجة لها.

3. دراسة (الوادية، 2015م)

بعنوان: علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية.

هدفت الدراسة إلي التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي قطاع غزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وحجم العينة (247) استبانة. وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة بين جودة القرارات الإدارية ونظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي، وبينت النتائج بأن نظم المعلومات الإدارية في الوزارة مطبقة بنسبة (67.47%). وأوصى الباحث بِحَث الادارة العليا على زيادة دعم توفي المستلزمات الخاصة بتشغيل نظم المعلومات الإدارية في الوزارة، والحرص على اشراك العاملين في تقييم فاعلية البرامج من قبل العاملين بشكل مستمر.

- **الدراسات العربية:**

1. دراسة (المطيري، 2013م)

بعنوان: نظم المعلومات ودورها في ترشيد القرارات الإدارية لضباط المديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات في ترشيد القرارات الإدارية لضباط المديرية العامة لحرس الحدود، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة لجمع البيانات، وكانت عينة الدراسة تتألف من (231) ضابطاً. وتوصلت الدراسة إلي اهم النتائج وهي أن إيجابيات استخدام نظم المعلومات التي تسهم في ترشيد القرارات الإدارية لضباط المديرية العامة لحرس الحدود بدرجة مرتفعة، وأن المعوقات التي تحد من استخدام نظم المعلومات في ترشيد القرارات الإدارية لضباط المديرية العامة بدرجة مرتفعة هي نقص الكوادر الفنية المتخصصة في تحويل البيانات إلي معلومات مفيدة لترشيد القرارات المتخذة، ولدى مفردات مجتمع الدراسة رؤية متشابهة نحو دور نظم المعلومات في ترشيد القرارات الإدارية لضباط المديرية العامة لحرس الحدود مهما اختلف عدد الدورات التدريبية التي حصلوا عليها في استخدام نظم المعلومات. وأوصت الدراسة إلي دعم البنية التحتية اللازمة لاستخدام نظم المعلومات في ترشيد القرارات الإدارية بجميع قطاعات حرس الحدود، وإلحاق ضباط حرس الحدود بدورات تدريبية متقدمة في استخدام نظم المعلومات في ترشيد اتخاذ القرارات.

2. دراسة (الشبيل والمومني، 2013م)

بعنوان: أثر نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة على مهام مدققي ديوان المحاسبة الأردني في تعزيز المساءلة والشفافية (دراسة ميدانية)

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة المستخدمة في مؤسسات الدولة على الرقابة المالية الممارسة من قبل مدققي ديوان المحاسبة الأردني، ومعرفة تأثير الرقابة المالية المطبقة من قبل مدققي ديوان المحاسبة الأردني في تعزيز المساءلة والشفافية في ظل نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، ومعرفة تأثير الرقابة الإدارية المطبقة من قبل مدققي ديوان المحاسبة الأردني في تعزيز المساءلة والشفافية في ظل نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة. استخدم الباحثان الاستبانة لجمع البيانات وتحليلها احصائياً، وتتألف عينة الدراسة من (208) مدققاً وتم اختيارهم من عينة عشوائية بسيطة ممثلة من مدققي الديوان العاملين في الرقابة على مؤسسات الدولة. وكانت أهم النتائج التي توصل إليها الباحث وجود تأثير متوسط لنظم المعلومات المحاسبية المحوسبة المستخدمة في مؤسسات الدولة على الرقابة المالية، وتلعب الرقابة المالية دورا في تعزيز المساءلة والشافية في ظل نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، وتلعب الرقابة الإدارية دورا في تعزيز المساءلة والشافية في ظل نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة. وأوصى الباحث بضرورة تعزيز استخدام نظم المعلومات المحاسبية

المحوسبة المستخدمة في مؤسسات الدولة، لأنها تقود إلى إمكانية التحقق من صحة الإيرادات والنفقات في المؤسسات، والتأكد من أنها تسير وفقا للخطة المعدة مسبقا ووفقا للقوانين والأنظمة والتعليمات واللوائح، واستخدام الموازنات التقديرية، لما لها من أثر إيجابي على الرقابة المالية، وضرورة تعزيز استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة المستخدمة في مؤسسات الدولة، من خلال تفعيل تكنولوجيا المعلومات في الإشراف والملاحظة، وإمكانية التفتيش بسهولة، لما لها من أثر إيجابي على الرقابة الإدارية، وضرورة زيادة الاهتمام بتفعيل الرقابة المالية في ظل نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، وذلك لما لها من دور في تعزيز المساءلة والشفافية.

3. دراسة (العماج، 2010م)

بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات في أثناء الأزمات بالمديرية العامة لحرس الحدود.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأزمات التي تواجه المديرية العامة لحرس الحدود، والاحتياجات المعلوماتية لإدارة الأزمات، ومدى توافر البنية التحتية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية بالمديرية العامة لحرس الحدود، وأهمية نظم المعلومات الإدارية لترشيد عملية اتخاذ القرارات أثناء الأزمات. حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي، والاستبانة لجمع البيانات، وكانت عينة الدراسة تتألف من 229 ضابط من الحرس الحدود. حيث توصلت الدراسة لأهم النتائج وهي أن أهم عناصر البنية التحتية المتوفرة بدرجة متوسطة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية بالمديرية العامة لحرس الحدود هي: البرامج المخصصة لعمل كل إدارة ، وبرامج تبادل المعلومات بين مستخدمي النظام، والموارد البشرية والإجراءات اللازمة لتطبيق نظم المعلومات، وأن أهم المعوقات التي تحد من دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات أثناء الأزمات هي: ضعف التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المتعلقة باستخدام التقنية، وعدم وجود سياسة مشتركة بين الإدارات لتنفيذ عملية تبادل المعلومات، وضعف مساهمة العاملين في استخدام نظم المعلومات. وأهم توصيات الدراسة هي وضع الحوافز التشجيعية المادية منها والمعنوية التي تشجع العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود على المساهمة بشكل فعال في استخدام نظم المعلومات، والعمل على تفعيل وتحسين مستوى التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المتعلقة باستخدام التقنية بالمديرية العامة لحرس الحدود.

4. دراسة (القحطاني، 2009م)

بعنوان: مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في عملية ترشيد القرارات الإدارية في ديوان وزارة الداخلية.

هدفت الدراسة الي التعرف على واقع نظم المعلومات في ديوان وزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية والتعرف علي اهم مصادر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الادارية والفرق والاجراءات المستخدمة في الحصول على المعلومات اللازمة، والتعرف على الخطوات التي يمكن اتباعها لتفعيل دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الادارية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبانة لجمع البيانات، وتألفت عينة الدراسة من (85) من المسئولين عن اتخاذ القرارات الادارية. وتوصل الباحث الي عدة نتائج أهمها ان مصادر الحصول على المعلومات الازم لتخاذ القرارات هي الانظمة واللوائح والقوانين، والتقارير الرسمية، واهم الخطوات التي يمكن اتباعها لتفعيل دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات هي: تدريب العاملين على استخدام التقنية، واستخدم التقنية الحديثة في جمع وتخزين المعلومات.

- **الدراسات الأجنبية**

1. دراسة (abugabah-et al.,2010)

هدفت الدراسة الي تصميم نموذج جديد لقياس أثر نظم المعلومات المحوسبة على أداء المستخدم يعتمد على أربعة عوامل مؤثرة وهي: جودة النظام، جودة المعلومات، المكونات التكنولوجية، الخصائص البشرية. وعرضت هذه

الدراسة معظم نماذج التقييم السابقة مع توضيح اوجه التشابه والاختلاف بينهما وبين النموذج موضوع التطوير، حيث راي الباحثون أن هناك ضرورة لتطوير هذا النموذج ليكون نموذجا شاملا يسهل عملية فهم أثر استخدام نظم المعلومات على اداء المستخدم. هذه الدراسة تعزز استخدام العوامل الاربعة السابق ذكرها معا كنموذج واحد لعملية التقييم لتعطي تصوراً وفهماً واضحاً للطريقة التي يتم فيها التأثير على أداء المستخدم في الظروف المختلفة.

2. دراسة (Ben Asscili, 2009)

بعنوان: أثر نظم المعلومات الطبية في عملية صنع القرارات في قسم الطوارئ.

هدفت الدراسة إلى تقييم مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات الطبية في أقسام الطوارئ التي تعمل في بيئات تتسم بالعمل تحت الضغط الكبير في إسرائيل، ولقد استخدم الباحث تحليل سجلات المرضى، اعتماداً على وسائل الإحصاء المتبعة، مثل مقارنة المتوسطات، ومعامل الارتباط، ومعادلات الانحدار للتحقق من الفرضيات.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج اهمها مراجعة معلومات المرضى القديمة في قرارات القبول لدخول الأقسام، كما أنها ساهمت بالتقليل من عمليات القبول المتكررة التي يمكن بحثها، ومراجعة معلومات المرضى القديمة المحلية تساهم في عمليات القبول بشكل أكبر من معلومات المرضى القديمة الخارجية، وأن مكونات المعلومات المؤثرة في عمليات القبول تمحورت حول معلومات القبول السابقة، والمعلومات من المجتمع، والمعلومات من عمليات التصوير، ومعلومات العمليات الخارجية السابقة.

3. دراسة (Supattra Boonmak , 2007)

بعنوان: أثر نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات على كفاءة العمل الإداري.

هدفت الدراسة إلي قياس أثر نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة الشركة، وعلى استراتيجية الأعمال فيها. حيث اعتمد على الاستبانة لجمع البيانات والعينة تتألف من (170) مديراً تنفيذياً من مؤسسات مختلفة في تايلاند. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة وكفاءة أدائها وتحسن العمل الاستراتيجي فيها، وأنه كلما كان الاعتماد على المعلومات أكثر كلما زادت الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات، وأنه كلما زاد الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات كلما زادت كفاءة المنظمة وزادت فعاليتها، وكلما تحسنت ثقافة العاملين **في المؤسسة نحو كفاءة الأداء وفعاليته.**

ثانياً– الدراسات التي تناولت الحوكمة الإدارية وعناصرها

- **الدراسات المحلية**

1. دراسة(دياب، 2014م)

بعنوان: واقع تطبيق معايير الحوكمة المؤسسة والمصارف الإسلامية في فلسطين.

هدفت الدراسة الي معرفة واقع تطبيق معايير الحوكمة المؤسسة في المصرف الاسلامي الفلسطيني والمصرف الاسلامي العربي في قطاع غزة ، ومدي وضوح الهيكل التنظيمي للمصرفيين ودور مجلس الادارة بتطبيق مبادئ الحوكمة المؤسسية التي تواجه المصارف الاسلامية العاملة في قطاع غزة وسبل تحسينها ، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات وتألفت عينة الدراسة من (80) موظفاً حيث توصلت الدراسة الي أهم النتائج، وهي أهمية التدقيق والتفتيش والتي من شأنها ان توفر تطبيقا عادلا لمبدأ المساءلة والنزاهة، بالإضافة الي توفر نظام محدد للتعويضات والحوافز والمكافآت في المصارف. وأوصت الباحثة بضرورة ايجاد هيكل

أجور واضح يتم بالعدالة والموضوعية بشكل مقبول وربطه بمعدلات غلاء المعيشة، والعمل على معالجه البطء الموجود في توفير المعلومات اللازمة للمستفيدين.

2. دراسة (مطير، 2013م)

بعنوان: واقع تطبيق معايير الحكم الرشيد وعلاقتها بالأداء الإداري في الوزارات الفلسطينية.

هدفت الدراسة ال التعرف علي واقع تطبيق كل من معايير الحكم الرشيد ، والداء الاداري في الوزارات الفلسطينية وواقع تطبيق معايير الحكم الرشيد وعلاقتها بالأداء الاداري للوزارات الفلسطينية ، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدم الاستبانة لجمع البيانات ، وكانت عينة الدراسة تتألف من (376) موظفا وأهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن يتم تطبيق معايير الحكم الرشيد في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة حوالي (67.84%) بصفة عامة، ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين معايير الحكم الرشيد والاداء الاداري في الوزارات الفلسطينية بمحافظات غزة. وأوصي الباحث بضرورة تبني ونشر معايير الحكم الرشيد ومواكبة معاييرها ومؤشراتها لتصبح نهجا مؤسسيا والعمل على تطوير وتحديث شكلية نظم المعلومات لكي تربط جميع اجزاء الوزرات ببعضها البعض وتوفير المعلومات لكافة افرادها ليتسنى المشاركة في اداراتها والعمل على رفع مستوي المشاركة للموظفين وضرورة التشجيع على إبداء الرأي وتقديم المقترحات بما يضمن تطوير العمل، وتعزيز مفهوم الشفافية في الوزارات، وتعزيز العمل بروح المسئولية تجاه الصالح العام للموظفين.

3. دراسة (حرب،2011م)

بعنوان: واقع الشفافية الادارية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الشفافية الإدارية ومتطلبات تطبيقها لدى الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وتحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين بين نظم المعلومات، والاتصال الإداري، والمساءلة الإدارية، والمشاركة، وإجراءات العمل على تطبيق الشفافية الإدارية في تلك الجامعات. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة من أدوات جمع المعلومات، وطبق على (410) موظف. وكانت أهم النتائج التي توصل إليها الباحث هي وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام المبحوثين حول واقع الشفافية الإدارية ومتطلبات تطبيقها في مجالات الاتصال الإداري، والمساءلة الإدارية، والمشاركة، وإجراءات العمل، والشفافية الإدارية تعزى إلى الجامعة ولصالح جامعة الأزهر، وأظهرت الدراسة وجود التزام بممارسة الشفافية الإدارية بدرجة مقبولة لدى الإداريين والأكاديميين ممن يشغلون مناصب إدارية في الجامعات الفلسطينية. وأوصى الباحث بتبني ونشر مبدأ الشفافية الإدارية بكل متغيراتها لتصبح نهجاً مؤسسياً يسهم في بناء منظومة قيمية تدعو إلي النزاهة من خلال الانفتاح على المستويين الداخلي والخارجي للجامعات، والعمل على إعادة النظر بصياغة الأنظمة واللوائح التي يكتنفها بعض الغموض أو التعقيد والعمل على إعادة تبسيطها وصياغتها بطريقة مفهومة ومتكاملة وغير قابلة للتأويل كما أوصى بأن تعمل الجامعة بشكل أكبر على إصدار قوانين جديدة تضمن للعاملين حقوقهم انعكاساً لقيم العدالة والنزاهة التي تتبناها الجامعة في تعاملاتها، ولهذا ينبغي أن تقوم بمراجعة الأنظمة والقوانين بشكل دوري لمواكبة المستجدات المحيطة، والتركيز على دور القيادات العليا في الجامعات الفلسطينية لدعم مبدأ الشفافية.

4. دراسة (موسى، 2011م)

بعنوان: الاصلاح الاداري في الوزارات الفلسطينية ودوره في تعزيز الحكم الرشيد.

هدفت الدراسة التعرف على دور الاصلاح الاداري في تعزيز الحكم الرشيد في الوزارات الفلسطينية، والتعرف على واقع الحكم الرشيد في الوزارات الفلسطينية، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي، والاستبانة لجمع البيانات

وعينة الدراسة تتألف من (325) مديراً ومديرة في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية. وأهم النتائج التي توصل لها الباحث ان هناك علاقة ايجابية بين عمليات الاصلاح الاداري والحكم الرشيد، وان عمليات الاصلاح الاداري والحكم الرشيد يسيران جنبا الي جنب. واوضحت الدراسة بضرورة الاستمرار في برامج التطوير والاصلاح واستقطاب الكفاءات والمهارات اللازمة لتنفيذ ومتابعة هذه البرامج، وضرورة الاهتمام بالعنصر البشري والمشاركة بين جميع الاطراف.

- **الدراسات العربية**

1. دراسة (خديجة،2014م)

بعنوان: دور حاضنات الأعمال التكنولوجية في تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتبني نظام الحوكمة دراسة حالة مشروعين في الحاضنة التكنولوجية – ورقلة.

هدفت الدراسة إلى معرفة كيف تقوم حاضنات الأعمال بإنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تتبنى نظام الحوكمة، ومعرفة الدور الذي تؤديه حاضنات الأعمال التكنولوجية في دعم وتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وذلك من خلال الدراسة التي أجرتها الباحثة في حاضنة ورقلة حيث استهدفت مشروعين من بين المشاريع المنتسبة للحاضنة التكنولوجية بورقلة. حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وكذلك منهج دراسة الحالة فيا يخص مشروع تحفة مشروع صديق الطاقة. وكانت أهم نتائج الدراسة أن الحاضنة التكنولوجية بورقلة بالتعاون مع أساتذة من الجامعة ومعاهد متخصصة تقدم مجموعة من الخدمات (التسييرية، دراسة السوق، تنمية الموارد البشرية)، وانتقال المعلومات داخل المؤسسة وتحسين الأداء الكلي للمؤسسة الأمر الذي سيسمح لهذه الأخيرة بوضع الأسس اللازمة لتطبيق الحوكمة. وأوصت الباحثة بتوفير مكاتب مجهزة بكل ما يحتاجه حامل المشروع، وتوفير أماكن تدريب متخصصة وتنمية المهارات والقدرات لدى حامل المشروع، ورفع كفاءة العاملين بالحاضنة وتبنى سياسة كفاءة العنصر البشري والتأكيد عليها وفي المقابل الابتعاد عن البعد الكمي للعمالة، والاستفادة من إمكانيات التدريب المتاحة في المجتمع.

2. دراسة (رمزي، 2013م)

بعنوان: الإدارة بالشفافية لدى مديري مكاتب التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة من وجهة نظر المديرين والمشرفين.

هدفت الدراسة التعرف على درجة تطبيق الإدارة بالشفافية من وجهة نظر مديري ومشرفي مكاتب التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة، والكشف عن الفروق الإحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول درجة تطبيق الإدارة بالشفافية وفقاً لمتغيرات (الخدمة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، المنطقة التعليمية). واتبع الباحث المنهج الوصفي، واستخدم الاستبانة لجمع البيانات، وكانت عينة الدراسة تتألف من (14) مديراً، وعلى (260) مشرفاً تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية. وكانت أهم النتائج إن درجة تطبيق الإدارة بالشفافية لدى مديري مكاتب التربية والتعليم كما يدركه مديرو المكاتب أنفسهم والمشرفون التربويون كبيرة، وتبين وجود فروق دالة إحصائية بين تقدير مديري مكاتب التربية والتعليم، والمشرفين التربويين، حول تطبيق الإدارة بالشفافية، وأبعادها وفقاً للمسمى الوظيفي لصالح تقدير مديري مكاتب التربية والتعليم مقابل تقدير المشرفين التربويين. وأوصى الباحث بالعمل على تعزيز الممارسات الإدارية فيما يتعلق بموضوع الشفافية وما تضمنته من مجالات متعددة.

- **الدراسات الأجنبية**

1. دراسة (Huque, 2011)

بعنوان: دور المساءلة والحوكمة في تعزيز المزيد من الآليات البيروقراطية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على ترتيبات المساءلة في بنغلادش والوقوف على نقاط القوة والضعف وإمكانات التحسين. وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها أن النظام الإداري يحتكم إلي قواعد وإجراءات معقدة ودعم مؤسساتي ضعيف، وآليات المساءلة الداخلية في المنظمات الإدارية غير فعالة، وزيادة أهمية المطالبة بالمساءلة بعد أن سعت الأساليب الحديثة في الإدارة إلي تعزيز تمكين المديرين من إدارة المؤسسات لتحقيق الأهداف المرجوة. وأوصى الباحث بأنه ينبغي العمل بجدية نحو تعزيز آليات المساءلة الخارجية لضمان الحكم الصالح في بنغلادش، وينبغي تعزيز القيم المرتبطة بالديمقراطية مثل سيادة القانون، وحقوق الإنسان، وانتخابات حرة ونزيهة بهدف تطوير نظام المساءلة.

2. دراسة (Li-Chiu Chi, 2009)

بعنوان: هل يمكن للشفافية والإفصاح التنبؤ بأداء المؤسسة؟

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الاختلاف في مستوى جودة الشفافية والإفصاح على أداء المنظمات في تايوان، وتناولت الدراسة ثلاثة متغيرامت وهي حجم المؤسسة، وعمر المؤسسة والنفوذ المالي لها. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن الشركات ذات التصنيف في ممارسة الشفافية والإفصاح عن المعلومات كان أداؤها أفضل، وهناك ارتباط عكسي بين جودة ممارسات الإفصاح وحجم عمر المؤسسة، وارتباط ايجابي بين الأداء الكلي للشركات مع جودة ممارسات الإفصاح عن المعلومات. وأوصى الباحث بضرورة استخدام التغذية الراجعة المرتدة لقياس أداء الشركات والوقوف على الإيجابيات وتعزيزها، واكتشاف نقاط الضعف والتغلب عليها، وتمكين جميع المساهمين من الاطلاع على المعلومات والبيانات في حينها وبمصداقية عالية بهدف تحسين عمليات اتخاذ القرارات الحساسة في الشركة.

3. دراسة (Kaufman & others, 2004)

بعنوان: "الحوكمة والمدنية"

هدفت الدراسة في إيجاد علاقة بين الحوكمة في البلديات وما بين متطلبات العولمة المتمثلة في شبكة الاتصالات وخدمات الإنترنت والمواصلات، وذلك من خلال قياس جودة الخدمات والبنية التحتية التي تقدمها البلدية للمواطنين، وتوصلت الدراسة بنتائج أهمها أنه توجد علاقة بين الحوكمة في البلديات وبين متطلبات العولمة (شبكة الاتصالات، وخدمات الإنترنت، والمواصلات) وينعكس ذلك على تحسن نوعية الخدمات والبنية التحتية التي تقدمها البلدية للمواطنين، والتحسن في نوعية الخدمات وجودتها كان نتيجة لتحسن أنظمة المساءلة والمحاسبة المتبعة في البلديات، وأكدت الدراسة بوجود علاقة طردية ما بين التكنولوجيا والحوكمة وأداء البلديات.

بالرغم من وجود قصور في الدراسات المحلية، والعربية التي تناولت الحوكمة الإدارية، إلا انه يتضح من الدراسات السابقة وجود اهتمام كبير وتوجهات إيجابية بالنسبة لنظم المعلومات الإدارية في كل من الدراسات المحلية، والعربية، والأجنبية.

الاطار العملي للدراسة

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر بمثابة مظلة واسعة ومرنة تتضمن عدداً من المناهج والأساليب الفرعية مثل المسوح الاجتماعية والميدانية، كما أن هذا المنهاج من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية ولأنه يناسب الظاهرة موضوع الدراسة، حيث أن المنهج الوصفي التحليلي يرتكز على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها وما إلى ذلك من جوانب تدور حول مشكلة أو ظاهرة معينة بهدف فهم مضمونها والتعرف على حقيقتها في أرض الواقع.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي وزارة التربية والتعليم العاملين في وزارة التربية التعليم ومديرياتها المنتشرة في قطاع غزة (مديرية الشمال، مديرية غرب غزة، مديرية شرق غزة، مديرية الوسطى، مديرية خانيونس، مديرية شرق خانيونس، مديرية رفح)، والذين يستخدمون نظم المعلومات الإدارية أثناء عملهم.

جدول رقم (3) مجتمع الدراسة، ونسبة التمثيل للموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم ومديرياتها في غزة

م	المديرية	مجتمع الدراسة	نسبة التمثيل
1	وزارة التربية والتعليم–غزة	275	23.9%
2	مديرية الشمال	161	14.1%
3	مديرية غرب غزة	157	13.6%
4	مديرية شرق غزة	153	13.3%
5	مديرية الوسطى	119	10.4%
6	مديرية خانيونس	122	10.6%
7	مديرية شرق خانيونس	64	5.7%
8	مديرية رفح	95	8.3%
	المجموع	1146	100%

المصدر: الكتاب الإحصائي (2015م) وزارة التربية والتعليم العالي:(ص32–33)

ويلاحظ الباحث أن النسبة الأكبر من مجتمع الدراسة للوزارة وهي (23.9%) ويرجع ذلك لكثرة الدوائر والأقسام والوحدات داخل الوزارة.

عينة الدراسة

إن أساليب المعاينة الإحصائية تُستخدم لسحب عينة دراسة من مجتمع ما، لدراسة ظاهرة معينة بكافة عواملها وأسبابها، ومهما يكان عدد هذه العوامل والأسباب يجب أن يُراعى في اختيار العينات أن تكون ممثّلة للمجتمع لتكون النتائج أيضاً ممثلة وغير متحيزة، وبالتالي فإنه يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

ولتحقيق أهداف الدراسة سيقوم الباحث باختيار عينة ممثلة من مجتمع الدراسة بحجم **(289)** موظف، وذلك وفقاً لقانون معادلة مدخل رابطة التربية الأمريكية لـ كيرجسي ومورجان (Kergcie & Morgan 1970) لتحديد حجم العينة المناسب الذي يمثل مجتمع الدراسة أفضل تمثيل، وذلك وفق الصيغة الموضحة أدناه:

$$n = \frac{\chi^2 NP(1-P)}{ME^2(N-1) + \chi^2 P(1-P)}$$

حيث أن:

n : حجم العينة المطلوب.

N : حجم مجتمع البحث.

P : مؤشر السكان أو نسبة المجتمع واقتراح كيرجيسي ومورجان ان تساوي 0.5.

ME : نسبة الخطأ الذي يمكن التجاوز عنه وأكبر قيمة له 0.05.

χ^2 : قيمة مربع كاي بدرجة حرية واحدة = 3.86 عند مستوى ثقة = 0.95 أو مستوى دلالة 0.05.

وقام الباحث باختيار عينة عشوائية طبقية من مديريات الوزارة وبما فيهم مقر الوزارة، والجدول رقم (5) يوضح حجم المجتمع الكلي وحجم العينة في المديريات التعليمية في قطاع غزة، حيث تم تحديد حجم العينة المطلوب من كل طبقة من طبقات مجتمع الدراسة (المديريات) وفق المعادلة الإحصائية التالية:

$$ni = (Ni \div N) \times n$$

حيث أن

N: تمثل حجم المجتمع الكلي وهي 1146

Ni : حجم كل طبقة (عدد الموظفين في كل مديرية)

n: إجمالي حجم العينة المطلوب ويبلغ (289).

ni : حجم العينة في كل طبقة.

جدول رقم (4)مجتمع وعينة الدراسة المتمثلة بالموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم ومديرياتها في غزة

م	المديرية	العدد الكلي	نسبة التمثيل	حجم العينة
1	وزارة التربية والتعليم–غزة	275	23.9%	69
2	مديرية الشمال	161	14.1%	40
3	مديرية غرب غزة	157	13.6%	39
4	مديرية شرق غزة	153	13.3%	39
5	مديرية الوسطى	119	10.4%	31
6	مديرية خانيونس	122	10.6%	31
7	مديرية شرق خانيونس	64	5.7%	16
8	مديرية رفح	95	8.3%	24
	المجموع	1146	100%	289

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على الكتاب الإحصائي (2015م) وزارة التربية والتعليم العالي

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

1.توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

يوضح الجدول رقم (23)توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ بأن نسبة (70.5%) من اجمالي أفراد عينة الدراسة هم من الذكور بواقع (179) مستجيب، بينما بلغت نسبة الإناث (26.8%) بواقع (68) مستجيبة، في حين بلغت نسبة (2.8%) من أفراد العينة لم يستجيبوا لهذا التساؤل بواقع (7) مستجيبين.

جدول رقم (5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	179	%70.5
أنثى	68	%26.8
لم يستجيبوا	7	%2.8

المجموع	254	%100.0

يعزو الباحث ذلك إلي ما يأتي:

تفوق نسبة الذكور (70.5%) على نسبة الإناث (26.8%) وقد يعزى ذلك إلي تفضيل وزارة التربية والتعليم للذكور على الإناث لتحمل ضغط العمل بصورة أكبر، وإمكانية عملهم ساعات عمل إضافية والعمل بعد ساعات العمل الرسمي، وهناك بعض الوظائف المهنية والإدارية التي تناسب الذكور بشكل أكبر.

درجة اهتمام الذكور بتكنولوجيا المعلومات تفوق درجة اهتمام الإناث.

يتطلب من المرأة المشاركة في العديد من الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات الإدارية، وتحتاج إلي تأخير لما بعد أوقات الدوام الرمسي.

تعكس هذه النسبة طبيعة القوى العاملة، وثقافة المجتمع الفلسطيني حسب الجهاز المركزي للإحصاء(2004).

2.توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

يوضح الجدول رقم (24)توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث يتضح من خلال النتائج بأن معظم أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 30 سنة الى أقل من 40 سنة وذلك بنسبة (43.7%) بواقع (111) مستجيب، بينما بلغت نسبة (21.7%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 40 سنة إلى أقل من 50 سنة بواقع (55) مستجيب، في حين بلغت نسبة (19.7%) من أفراد العينة تقل أعمارهم عن 30 سنة بواقع (50) مستجيب، وبلغت نسبة (11.4%) من أفراد العينة تزيد أعمارهم عن 50 سنة بواقع (29) مستجيب، والنسبة المتبقية من اجمالي أفراد عينة الدراسة والتي بلغت (3.5%) بواقع (9) مستجيبين لم يستجيبوا لهذا التساؤل.

جدول رقم (6) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	العدد	النسبة
أقل من 30 سنة	50	%19.7
30 سنة إلى أقل من 40 سنة	111	%43.7
40 سنة إلى أقل من 50 سنة	55	%21.7
50 سنة فأكثر	29	%11.4
لم يستجيب	9	%3.5
المجموع	254	%100.0

يعزو الباحث ذلك لما يأتي:

قدرة العناصر الشابة الإبداع والتطوير في المجالات المختلفة، وخاصة في تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

سعي وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة إلي الاستفادة من الكفاءات الشابة، ويرجح الباحث تفوق نسبة الشباب وذلك لظروف السياسية والانقسام الفلسطيني الفلسطيني الذي حدث عام 2007، وما ترتب عليه من استنكاف بعض العاملين، واستقطاب الوزارة عناصر شابة للعمل، وسد الاحتياجات.

3.توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

يوضح الجدول رقم (25) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي، حيث يتضح بأن معظم أفراد عينة الدراسة حاصلون على درجة البكالوريوس وذلك بنسبة (58.3%) بواقع (148) مستجيباً، ثم يليهم الحاصلون على درجة الدبلوم المتوسط وذلك بنسبة (21.3%) بواقع (54) مستجيباً، ومن ثم يليهم الحاصلون على درجة الماجستير وذلك بنسبة (15.7%) بواقع (40) مستجيباً، ومن ثم يليهم الحاصلون على درجة الدكتوراه وذلك بنسبة (1.2%) بواقع (3) مستجيبين، والنسبة المتبقية من اجمالي أفراد عينة الدراسة (3.5%) بواقع (9) مستجيبين لم يستجيبوا لهذا التساؤل.

جدول رقم (7) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
دبلوم متوسط	54	%21.3
بكالوريوس	148	%58.3
ماجستير	40	%15.7
دكتوراه	3	%1.2
لم يستجيب	9	%3.5
المجموع	254	%100.0

ويعزو الباحث ذلك لما يأتي:

ارتفاع نسبة الموظفين الذين يحملون مؤهل البكالوريوس حيث أن النسبة الأكبر منا لمبحوثين كانت من المسميات الوظيفية (رئيس قسم، رئيس شعبة، إداري) وهم في الغالب يحملون مؤهل البكالوريوس.

4. توزيع افراد عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

يوضح الجدول رقم (26) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي، حيث يتضح من خلال النتائج بأن أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة تخصصهم العلمي إدارة أعمال وذلك (33.1%) بواقع (84) مستجيباً، بينما بلغت نسبة (31.1%) من أفراد عينة الدراسة تخصصهم العلمي تربية بواقع (79) مستجيباً، في حين بلغت أقل نسبة من أفراد العينة تخصصهم العلمي محاسبة وذلك (3.5%) بواقع (9) مستجيبين.

جدول رقم (8) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي

التخصص العلمي*	العدد	النسبة
هندسة حاسوب	13	%5.1
إدارة أعمال	84	%33.1
سكرتارية	30	%11.8

تربية	79	%31.1
محاسبة	9	%3.5
تخصصات أخرى*	39	%15.4
المجموع	254	%100.0

***التخصصات الأخرى تشمل (صحافة وإعلام، خدمة اجتماعية، علم النفس، كيمياء، رياضيات، جغرافيا، هندسة مدنية، شريعة).**

يعزو الباحث ذلك لما يأتي:

تفوق تخصص إدارة الأعمال بنسبة (33.1%) وذلك لطبيعة العمل الإداري يتطلب تخصص إدارة الأعمال الأكثر تكيفاً وملاءمة للعمل الإداري، وفي المرتبة الثانية تخصص التربية(31.1%) وذلك لتغيير منهج تكنولوجيا المعلومات وتخفيض نصاب الحصص للمعلم في المدارس، مما أدى إلي وجود فائض في عدد المعلمين في المدارس، وتم استيعابهم في الوزارة والمديريات، وإشراكهم في العمل الإداري لملاءمة تخصصهم مع نظم المعلومات الإدارية.

5. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

يوضح الجدول رقم (27) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي، حيث يتضح من خلال الجدول بأن أعلى نسبة من اجمالي أفراد عينة الدراسة مسماهم الوظيفي "**إداري**" وذلك بنسبة (24.4%) بواقع (62) مستجيباً، بينما جاءت في المرتبة الثانية من حيث تصنيف المسمى الوظيفي هي فئة "**رئيس شعبة**" وذلك بنسبة (22.0%) بواقع (56) مستجيباً، في حين جاءت في المرتبة الأخير من حيث تصنيف المسمى الوظيفي هي فئة (مدير دائرة/ نائب) وذلك بنسبة (5.9%) بواقع (15) مستجيباً.

جدول رقم (9) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	**العدد**	**النسبة**
مدير دائرة/ نائب	15	%5.9
رئيس قسم	53	%20.9
رئيس شعبة	56	%22.0
إداري	62	%24.4
سكرتير	39	%15.4
مسميات أخرى	29	%11.4
المجموع	254	%100.0

***المسميات الأخرى تشمل (مشرف، فني صيانة، محاسب، مهندس حاسوب، مطور ويب، مراقب مالي، موظف خدمات).**

ويعزو الباحث ذلك لما يأتي:

تفوق نسبة مسمى إداري ويتبعه رئيس شعبة، ويتبعه رئيس قسم ويتبعه سكرتير ويرجع ذلك للاستخدام الأكثر من قبل الإدارة التنفيذية لنظم المعلومات الإدارية، لإخراج النتائج والتقارير للإدارة العليا لاتخاذ القرار.

6. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة في مجال العمل الحالي

يوضح الجدول رقم (28)توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة في المجال العمل الحالي، حيث نلاحظ بأن معظم أفراد عينة الدراسة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 5 الي أقل من 10 سنوات وذلك بنسبة (46.9%) بواقع (119) مستجيباً، وبلغت نسبة (20.5%) من أفراد عينة الدراسة تزيد سنوات خبرتهم عن 15 سنة بواقع (52) مستجيباً، بينما بلغت نسبة (16.5%) من أفراد العينة تقل سنوات خبرتهم عن 5 سنوات بواقع (42) مستجيباً، في حين بلغت نسبة (16.1%) من أفراد العينة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 10 الي أقل من 15 سنة بواقع (41) مستجيباً.

جدول رقم (10) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة الوظيفية

الخبرة الوظيفية	العدد	النسبة %
أقل من 5 سنوات	**42**	**%16.5**
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	**119**	**%46.9**
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	**41**	**%16.1**
15 سنة فأكثر	**52**	**%20.5**
المجموع	**254**	**100.0**

ويعزو الباحث ذلك لما يأتي:

تفوق نسبة الخبرة (من 5 سنوات إلي أقل من 10 سنوات) وهذا يرجع لفترة التوظيف بعد حادثة الانقسام واستنكاف العاملين في عام 2006م.

اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على "**وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الإدارية بمكوناتها على الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم**".

ويتفرع من هذه الفرضية ثلاث فرضيات فرعية، تم التحقق من صحتها من خلال حساب أسلوب الانحدار الخطي البسيط والمتعدد حيث تم دراسة تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة التي تمثل مكونات "**نظم المعلومات الإدارية**" على المتغير التابع "**الحوكمة الإدارية**" باستخدام الانحدار البسيط، ومن ثم تم دراسة تأثير المتغيرات المستقلة معاً على المتغير التابع باستخدام نموذج الانحدار المتعدد، حيث إحصائياً يتم اختبار الفرضية العدمية (H_o) التي تفترض عدم وجود أثر ذى دلالة إحصائية مقابل الفرضية البديلة (H_1) التي تفترض وجود أثر ذو دلالة إحصائية،

ويتم الحكم على نتيجة الاختبار بناءً على قيمة مستوى الدلالة المحسوبة للاختبار (Sig) حيث يتم رفض الفرضية العدمية والتوصل لصحة الفرضية البديلة في حال كانت قيمة (Sig) أقل من مستوى 0.05 ويقال عندها أن الاختبار معنوي ويعني ذلك وجود أثر جوهري وذو دلالة إحصائية، ويتم قبول الفرضية العدمية في حال كانت قيمة (Sig) أعلى من 0.05 ونستنتج عند إذن عدم وجود أثر ذى دلالة إحصائية.

وفيما يلي نتائج اختبار الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية للتحقق من وجود أثر للمتغيرات المستقلة **(البنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية، مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية، جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية)**، على المتغير التابع المتمثل في "**الحوكمة الإدارية**".

1. الفرضية الفرعية الأولى تنص على "وجود أثر ذى دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للبنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية على الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم".

الجدول (53) يوضح أن هناك ارتباطاً خطياً طردياً بين البنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية والحوكمة الإدارية حيث بلغ المعامل بين المتغيرين (0.512). وبالنظر إلى نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط نلاحظ أن هناك تأثيراً موجباً للبنية الأساسية لنظم المعلومات على الحوكمة الإدارية، حيث بلغ معامل الانحدار الخطي البسيط (0.67) وهذا يعني أن تحسن البنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم بمقدار درجة واحدة سيؤدي لتعزيز الحوكمة الإدارية بمقدار (0.67) درجة وذلك في ظل غياب تأثير باقي المتغيرات الأخرى، كما وبلغ معامل التحديد لنموذج الانحدار (0.262) وهذا يعني أن متغير البنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية يفسر (26.2%) من تباين متغير الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي.

جدول رقم (11) نموذج الانحدار البسيط لقياس تأثير البنية الأساسية لنظم المعلومات الادارية على الحوكمة الادارية

المتغير المستقل	معامل ارتباط بيرسون (r)	الحد الثابت (a)	معامل الانحدار (B)	معامل التحديد (R^2)	معنوية النموذج عند مستوى 0.05		
					F	مستوى الدلالة (Sig.)	النتيجة
البنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية	**0.512**	**1.58**	**0.67**	**0.262**	**89.39**	**0.000**	**معنوي**

*دالة إحصائية عند مستوى 0.05.

كما ويلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مستوى دلالة اختبار (F–Test) بلغ (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى 0.05، وهذا يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط الذي يقيس تأثير البنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية على الحوكمة الإدارية وبالتالي معنوية متغير البنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية عند مستوى دلالة 0.05. وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على " **وجود أثر ذى دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للبنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية على الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم**"

ويعزو الباحث ذلك لتوافر البنية الأساسية من أجهزة ومعدات وشبكات سلكية ولاسلكية، وشبكة اتصال تربط جميع الدوائر والأقسام مع بعضها مما يعزز بين العاملين المشاركة في أداء الأعمال، وكذلك المشاركة في صناعة القرارات وترشيدها، وتوحيد الجهود من أجل تحديد رؤية استراتيجية واضحة للوزارة.

2. الفرضية الفرعية الثانية تنص على "وجود أثر ذى دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية على الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم".

الجدول (54) يوضح أن هناك ارتباطاً خطياً طردي بين مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية والحوكمة الإدارية حيث بلغ معامل ما بين المتغيرين (0.521). وبالنظر إلى نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط نلاحظ أن هناك تأثيراً موجباً لمجالات تطبيق نظم المعلومات على الحوكمة الإدارية، حيث بلغ معامل الانحدار الخطي البسيط (0.54) وهذا يعني أن تحسن مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم بمقدار درجة واحدة سيؤدي لتعزيز الحوكمة الإدارية بمقدار (0.54) درجة وذلك في ظل غياب تأثير باقي المتغيرات الأخرى، كما وبلغ معامل التحديد لنموذج الانحدار (0.271) وهذا يعني أن متغير مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية يفسر (27.1%) من تباين متغير الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي.

جدول رقم (12) نموذج الانحدار البسيط لقياس تأثير مجالات تطبيق نظم المعلومات الادارية على الحوكمة الادارية

المتغير المستقل	معامل ارتباط بيرسون (r)	الحد الثابت (a)	معامل الانحدار (B)	معامل التحديد (R^2)	معنوية النموذج عند مستوى 0.05		
					F	مستوى الدلالة (Sig.)	النتيجة
مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية	**0.521**	**2.70**	**0.54**	**0.271**	**93.710**	**0.000**	**معنوي**

*دالة إحصائية عند مستوى 0.05.

كما ويلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مستوى دلالة اختبار (F–Test) بلغ (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى 0.05، وهذا يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط الذي يقيس تأثير مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية على الحوكمة الإدارية وبالتالي معنوية متغير مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية عند مستوى دلالة 0.05. وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على " **وجود أثر ذى دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية على الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم**"

ويعزو الباحث ذلك بأن نظم المعلومات الإدارية تساعد في تطوير الأداء الوظيفي، وتقديم تقارير متنوعة ومتطابقة في النتائج، التي تعزز روح الفريق الواحد في العمل الذي يعمل على زيادة الانتاجية.

3. الفرضية الفرعية الثالثة تنص على "وجود أثر ذى دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية على الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم".

الجدول (55) يوضح أن هناك ارتباط خطياً طردياً بين جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية والحوكمة الإدارية حيث بلغ معامل ما بين المتغيرين (0.573). وبالنظر إلى نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

نلاحظ أن هناك تأثيراً موجباً جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات على الحوكمة الإدارية، حيث بلغ معامل الانحدار الخطي البسيط (0.68) وهذا يعني أن تحسن جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم بمقدار درجة واحدة سيؤدي لتعزيز الحوكمة الإدارية بمقدار (0.68) درجة وذلك في ظل غياب تأثير باقي المتغيرات الأخرى، كما وبلغ معامل التحديد لنموذج الانحدار (0.328) وهذا يعني أن متغير جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية يفسر (32.8%) من تباين متغير الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي.

جدول رقم (13) نموذج الانحدار البسيط لقياس تأثير جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الادارية على الحوكمة الادارية

المتغير المستقل	معامل ارتباط بيرسون (r)	الحد الثابت (a)	معامل الانحدار (B)	معامل التحديد (R^2)	معنوية النموذج عند مستوى 0.05		
					F	مستوى الدلالة (Sig.)	النتيجة
جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية	**0.573**	**1.76**	**0.68**	**0.328**	**122.890**	**0.000**	**معنوي**

*دالة إحصائية عند مستوى 0.05.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مستوى دلالة اختبار (F–Test) بلغ (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى 0.05، وهذا يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط الذي يقيس تأثير جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية على الحوكمة الإدارية وبالتالي معنوية متغير جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية عند مستوى دلالة 0.05. وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على " **وجود أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى** ($\alpha \leq 0.05$) **لجودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية على الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم**"

ويعزو الباحث ذلك بأن نظم المعلومات الإدارية تقدم معلومات تغطي جميع جوانب العمل، وكذلك معلومات حديثة.

ولدراسة تأثير المتغيرات المستقلة **(أبعاد نظم المعلومات الإدارية)** معاً على المتغير التابع **(الحوكمة الإدارية)** تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد، ومن خلال تقدير معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة يتم تحديد حجم الأثر لكل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، والجدول رقم (56) يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

جدول رقم (14) نموذج الانحدار الخطي المتعدد لقياس تأثير أبعاد نظم المعلومات الإدارية على الحوكمة

المتغيرات	معاملات الانحدار	قيمة اختبار "ت"	مستوى الدلالة	الترتيب	معنوية النموذج		معامل التحديد
					F	Sig.	
الحد الثابت	**0.479**	**0.95**	**0.345**		**52.22**	**0.000**	**0.385**
البنية الأساسية	**0.292***	**3.46**	**0.001**	**2**			

مجالات التطبيق	**0.167***	**2.24**	**0.026**	**3**			
جودة المعلومات	**0.392***	**4.23**	**0.000**	**1**			

***التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05.**

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.385) وتعني هذه القيمة أن المتغيرات المستقلة (أبعاد نظم المعلومات الإدارية) المدرجة بالنموذج تفسر ما نسبته 38.5% من التغير في المتغير التابع (الحوكمة الإدارية) والنسبة المتبقية تعزى لعوامل ومتغيرات أخرى غير مدرجة بالنموذج بالإضافة لأخطاء التقديرات العشوائية، وبشكل عام يلاحظ من خلال اختبار (F) معنوية نموذج الانحدار الخطي المتعدد حيث مستوى دلالة الاختبار (0.000) أقل من 0.05.

كما نلاحظ من خلال الجدول أن بعد جودة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية جاء في المرتبة الأولى من حيث التأثير في الحوكمة الإدارية حيث بلغ حجم التأثير (0.392) وكان هذا التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، ويعني ذلك أن تحسن جودة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية بدرجة واحدة سيساهم في تعزيز الحوكمة الإدارية بمقدار 0.392 درجة وذلك في ظل ثبات تأثير باقي المتغيرات المستقلة الأخرى.

وفي المرتبة الثانية من حيث التأثير في الحوكمة الإدارية يأتي بعد البنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية بتأثير قدره (0.292) وأيضا كان هذا التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، ويعني هذا أن تحسن البنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية بمقدار درجة واحدة سيساهم في تعزيز الحوكمة الإدارية بمقدار (0.292) درجة وذلك في ظل ثبات تأثير باقي المتغيرات المستقلة الأخرى.

وفي المرتبة الثالثة والأخيرة من حيث التأثير في الحوكمة الإدارية جاء بعد مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية كمتغير مستقل بتأثير قدره (0.167) وذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، ويعني هذا أن زيادة مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية بمقدار درجة واحدة سيساهم في تعزيز الحوكمة الإدارية بمقدار (0.167) درجة وذلك في ظل ثبات تأثير باقي المتغيرات المستقلة الأخرى.

ومن خلال ما سبق نتوصل لصحة فرضية الدراسة التي تفترض وجود أثر ذا دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي.

يعزو الباحث ذلك لاهتمام الوزارة بنظم المعلومات الإدارية لتحسين الجودة المقدمة، ومحاربة الوزارة الفساد بتنمية القيم الدينية والأخلاقية لدى العاملين، وعمل وحدات داخل الوزارة لتدعيم وتطور نظم المعلومات الإدارية كوحدة تكنولوجيا المعلومات ووحدات تدعم الحوكمة الإدارية مثل وحدة الشكاوي والمظالم، والوحدة القانونية، ووحدة الرقابة الداخلية، ومهام هذه الوحدات والدوائر هو تحقيق العدالة والمساواة، والشفافية، وسيادة القانون، والاستجابة لآراء العاملين، وكذلك الرقابة على الأداء لتحقيق الكفاءة والفاعلية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

تنص الفرضية الرئيسية الثانية على "**توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات المبحوثين حول نظم المعلومات الإدارية تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)**".

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) في حالات العينتين المستقلتين لاختبار الفروق التي تعزى لمتغير الجنس، بينما تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق التي تعزى للمتغيرات الأخرى التي تتكون من أكثر من مجموعتين، وفيما يلي اختبار الفرضية الثانية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية كلاً على حدا.

بالنسبة لمتغير الجنس.

باستخدام اختبار (Independent samples t-test) تم اختبار الفرضية العدمية (Ho) التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير الجنس، مقابل الفرضية البديلة (H1) التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير الجنس، والجدول رقم (57) أدناه يوضح نتيجة الاختبار.

جدول رقم (15) نتائج اختبار (T) للتحقق من الفروق في نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	T-test	Sig
ذكر	7.09	70.9%	1.18	-0.329	0.742
انثى	7.15	71.5%	1.01		

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة دلالة الاختبار المحسوبة (Sig = 0.742) للتحقق من وجود فرق جوهري كانت أكبر من مستوى 0.05، ويعني ذلك قبول الفرضية العدمية التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير الجنس. كما يتضح أن الوزن النسبي لإجابات الذكور حول نظم المعلومات الإدارية ككل بلغ 70.9%، و71.5% للإناث.

وبناءً على ذلك نستنتج **عدم** صحة فرضية الدراسة التي تفترض "**وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير الجنس**".

ويعزو الباحث ذلك لوجود تدريب مستمر حول التعامل مع نظم المعلومات الإدارية لكلا الجنسين، وكذلك سهولة التعامل مع نظم المعلومات الإدارية.

بالنسبة لمتغير العمر.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفرضية العدمية (Ho) التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير العمر، مقابل الفرضية البديلة (H1) التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير العمر، والجدول رقم (58)أدناه يوضح نتيجة الاختبار.

جدول رقم (16) نتائج اختبار (ANOVA) للتحقق من الفروق في نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير العمر

العمر	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	F-test	Sig
أقل من 30 سنة	7.19	71.9%	1.04	0.256	0.857
30 إلى أقل من 40 سنة	7.08	70.8%	1.06		
40 إلى أقل من 50 سنة	7.03	70.3%	1.37		
50 سنة فأكثر	7.21	72.1%	1.13		

يتضح من الجدول رقم (58) أعلاه أن قيمة دلالة الاختبار المحسوبة (Sig = 0.857) للتحقق من وجود فروق جوهرية كانت أكبر من مستوى دلالة 0.05 ويعني ذلك قبول الفرضية العدمية التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير العمر، كما نلاحظ أن الوزن النسبي لإجابات أفراد العينة حسب العمر تتراوح ما بين 72.1% للذين أعمارهم تزيد عن 50 سنة، و70.3% للذين أعمارهم تتراوح بين 40 إلى أقل من 50 سنة. وبناءً على ذلك نستنتج **عدم** صحة الفرضية التي تفترض "**وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير العمر**".

ويعزو الباحث ذلك لاهتمام الشباب بالتكنولوجيا الحديثة بدرجة أكبر من اهتمام كبار السن، ودراسة نظم المعلومات في المراحل الدراسة ما كان متوفراً من قبل مما يصعب ذلك على كبار السسن التعامل مع نظم المعلومات الإدارية.

بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفرضية العدمية (Ho) التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، مقابل الفرضية البديلة (H1) التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والجدول رقم (59) أدناه يوضح نتيجة الاختبار.

جدول رقم (17) نتائج اختبار (ANOVA) للتحقق من الفروق في نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	F-test	Sig
دبلوم متوسط	7.40	74.0%	1.07	4.824	0.003
بكالوريوس	7.08	70.8%	1.13		
ماجستير	7.06	70.6%	1.12		
دكتوراه	5.01	50.1%	0.34		

يتضح من الجدول رقم (59) أعلاه أن قيمة دلالة الاختبار المحسوبة (Sig =0.003) للتحقق من وجود فروق جوهرية كانت أقل من مستوى دلالة 0.05 ويعني ذلك رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، كما نلاحظ أن الوزن النسبي لإجابات أفراد العينة حسب المؤهل العلمي تراوحت ما بين 74.0% لحملة شهادة الدبلوم المتوسط، و50.1% لحملة درجة الدكتوراه.

ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية والجدول رقم (60) أدناه يوضح نتيجة الاختبار.

جدول رقم (18) نتائج اختبار (LSD) للتعرف على مصدر الفروق في نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	المؤهل العلمي	الفروق بين المتوسطات	Sig
دبلوم متوسط	بكالوريوس	0.32	0.071
	ماجستير	0.34	0.148

	دكتوراه	2.38*	0.000
بكالوريوس	ماجستير	0.02	0.933
	دكتوراه	2.06*	0.002
ماجستير	دكتوراه	2.05*	0.002

***دالة إحصائية عند مستوى 0.05**

من خلال الجدول أعلاه وباستخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية نستنتج بأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين حملة درجة الدبلوم المتوسط وحملة درجة الدكتوراه وكانت الفروق لصالح الفئة الأولى (حملة درجة الدبلوم المتوسط) وذلك بمقدار (2.38) درجة، وبين حملة درجة البكالوريوس وحملة درجة الدكتوراه وكانت الفروق لصالح الفئة الأولى (حملة درجة البكالوريوس) وذلك بمقدار (2.06) درجة، أيضاً توجد فروق بين حملة درجة الماجستير وحملة درجة الدكتوراه وكانت الفروق لصالح الفئة الأولى (حملة درجة الماجستير) وذلك بمقدار (2.05) درجة.

وبناءً على ذلك نستنتج صحة الفرضية التي تفترض "**وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير المؤهل العلمي**".

ويعزو الباحث ذلك باهتمام الوزارة بتعيين المؤهل العلمي في الوظائف الإدارية وخاصة حملة البكالوريوس، ويرى الباحث أن ذلك يعود إلي تنوع نظم المعلومات الإدارية في الوزارة، وتطورها مما يحتاج إلي موظفين مؤهلين لاستخدامها والتعامل معها.

كما يعزو الباحث انخفاض نسبة حملة الدكتوراه إلي طبيعة مجتمع البحث والذي يستهدف العاملين الذين يستخدمون نظم المعلومات الإدارية في الوزارة، وبالتالي فإن الفئة الأكبر هم الإداريون، من حملة البكالوريوس.

بالنسبة لمتغير التخصص العلمي.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفرضية العدمية (Ho) التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير التخصص العلمي، مقابل الفرضية البديلة (H1) التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير التخصص العلمي، والجدول رقم (61) أدناه يوضح نتيجة الاختبار.

جدول رقم (19) نتائج اختبار (ANOVA) للتحقق من الفروق في نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير التخصص العلمي

التخصص العلمي	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	F-test	Sig
هندسة حاسوب	7.07	70.7%	0.93	1.803	0.113
إدارة أعمال	7.14	71.4%	1.14		
سكرتارية	7.60	76.0%	0.70		
تربية	6.92	69.2%	1.30		
محاسبة	7.41	74.1%	1.07		

تخصصات أخرى*	**7.01**	**70.1%**	**1.00**		

***التخصصات الأخرى تشمل (صحافة وإعلام، خدمة اجتماعية، علم النفس، كيمياء، رياضيات، جغرافيا، هندسة مدنية، شريعة).**

يتضح من الجدول رقم (61) أعلاه أن قيمة دلالة الاختبار المحسوبة (Sig =0.113) للتحقق من وجود فروق جوهرية كانت أكبر من مستوى دلالة 0.05 ويعني ذلك قبول الفرضية العدمية التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير التخصص العلمي، كما نلاحظ أن الوزن النسبي لإجابات أفراد العينة حسب التخصص العلمي تراوحت ما بين 69.2% لمن تخصصهم العلمي "**تربية**"، و76.0% لمن تخصصهم العلمي "**سكرتارية**".

وبناءً على ذلك نستنتج **عدم** صحة الفرضية التي تفترض "**وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير التخصص العلمي**".

يعزو الباحث ذلك بأن نظم المعلومات الإدارية مرنة وسهلة التعامل معها وواضحة لدى العاملين، ولا يوجد تعقيد كبير في استخدامها.

<u>بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي.</u>

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفرضية العدمية (Ho) التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، مقابل الفرضية البديلة (H1) التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، والجدول رقم (62) أدناه يوضح نتيجة الاختبار.

جدول رقم (20) نتائج اختبار (ANOVA) للتحقق من الفروق في نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	F-test	Sig
مدير دائرة/ نائب	**7.45**	**74.5%**	**0.84**	**1.162**	**0.328**
رئيس قسم	**6.91**	**69.1%**	**1.31**		
رئيس شعبة	**7.22**	**72.2%**	**1.24**		
إداري	**7.04**	**70.4%**	**1.07**		
سكرتير	**7.33**	**73.3%**	**0.81**		
مسميات أخرى*	**6.96**	**69.6%**	**1.16**		

***المسميات الأخرى تشمل (مشرف، فني صيانة، محاسب، مهندس حاسوب، مطور ويب، مراقب مالي، موظف خدمات).**

يتضح من الجدول رقم (62) أعلاه أن قيمة دلالة الاختبار المحسوبة (Sig =0.328) للتحقق من وجود فروق جوهرية كانت أكبر من مستوى دلالة 0.05 ويعني ذلك قبول الفرضية العدمية التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، كما نلاحظ أن الوزن النسبي لإجابات أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي تراوحت ما بين 74.5% لمن مسماهم الوظيفي "**مدير دائرة/ نائب**"، و69.1% لمن مسماهم الوظيفي "**رئيس قسم**".

وبناءً على ذلك نستنتج **عدم** صحة الفرضية التي تفترض "**وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي**".

ويعزو الباحث ذلك الباحث بأن المهام والوظائف التي يقوم بها العاملون تتطلب وجود نظم المعلومات الإدارية، حيث أن المهام مترابطة تعتمد على بعضها البعض.

بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفرضية العدمية (Ho) التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، مقابل الفرضية البديلة (H1) التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، والجدول رقم (63) أدناه يوضح نتيجة الاختبار.

جدول رقم (21) نتائج اختبار (ANOVA) للتحقق من الفروق في نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	F-test	Sig
أقل من 5 سنوات	7.10	71.0%	1.22	0.024	0.995
من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات	7.11	71.1%	1.12		
من 10 سنوات لأقل من 15 سنة	7.15	71.5%	0.95		
15 سنة فأكثر	7.11	71.1%	1.24		

يتضح من الجدول رقم (63) أعلاه أن قيمة دلالة الاختبار المحسوبة (Sig = 0.995) للتحقق من وجود فروق جوهرية كانت أكبر من مستوى دلالة 0.05 ويعني ذلك قبول الفرضية العدمية التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، كما نلاحظ أن الوزن النسبي لإجابات أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة تراوحت ما بين 71.0% للذين تقل سنوات خبرتهم عن 5 سنوات، و71.5% للذين تتراوح خبراتهم من 10 سنوات لأقل من 15 سنة.

وبناءً على ذلك نستنتج **عدم** صحة الفرضية التي تفترض "**وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة**".

نتائج الدراسة

1. وجود أثر ذى دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الإدارية بمكوناتها على الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم.
2. وجود أثر ذى دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للبنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية على الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم.
3. وجود أثر ذى دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية على الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم.
4. وجود أثر ذى دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية على الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم.

5. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات المبحوثين حول نظم المعلومات الإدارية تعزى للمتغيرات(الجنس، العمر، التخصص العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)
6. توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات المبحوثين حول نظم المعلومات الإدارية تعزى للمتغير المؤهل العلمي.
7. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات المبحوثين حول الحوكمة الإدارية تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

توصيات الدراسة

خلصت الدراسة إلي مجموعة من التوصيات التي يمكنها أن تعمل على معالجة نقاط الضعف، وتعزيز نقاط القوة، والاستفادة من الفرص، والوقاية من التهديدات وهي:

1. الاستمرار في توفير المستلزمات الخاصة بتشغيل نظم المعلومات الإدارية في الوزارة.
2. مواكبة التطور التكنلوجي الذي يطرأ على نظم المعلومات والاستفادة منها في تطوير نظم المعلومات الإدارية في الوزارة.
3. تشجيع الابداعات والطاقات لدى العاملين، لتطوير العمل وفق تكنولوجيا المعلومات
4. الحديثة.
5. تفعيل الإدارة التشاركية في الوزارة والاستغناء عن اسلوب الإدارة التقليدية.
6. العمل على توفير تطبيقات الكترونية في الهواتف النقالة خاصة بوزارة التربية والتعليم، لتفعيل التواصل والاتصال في جميع الظروف والظروف الطارئة، مما يساعد على سهولة التوصل، والسيطرة على الأزمات المتوقعة.
7. ضرورة وجود لجنة في الوزارة تعني بمتابعة وممارسة وتنفيذ معايير الحوكمة الإدارية.
8. نشر ثقافة الحوكمة الإدارية وتعزيزها بين العاملين، لأنها ستنعكس بشكل إيجابي على أدائهم من خلال كم ونوعية الخدمات المقدمة للجمهور.
9. طرح مساقات متخصصة في مجال الحوكمة الإدارية في الجامعات والمدارس، وذلك لنشر هذه الثقافة.
10. وضع خطة استراتيجية على مستوى جميع المديريات، ومساءلة القيادات عن تنفيذها.
11. عمل برامج إذاعية متنوعة في إذاعة صوت التعليم لمناقشة التطورات في الوزارة، وكذلك افساح المجال أمام المواطنين لتقديم المقترحات، وإظهار التجاوزات لتعزيز معايير الحوكمة الإدارية.
12. تواصل المسئولين في الوزارة مع موظفيهم لمناقشة مشاكلهم واحتياجاتهم من خلال(عقد اللقاءات، وعبر صوت التعليم، عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وغيرها من الوسائل الحديثة)

المراجع

ابو حجر، سامح ورويحة، ايمان(2014م): دور المرجعية الداخلية كآلية لتقويم نظم الرقابة الداخلية في ظل تطبيق حوكمة الشركات في مصر، بحث مقدم الي المؤتمر السنوي الخامس لقسم المحاسبة وكلية التجارة ، جامعة القاهرة، مصر.

ابو كريم، أيمن(2013م): علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري . دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

ادريس، عبد الرحمن(2005م): نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، المنوفية، مصر.

الأسرج، حسين (2012م): حوكمة الصناديق الوقفية بين النظرية والتطبيق، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد التخطيط القومي، مصر.

إسماعيل، عماد (2011م): خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى. رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

افالو، وفاء وشرقي، امينة(2013م): دور الحوكمة في تحسين الادارة المحلية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة 8 مايو1945 قالمة. الجزائر.

علب، سيد(2011م): نظم المعلومات الإدارية. دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.

جرامين، جميل(بدون سنة نشر): دليل الحوكمة المؤسساتية وادارة المخاطر لمؤسسات التمويل الاصغر في العالم العربي.

جمال، عيطاس(2012م): تكنولوجيا المعلومات ودولة" الحكم الرشيد" تفعيل ثقافة الرضا والنزاهة والشفافية والرصد. مجلة إدارة، ع (2) : 30-34.

جهاز المركزي للتنظيم والإدارة(2012م): أسس الحكومة الإلكترونية، مصر.

حايك، محمد علي(2007م): العوامل المؤثرة على رقابة ديوان المحاسبة في بيئة نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت.

حجازي، وجدي(2007م): مؤشرات تحسين فعالية لجان المراجعة واثرها في تفعيل الحوكمة الجيدة للشركات. مجلة ربع سنوية ع (31)، يوليو.

حرب، نعيمة(2011م): واقع الشفافية الإدارية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الحسن، مي(2010م): درجتا المساءلة والفاعلية الإدارية التربوية والعلاقة بينهما لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية ومديراتها في محافظات الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم. جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.

الحلبي، ضياء الحق(2010م): نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على اللامركزية دراسة تطبيقية على وزارة المالية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الحلبية، منور(2010م): واقع تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في وزارة المالية الفلسطينية وعلاقته بفاعلية الأداء من وجهة نظر الموظفين. جامعة القدس، فلسطين.

حماد، أحمد (2013م): تقييم مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم . قطاع غزة من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

الحيزان، فهد (2008م): تطوير اداء وظيفة المراجعة الداخلية لتفعيل متطلبات الحوكمة، مجلة المحاسبة والادارة، والتأمين، ع (70)، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر.

خديجة، باخالد(2014م): دور حاضنات الأعمال التكنولوجية في تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتبني نظام الحوكمة دراسة حالة مشروعين في الحاضنة التكنولوجية – ورقلة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح . ورقلة، الجزائر.

الداعور، اسلام(2008م): مدى تطبيق معايير الحوكمة في بلديات الضفة الغربية. دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا، فلسطين.

دبايغة، محمد والسعدي، ابراهيم(2011م): أثر العوامل البيئية على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين: دراسة تحليلية في شركات التأمين الأردنية. مجلة الإدارة والاقتصاد، ع(90)34: 52-76.

دياب، رنا(2014م): واقع تطبيق معايير الحوكمة المؤسسية في المصارف الإسلامية في فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.

رحال، عمر، واخرون(2004م): مدخل الي مفهوم الحكم الصالح في فلسطين الحكم المحلي نموذجا.

رمزي، فهد (2013م): الإدارة بالشفافية لدى مكاتب التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة من وجهة نظر المديرين والمشرفين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة، السعودية.

زبار، سلمان(2009م): التكامل بين نظم المعلومات الإدارية ونظام إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء المنظمة دراسة ميدانية في شركة الفرات العامة للصناعات الكيميائية-بابل. مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، ع(17)2: 349-372.

السالمي، علاء والكيلاني، عثمان والبياتي، هلال(2012م): أساسيات نظم المعلومات الإدارية. دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

السبيعي، فارس(2010م): دور الشفافية والمساءلة الحكومية في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

الطائي، محمد(2004م): نظم المعلومات الإدارية المتقدمة. ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

الطراونة، حامد والعضايلة، عمر(2010م): أثر تطبيق الشفافية على مستوى المساءلة الإدارة في الوزارات الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 6(1): 63 – 94.

الطشة، غنيم (2007م): درجة الالتزام بالشفافية في وزارة التربية والتعليم في دولة الكويت من وجهة نظر العاملين فيها. رسالة ماجستير منشورة، جامعة عمان، عمان، الأردن.

عبد الواحد، آن (2015م): سياسات أمن المعلومات وعلاقتها بفاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية – قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر بغزة، فلسطين.

العزام، زياد(2007م): دور شبكات نظم المعلومات ودعم الإدارة العليا في تحسين وتطوير الأداء في وزارة المالية في الأردن. مجلة العلوم الهندسية، (34)2: 318-337.

العماج، مبارك(2010م): دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات في أثناء الأزمات بالمديرية العمة لحرس الحدود. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

فروانة، أشرف(2013م): دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الإدارة المدرسية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.

القحطاني، خالد(2009م): مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في عملية ترشيد القرارات الإدارية في ديوان وزارة الداخلية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

المدلل، يوسف (2007م): دور وظيفة التدقيق الداخلي في ضبط الاداء المالي والاداري، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية. غزة . فلسطين.

المسحال، بسمة (2014م): دور استقلالية مراجع الحسابات في تحقيق متطلبات الحوكمة واثرها علي مصداقية المعلومات المحاسبة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الازهر – غزة، فلسطين .

المشاقبة، امين واخرون (2012م): الاصلاح السياسي والحكم الرشيد، اطار نظري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان. الاردن.

مصلح، عبير (2013م): النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد، الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة ، أمان، القدس، فلسطين.

مصلح، عبير(2007م): النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد. ط1، ائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة/ أمان، القدس، فلسطين.

مطير، سمير(2013م): واقع تطبيق معايير الحكم الرشيد وعلاقتها بالأداء الإداري في الوزارات الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.

المطيري، مفلح (2013م): نظم المعلومات ودورها في ترشيد القرارات الادارية لضباط المديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض، السعودية.

الوادية، محمد(2015م): علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر بغزة، فلسطين.

References

Abdul Wahid, Ann. (2015). Information Security Policies and their Relation to the Effectiveness of Management Information Systems in Palestinian Universities - Gaza Strip. [Unpublished Master Thesis], Al-Azhar University in Gaza, Palestine. (in Arabic)

Abu Hajar, Sameh and Roueha, Iman. (2014). The Role of the Internal Reference as a Mechanism for Evaluating Internal Control Systems in Light of the Application of Corporate Governance in Egypt. Research presented to the Fifth Annual Conference of the Accounting Department and the Faculty of Commerce, Cairo University, Egypt. (in Arabic)

Abu Karim, Ayman. (2013). The Relationship of Management Information Systems in Improving Administrative Performance - A Field Study on Application to Non-Governmental Organizations in Gaza Strip. [Unpublished Master Thesis], College of Graduate Studies, Al-Azhar University, Gaza, Palestine. (in Arabic)

Abugabah, A., Sanzogni, L., & Poropat, A. (2009). The impact of information systems on user performance: A critical review and theoretical model. *World Academy of Science, Engineering and Technology (WASET)*, 809-819.

Afalo, Wafaa and Sharqi, Amina. (2013). The Role of Governance in Improving Algerian Local Administration. [Unpublished Master's Thesis], University of May 8, 1945 Guelma. Algeria. (in Arabic)

Al-Amaj, Mubarak. (2010). The Role of Management Information Systems in Decision-Making During Crises in the General Directorate of Border Guard. [Unpublished Master Thesis], Naif University for Security Sciences, Riyadh, Saudi Arabia. (in Arabic)

Alareeni, B. (2018). The impact of firm-specific characteristics on earnings management: evidence from GCC countries. *International Journal of Managerial and Financial Accounting*, 10(2), 85-104. https://doi.org/10.1504/IJMFA.2018.091659

Alareeni, B. (2018). Does corporate governance influence earnings management in listed companies in Bahrain Bourse?, *Journal of Asia Business Studies*, 12(4), 551-570. https://doi.org/10.1108/JABS-06-2017-0082

Alareeni, B., & Aljuaidi, O. (2014). The modified Jones and Yoon models in detecting earnings management in Palestine Exchange (PEX). *International Journal of Innovation and Applied Studies*, 9(4), 1472.

Alareeni, B., & Branson, J. (2013). Predicting Listed Companies' Failure in Jordan Using Altman Models: A Case Study. *International Journal of Business and Management*, 8(1), 113-126. https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n1p113

Alareeni, B., & Deghish, H. (2016). Applicability of the balanced scorecard to assess performance of Al-Aqsa Media Network Institution in Gaza Strip. *IUG Journal of Economics and Business*.

Alareeni, B.A. (2019). The associations between audit firm attributes and audit quality-specific indicators: A meta-analysis, *Managerial Auditing Journal*, 34(1), 6-43. https://doi.org/10.1108/MAJ-05-2017-1559

Al-Assarj, Hussein. (2012). The Governance of Endowment Funds Between Theory and Practice. [unpublished Master Thesis], Institute of National Planning, Egypt. (in Arabic)

Al-Azzam, Ziyad. (2007). The role of information systems networks and support to senior management in improving and developing performance in the Ministry of Finance in Jordan. *Journal of Engineering Sciences*, 34(2), 318-337. (in Arabic)

Alb, Syed. (2011). Management Information Systems. Thought House Publishers and Distributors, Amman, Jordan. (in Arabic)

Al-Daour, Islam. (2008). The Extent to Which Governance Standards are Applied in West Bank Municipalities. [Unpublished MA study], Hebron University, College of Graduate Studies, Palestine. (in Arabic)

Al-Halabi, Diaa Al-Haq. (2010). Computerized Management Information Systems and its Impact on Decentralization an Empirical Study on the Ministry of Finance in Gaza Strip. [Unpublished MA Thesis], Deanship of Postgraduate Studies, Islamic University, Gaza, Palestine. (in Arabic)

Al-Halabiya, Munawar. (2010). The Reality of Applying the Principles of Good Governance in the Ministry of Finance and its Relationship to Performance Effectiveness from the Employees' Point of View. [Unpublished MA Thesis], Al-Quds University, Palestine. (in Arabic)

Al-Hassan, Mai. (2010). The Two Degrees of Accountability and Educational Administrative Effectiveness and the Relationship Between them among Government Secondary School Principals and their Principals in the West Bank Governorates from the Viewpoint of Workers in the Education Directorates. [Unpublished MA Thesis], An-Najah University, Nablus, Palestine. (in Arabic)

Al-Hazan, Fahd. (2008). Development of the performance of the internal audit function to activate the requirements of governance. *Journal of Accounting, Management, and Insurance*, (70). (in Arabic)

Al-Meshal, Basma. (2014). The Role of the Auditor's Independence in Achieving Governance Requirements and their Impact on the Reliability of Accounting

Information. [Unpublished master's thesis], Al-Azhar University - Gaza, Palestine. (in Arabic)

Al-Mudallal, Youssef. (2007). The Role of Internal Audit Function in Controlling Financial and Administrative Performance. [Unpublished master's thesis], Islamic University of Gaza, Palestine. (in Arabic)

Al-Mutairi, Mufleh. (2013). Information Systems and their Role in Rationalizing Administrative Decisions for Officers of the General Directorate of Border Guards in Riyadh. [Unpublished Master Thesis], Naif University for Security Sciences, Riyadh, Saudi Arabia. (in Arabic)

Al-Qahtani, Khaled. (2009). The Extent of the Contribution of Administrative Information Systems to the Process of Rationalizing Administrative Decisions in the Office of Ministry of Interior. [Unpublished Master Thesis], Naif University for Security Sciences, Riyadh, Saudi Arabia. (in Arabic)

Alqallaf, H. and Alareeni, B. (2018). Evolving of Selected Integrated Reporting Capitals among Listed Bahraini Banks, *International Journal of Business Ethics and Governance*, 1(1), 15-36. https://doi.org/10.51325/ijbeg.v1i1.10

Al-Salmi, Alaa and Al-Kilani, Othman and Al-Bayati, Hilal. (2012), Fundamentals of Management Information Systems. Manahig House of Publishing and Distribution, Amman, Jordan. (in Arabic)

Al-Shaqaba et. al., (2012). Political Reform and Good Governance, a Theoretical Framework, Al-Hamid House for Publishing and Distribution, Amman. Jordan. (in Arabic)

Al-Subaie, Faris. (2010). The Role of Government Transparency and Accountability in Reducing Administrative Corruption in Government Sectors. [Unpublished PhD thesis], Naif University for Security Sciences, Riyadh, Saudi Arabia. (in Arabic)

Al-Taie, Muhammad. (2004). Advanced Management Information Systems. First Edition, Wael Publishing House, Amman, Jordan. (in Arabic)

Al-Tashha, Ghoneim. (2007). The Degree of Commitment to Transparency in Ministry of Education in the State of Kuwait from the Point of View of its Employees. [Unpublished Master Thesis], Amman University, Amman, Jordan. (in Arabic)

Al-Wadi, Muhammad. (2015). The Relationship of Management Information Systems with the Quality of Administrative Decisions, [Unpublished Master Thesis], Al-Azhar University in Gaza, Palestine. (in Arabic)

Arshad Ali Javed & Azhar Iqbal (2008). Swedish Mutual Funds Performance: University of Skovde.

Awadh, M., & Alareeni, B. (2018). Measuring Level of Voluntary Disclosures of Banks Listed in Bahrain Bourse. *J Account Mark*, 7(295), 2. https://doi.org/10.4172/2168-9601.1000295

Ben Asscili, O., Leshno, M., Shabati, I. (2009). The impact of Medical Information on Decision making Process in Emergency Department, Tel-Aviv University, Israel.

Chi, L. C. (2009). Do transparency and disclosure predict firm performance? Evidence from the Taiwan market. *Expert Systems with Applications*, *36*(8), 11198-11203. https://doi.org/10.1016/j.eswa.2009.02.099

Dabaga, Muhammad and Saadi, Ibrahim. (2011). The impact of environmental factors on the efficiency and effectiveness of accounting information systems in insurance companies: an analytical study in Jordanian insurance companies. *Journal of Management and Economics*, 90(34), 52-76. (in Arabic)

Diab, Rana. (2014). The Reality of Applying Institutional Governance Standards in Islamic Banks in Palestine. [Unpublished MA Thesis], Academy of Management and Politics, Gaza, Palestine. (in Arabic)

Farwana, Ashraf. (2013). The Role of Management Information Systems in Improving School Administration Performance. [Unpublished Master Thesis], Academy of Management and Policy for Postgraduate Studies, Gaza, Palestine. (in Arabic)

Garsten, C., & De Montoya, M. L. (Eds.). (2008). *Transparency in a new global order: Unveiling organizational visions*. Edward Elgar Publishing. https://doi.org/10.4337/9781848441354

George D. and Mallery P (2003). SPSS for window Step by Step, fourth edition.

Grameen, Jamil. (without a year of publication). A Guide to Institutional Governance and Risk Management for Microfinance Institutions in the Arab World. (in Arabic)

Hammad, Ahmad. (2013). Evaluation of the Success of Electronic Services of the Ministry of Education - Gaza Strip from the Viewpoint of Employees, [Unpublished Master Thesis], Islamic University of Gaza, Palestine. (in Arabic)

Harb, Naima. (2011). The Reality of Administrative Transparency and the Requirements for its Application in Palestinian Universities in Gaza Strip. [Unpublished MA Thesis], Deanship of Graduate Studies, Islamic University, Gaza, Palestine. (in Arabic)

Hayek, Muhammad Ali. (2007). Factors Affecting the Audit Bureau's Control in the Environment of Computerized Accounting Information Systems, [Unpublished Master Thesis], Al al-Bayt University. (in Arabic)

Hegazy, Wajdi. (2007). Indicators for improving the effectiveness of audit committees and their impact on activating good corporate governance. Quarterly Journal, (31), July. (in Arabic)

Hepworth, Noel (2003). Corporate Governance in the public sector. Institute of public finance and accountability, Slovenia.

Huque, Ahmed Shafique (2011). Accountability and Governance. Strengthening extra-bureaucratic mechanisms, International Journal of productivity and Performance Management, Emerald Group Publishing Limited, 60(1). https://doi.org/10.1108/17410401111094312

Idris, Abdel Rahman. (2005), Management Information Systems in Contemporary Organizations, University House, Menoufia, Egypt. (in Arabic)

Ismail, Imad. (2011). Characteristics of Information Systems and their Impact on Determining the Choice of Strategic Competition in Upper and Middle Management. [Unpublished Master Thesis], Deanship of Postgraduate Studies, Islamic University of Gaza, Palestine. (in Arabic)

Jamal, Itas. (2012). information technology and the state of "good governance", activate a culture of satisfaction, integrity, transparency and monitoring. Management Journal, (2), 30-34. (in Arabic)

Kaufmann, Daniel & others (2004). Governance and city: An empirical exploration into global determinations urban performance, World Bank. https://doi.org/10.2139/ssrn.545723

Kettl, D. F. (2000). The transformation of governance: Globalization, devolution, and the role of government. *Public administration review*, *60*(6), 488-497. https://doi.org/10.1111/0033-3352.00112

Khadija, Khaled. (2014). The Role of Technology Business Incubators in Qualifying Small and Medium Enterprises to Adopt the Governance System-A case study of

Two projects in the Technology Incubator - Ouargla. [Unpublished MA Thesis], Kassidi Merbah University - Ouargla, Algeria. (in Arabic)

M. Marchesnay (1988). La strategic, ed. opu, Alger.

Mclvor, Ronan, et al (2002). Internet Technologies: Supporting Transparency in the Public Sector, *International Journal of Public Sector Management*, 15(3). https://doi.org/10.1108/09513550210423352

Musleh, Abeer. (2013). Integrity, Transparency, and Accountability in the Face of Corruption, the Coalition for Integrity and Accountability, Aman, Jerusalem, Palestine. (in Arabic)

Mutair, Samir. (2013). The Reality of Applying Good Governance Standards and their Relation to Administrative Performance in Palestinian Ministries. [Unpublished MA Thesis], Academy of Management and Politics, Gaza, Palestine. (in Arabic)

Norman, Geoff, Likert scales, levels of measurement and the ‘‘laws’’ of statistics, Adv in Health Sci Educ (2010) 15:625–632. DOI 10.1007/s10459-010-9222-y. https://doi.org/10.1007/s10459-010-9222-y

Oliver, Richard w (2004). What is trans parency, the mc graw – Hill companies, Inc, USZ.

Oosthuizen, gerrida and du toit adeline (1999). Participative manag ement in library, mcb university prss, 20, no.u. https://doi.org/10.1108/01435129910269017

Pendleton, A. (2002). *Employee ownership, participation and governance: a study of ESOPs in the UK*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9780203185971

Philippe Lorino (1998). methods et pratiques de la performance, Edition organization, Paris.

Rahal, et al. (2004). An Introduction to the Concept of Good Governance in Palestine, Local Governance as a Good Model. (in Arabic)

Ramzi, Fahd. (2013). Managing with Transparency in Education Offices in Makkah Al-Mukarramah Region from the Point of View of Managers and Supervisors. [Unpublished MA Thesis], Umm Al-Qura University, Makkah, Saudi Arabia. (in Arabic)

Romney, Marshall & Steinbart Paul (2007). The Impact of Enterprise systems son Audits of small Entities, Idaho State University.

Rowlins, Brad (2009). Give The emperor a mirror, Toward developing stakeholder measurement of organizational transparency, Journal of public Relations Research, 21(1), https://doi.org/10.1080/10627260802153421

Sampson, S, E. (2001). The unified services theory approach to services operations management, POM, Meeting – Orlando, Florida, services operations Management Track Feb.

Selmerc (1998). Concevoir le tableau, de bord, Dunod, Paris, 1998.

Supattra, B (2007). The Influence of Management Information System and conference on Business and Economics.

Tarawneh, Hamed and Adayleh, Omar. (2010). The impact of implementing transparency on the level of management accountability in Jordanian Ministries. *The Jordanian Journal of Business Administration*, 6 (1), 63-94. (in Arabic)

The Central Unit of Organization and Administration. (2012), Foundations of E-Government, Egypt. (in Arabic)

UNDP (1997). Governance for Sustainable Human Development.

Zbar, Salman. (2009). Integration between management information systems and total quality management system and its impact on organization performance-a field study in the general furat chemical industries company - babel. *Babylon University Journal, Human Sciences*, 17(2), 349-372. (in Arabic)