

دور الالتزام التنظيمي لمحللي النظم في تحقيق جودة تصميم أنظمة المعلومات  
الإدارية  
دراسة استطلاعية لآراء عينة من محللي النظم في عدد من كليات جامعة  
الموصل

م.د. احمد زهير توفيق  
كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة الموصل

**The role of organizational commitment to systems  
analysts in achieving design quality Management  
Information Systems**  
A prospective study of a sample of the views of analysts,  
management information systems in a number of faculties of the  
University of Mosul

**Lec. Dr. Ahmed Z. Tawfiq**  
**Uni. of Mosul / college of Admin. & Eco.**

## المستخلص:

لقد تعامل هذا البحث مع الالتزام التنظيمي لمحلي النظم من خلال أبعاده الثلاثة (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر)، كما تعامل مع جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية من خلال أبعادها المتمثلة (الشكل، المحتوى، البعد الزمني، القيمة، الأمانة)، وقد استهدف البحث التعرف على دور الالتزام التنظيمي لمحلي نظم المعلومات في تحقيق جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية، ومن خلال مراجعة الإسهامات العلمية في هذا المجال تم صياغة نموذج البحث وفرضياته وتصميم استبانة لجمع البيانات، إذ تألفت عينة البحث من (٦٠) محلاً نظم في عدد من كليات جامعة الموصل، وختاماً خلص البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات من شأنها تقوية وتدعيم الالتزام التنظيمي لمحلي النظم لتحقيق الجودة في تصميم أنظمة المعلومات الإدارية.

**الكلمات المفتاحية:** الالتزام التنظيمي، جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية.

## Abstract:

We have treated this research with the organizational commitment to systems analysts through three dimensions (emotional commitment, normative commitment, continuous commitment), also dealing with the quality of the design of Management Information Systems through the dimensions of (shape, content, time dimension, value, security), has research aimed to identify the role of organizational commitment to analysts, information systems in achieving quality design of Management Information Systems, and through a review of the scientific contributions in this field was the drafting of the search form and assumptions and design a questionnaire to collect data, which consisted sample of (٦٠) systems analyst at a number of colleges University of Mosul, Finally research found a set of conclusions and recommendations that will strengthen and consolidate the organizational commitment to systems analysts to achieve quality in the design of management information systems

**Keywords:** organizational commitment, Management Information System Design Quality.

## المقدمة:

يرتبط نجاح أي منظمة بقدرتها على تحقيق أهدافها وهذا بلا شك يعتمد بشكل كبير على مدى قدرة أفرادها وكفاءتهم وقوة أدائهم، وكلما كان العاملون بالمنظمة على مستوى عال من الالتزام بعملهم كلما استطاعت هذه المنظمة القيام بدورها وتحقيق أهدافها المرجوة، كما شهد تصميم أنظمة المعلومات الإدارية تطوراً كبيراً نتيجة للتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات، وقد رافق ذلك إدراك واسع لأهمية جودة تصميمها، ونظراً لضرورة التعرف على مدى الالتزام التنظيمي لمحلي النظم في تحقيق جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية، انبعثت فكرة هذا البحث لان القناعة بأهمية أنظمة المعلومات

الإدارية وجودة تصميمها لا تكون فاعلة إلا إذا كان هناك الالتزام التنظيمي عالي لمحلي النظم لتطويرها.

## المحور الأول: منهجية البحث

### أولاً: مشكلة البحث

تهتم المنظمات المعاصرة اليوم بتطوير أنظمة معلوماتها الإدارية نظراً للدور الذي تؤديه، ويعمل محلي النظم على تحديد هذه النظم ومكوناتها وتحديد متطلبات المستفيدين والمشاكل التي تعاني منها ومن ثم يعملون على وضع التصميم المناسب لما يمكن أن تكون عليه لتلبية تلك الاحتياجات، إذ إنّ تصميم أنظمة المعلومات الإدارية يهدف في جوهره إلى تحديد المعلومات الضرورية لعملية اتخاذ القرار وتأثيرها، وهذه العملية تتطلب تحضير البيانات وتجميعها وتهيئتها وتقديمها بشكل معلومات، مما يتطلب الجودة في تصميم أنظمة المعلومات الإدارية بحيث يتميز التصميم بالقدرة على مقابلة احتياجات المستفيدين والقابلة للتقييم والتعديل على وفق التغيرات في احتياجات المستفيدين، ومن هنا تظهر أهمية الالتزام التنظيمي لمحلي النظم كونه أحد العوامل الرئيسة لتحقيق ورفع مستويات أداء وجودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية، من خلال رغبتهم في استخدام طاقاتهم ومهاراتهم وتواصل مساهماتهم الناجحة في أداء أعمالهم للارتقاء بجودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية، مما تقدم يمكن صياغة تساؤلات البحث على النحو الآتي:

١. هل هناك التزام تنظيمي لمحلي النظم في عملهم في المنظمة المبحوثة؟
٢. هل يؤثر الالتزام التنظيمي لمحلي النظم في تحقيق جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية؟
٣. هل هناك علاقة ارتباط معنوية بين بعدي ومتغيرات الالتزام التنظيمي لمحلي النظم وجودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية؟

### ثانياً: أهمية البحث

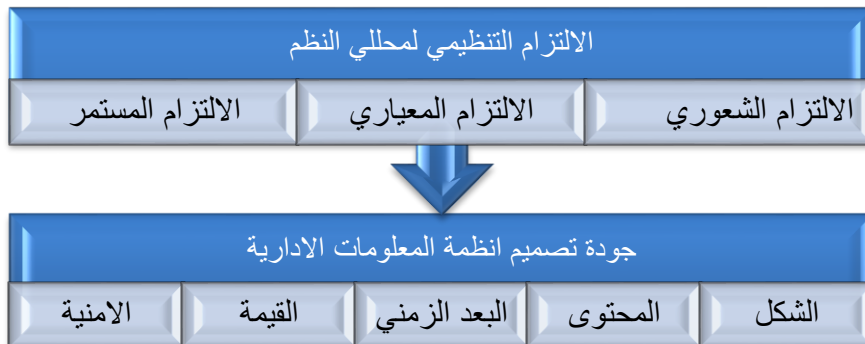
١. أهمية المنظمة المبحوثة (جامعة الموصل) من خلال المستفيدين النهائيين الذين يحتاجون إلى المعلومات، نظراً لحرص الجامعة الدائم على مواكبة التطورات الحديثة في مجال تقانة المعلومات والاتصالات.
٢. إثارة دوافع المنظمة المبحوثة إلى الاهتمام بالالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين فيها لتعزيز هذا المفهوم لما له من أهمية بما يقود المنظمة إلى النجاح.
٣. كذلك تنعكس أهمية البحث كونه يقدم إطار علمي لأنموذج متكامل تناول متغيراته بنظرة تكاملية وشاملة امتدت من المسببات وانعكست في النتائج وكذلك من خلال استخدام مقاييس وأدوات معول عليها واختبارها في المنظمات العراقية وذلك بما يعزز بناء ثقافة الالتزام التنظيمي لمحلي النظم كمدخل لتحقيق جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية.

### ثالثاً: أهداف البحث

١. تقديم تصور عملي لكيفية استخدام الالتزام التنظيمي لمحلي النظم في تحقيق جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية للانتقال بأنظمة المعلومات من تصميماتها التقليدية وأساليبها الإدارية التقليدية إلى تصميمات مبتكرة تستوعب الاحتياجات المتغيرة للمستفيد النهائي.
٢. تقديم الخبرات السابقة التي اجتهد عن طريقها الباحثون في بلورة مفاهيم الالتزام التنظيمي وجودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية وصولاً إلى تقديم إطار نظري للمفاهيم المعاصرة ونقلها إلى البيئة العراقية والعربية.
٣. تأشير العلاقة والتأثير بين الالتزام التنظيمي و جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمة المبحوثة.
٤. الخروج بجملة استنتاجات وتوصيات تسهم في تعزيز إدراك المنظمات لأهمية تبني الالتزام التنظيمي لمحلي النظم لتحسين جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية.

### رابعاً: مخطط البحث الافتراضي

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث تصميم مخطط فرضي يشير إلى العلاقات المنطقية بين بعدي البحث تعبيراً عن الحلول المؤقتة التي يقترحها الباحث للإجابة عن الأسئلة البحثية المثارة في مشكلة البحث، فضلاً عن شموليته، إذ يتمثل بالالتزام التنظيمي بوصفه بعداً مفسراً، أما البعد المستجيب فتمثل بجودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية، الشكل (١).



المصدر: الشكل من إعداد الباحث.

شكل رقم (١)

مخطط البحث الفرضي

### خامساً: فرضيات البحث

اعتمد البحث على مجموعة من الفرضيات الرئيسة وعلى النحو الآتي:

♦ **الفرضية الأولى:** لا يوجد التزام تنظيمي لمحلي النظم في عملهم في المنظمة المبحوثة.

♦ **الفرضية الثانية:** لا يؤثر الالتزام التنظيمي لمحللي النظم في تحقيق جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية.

♦ **الفرضية الثالثة:** لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعدي ومتغيرات الالتزام التنظيمي لمحللي النظم وجودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمة المبحوثة.

### سادساً: أساليب جمع البيانات والمعلومات

بهدف تغطية الجانب النظري للبحث اعتمد على إسهامات الباحثين التي جمعت من المصادر والتي تمثلت بالمراجع العلمية من الكتب والمجلات والإطاريح، فضلاً عن المصادر التي تم الحصول عليها من الانترنت، في حين اعتمد في إكمال البحث من الجانب الميداني على استمارة الاستبانة إذ تعد مصدراً رئيساً لجمع البيانات، إذ روعي في صياغتها الوضوح في تشخيص بعدي البحث وقياسهما، ونظراً لعدم توافر المقياس الجاهز لقياس بعدي البحث، فإن الباحث استند إلى البحوث والدراسات التي تناولت بعدي البحث، وذلك لغرض الإفادة منها في بناء المقياس لهذا البحث (Mathi,Jackson,2003) (Ofelia,Trevizen,2008) (الشـرمان، ٢٠٠٤) (Meyer,etal.,2004) (Burns, Madey,2001) (Laudon,Laudon, 2001) (Bocij, et. al.,2003)، (Alter,1999)، (النجار والحوري، ٢٠٠٨).

### • قياس ثبات الاستبانة

لغرض التحقق من مدى صلاحية المقياس استخدم مقياس (كرومباخ ألفا) (Reliability Alpha) واتضح ان معامل (الفا) على المستوى الإجمالي كان بحدود (95.51%) وهي نسبة تثبت درجة جيدة جداً من ثبات الاستبانة بالمقارنة مع (Standard Alpha) البالغة (60%) الخاصة بالدراسات الإنسانية.

### سابعاً: أساليب التحليل الإحصائي

استخدمت عدد من الأدوات الإحصائية لغرض التحقق من صحة الفرضيات، واستخدم البرنامج الإحصائي (SPSS-Ver.13)، وقد تمثلت الوسائل الإحصائية بمعامل الارتباط الرتبتي (Spearman)، واستخدم لقياس قوة العلاقة بين متغيرين، واختبار (Chi-Square) استخدم للتعرف على العلاقة التوافقية بين المتغيرات، وأخيراً استخدام الانحدار الخطي البسيط لقياس التأثير.

### ثامناً: منهج البحث

اتبع المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف الظاهرة المدروسة وصفاً كمياً وكيفياً من خلال جمع المعلومات وتصنيفها، ومن ثم تحليلها وكشف العلاقة بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها تفسيراً كافياً والوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم الحاضر وتشخيص الواقع وأسبابه.

### تاسعاً: وصف مجتمع البحث وعينته

وقع الاختيار على جامعة الموصل بوصفها ميداناً لإجراء البحث الحالي، إذ أخذت عدد من الكليات، واختير الأفراد المبحوثون والمتمثلون بمحلي النظم في تلك الكليات، وقد تم توزيع (٦٥) استمارة استبانة على محلي النظم في تلك الكليات، واسترجعت (٦٠) استمارة، أي إن معدل استجابة المبحوثين بلغت (92%).

### عاشرًا: الدراسات السابقة

دراسة (الشليبي، ٢٠٠٥) فاعلية نظام المعلومات الإدارية وفق علاقة مشاركة المستفيد بجودة تصميم النظام، إذ هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين مشاركة المستفيد وجودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية وأثرها في فاعلية النظام في المصارف التجارية الاردنية، وذلك من خلال محاولة الإجابة عن التساؤلات: ما طبيعة العلاقة بين مشاركة المستفيد وجودة تصميم نظم المعلومات؟ وما نوع العلاقة التأثيرية بين مشاركة المستفيد وجودة التصميم في تحقيق فاعلية النظام؟، واستخدمت استمارة الاستبانة والتي وزعت في المصارف التجارية الاردنية المبحوثة على (٩٢) مديراً. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغيرات جودة تصميم نظام المعلومات الإدارية، ودراسة (الزبيدي، ٢٠٠٤) علاقة الالتزام المنظمي بمشاركة العاملين وأثرهما في تحقيق متطلبات الجودة للموارد البشرية، إذ هدفت الدراسة إلى تشخيص أنماط الالتزام المنظمي وصور مشاركة العاملين السائدة في المنظمات المبحوثة، وتألقت عينة الدراسة من ١٣٠ مديراً في قطاع الأعمار والإسكان وقد تم الاعتماد على الاستبانة والمقابلات الشخصية كأدوات لجمع البيانات وكانت أهم نتائج الدراسة وجود مستوى عالي من الالتزام التنظيمي لعينة الدراسة ولاسيما الالتزام الشعوري والمعياري مما يدل على تمسك العينة بمنظمتهم مع التوصل إلى العلاقة الارتباطية الموجبة والمعنوية لكل من الالتزام التنظيمي ومشاركة العاملين مع الجودة للموارد البشرية مما يعني بالنتيجة أن زيادة مستويات الالتزام والمشاركة لدى العاملين يسهم بشكل ايجابي في تحقيق متطلبات الجودة للموارد البشرية إذ كانت لمتغيرات الالتزام التنظيمي ومتغيرات مشاركة العاملين تأثير معنوي في متطلبات الجودة، ودراسة (قاسم، ٢٠١٢) اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، إذ هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر الالتزام التنظيمي (العاطفي، المعياري، الاستمراري) في جودة الخدمة المصرفية (العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، الاهتمام) في المصارف الأردنية واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من ٢٤٠ مديراً في الإدارات الوسطى وخلصت الدراسة إلى وجود اثر واضح وعالٍ للالتزام التنظيمي لتحسين جودة الخدمة المصرفية، ودراسة (Guimaraes & Staples & Mckeen, ٢٠٠٣) بعنوان اختبار تجريبي لبعض العوامل الرئيسية المرتبطة بالفرد لجودة تطوير النظام، إذ هدفت هذه

الدراسة إلى اختبار أهمية العوامل المرتبطة بالفرد كمحددات لجودة النظام. إذ حدد الباحث مجموعة من المتغيرات المرتبطة بالفرد (درجة مشاركته، خبرته، اتصالاته، تدريبه، تأثيره، صراعاته) وقد تم استخدام بيانات جمعت من ٢٢٨ نظاماً لاختبار العلاقة المفترضة بين المتغيرات المستقلة الخاصة بالمحلل وجودة تطوير النظام إذ أظهرت النتائج أهمية مشاركته، تدريبه، خبرته كمؤثرات مهمة لجودة تطوير النظام في حين أن لمتغيرات اتصالاته، تأثيره، صراعاته، تأثيراً غير مباشر في جودة تطوير النظام.

استناداً إلى الدراسات المعروضة وما جاء فيها تبين أن الأبعاد (الالتزام التنظيمي لمحلي النظم) (جودة تصميم أنظمة المعلومات) قد بحثت علاقاتها بصورة جزئية لكن العلاقة والأثر بينها لم يتم بحثها وتحديد العلاقات الارتباطية والاثريّة بينها. ومن هنا تظهر المساهمة الفكرية لهذا البحث فهو يمثل إطار شمولي يسعى للتوصل إلى نتائج جديدة لم تبحثها الدراسات السابقة تتمثل في استكشاف العلاقات الارتباطية والتأثيرية بين هذه الأبعاد ونوعها بما يسهل الطريق أمام الباحثين.

## المحور الثاني: الالتزام التنظيمي/ إطار مفاهيمي

### أولاً: مفهوم الالتزام التنظيمي

برز مفهوم الالتزام التنظيمي في السلوك التنظيمي والذي أخذ أبعاداً واتجاهات واسعة، وخضع لوجهات نظر متباينة ظهر بالنتيجة على تحديد مفهومه بدقة وعناية، إذ ركزت اغلب الدراسات والبحوث على تفسير طبيعة وعلاقة الفرد بالمنظمة وفقاً لتوافق القيم والأهداف بين الطرفين، فقد عرفه (Brunetto, Wharton, 2000) على أنه الدرجة التي تتطابق فيها قيم الفرد والمنظمة وقوة مساهمته في أنشطتها من خلال إيمانه وقبوله بقيم وأهداف المنظمة ورغبته واستعداده في استمرار عضويته فيها، أما (Mathis , Jackson , 2003) فإنهما يريان الالتزام التنظيمي من خلال الدرجة التي يشعر من خلالها الفرد بقبوله للأهداف التنظيمية والرغبة بالبقاء والاستمرار في المنظمة، ويشير (Meyer, et. al. , 2004) إليه على أنه تلك القوى التي تلزم الفرد بنهج العمل الذي له علاقة بهدف معين، ويضمنه (Ofelia ,Trevizen , 2008) على أنه درجة فعالية الفرد في التنظيم وشعوره بأنه جزء من جميع مستوياته وخاصة المستوى الأعلى مع ضمان جودة الامتيازات والبدائل في المنظمة واستحسانها وقبولها من قبل الفرد، وحددته (البياتي، ٢٠١٠) من خلال اندماج قيم الفرد وأهدافه بقيم وأهداف المنظمة ورغبته في الاحتفاظ بعضويتها بشكل يدفعه إلى بذل الجهد المطلوب والإضافي لتحقيق أهدافه وأهداف المنظمة في آن واحد، مما تقدم يرى الباحث إن الالتزام التنظيمي يتمثل بالإيمان القوي بقبول أهداف وقيم المنظمة والرغبة القوية في ببذل أقصى الجهود من أجل مصلحة المنظمة والعمل على تطويرها.

## ثانياً: أهمية الالتزام التنظيمي

يعد الالتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي تؤثر على الكثير من المتغيرات التنظيمية كالأداء ومعدل دوران العمل والتفوق المنظمي والإبداع وغيرها، (Daft, Noe, 2001)، وأنه يقود إلى عدة أنواع من المخرجات السلوكية المهمة لكل المنظمات والتي تؤدي إلى نتائج إيجابية لنجاح واستمرار حياة المنظمات مثل الأداء العالي وارتفاع الروح المعنوية لدى العاملين، وانخفاض مشاكل العمل بين العاملين والإدارة (Chaghtai, Zafar, 2006)، إذ إنّ الأفراد الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الالتزام التنظيمي يمتازون بالأداء الوظيفي المتميز (Dunham, et. al., 1994)، إذ إنّ المزايا والفوائد الناجمة من وجود أفراد مدربين على أفضل مستوى باستخدام التكنولوجيا المتقدمة جداً يمكن أن تكون ملغية أو معدوم أثرها ذلك بسبب الأفراد الذين لا يرغبون في استخدام طاقاتهم ومهاراتهم لصالح المنظمة وإن أحد العناصر الرئيسية للبقاء والاستمرار هو المحافظة على الارتقاء بقدرة المنظمة على استخدام الموارد البشرية بشكل كفوء وفعال وتواصل مساهماتهم الناجحة في أداء وظائفهم من خلال ما يقدموه من إبداعات وأفكار ومهارات.

## ثالثاً: أنواع الالتزام التنظيمي

طرح بعض الباحثين ممن اهتموا بدراسة الالتزام التنظيمي وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية عدداً من الأنواع التي توضح طبيعة ومفهوم الالتزام التنظيمي إلا أن هنالك ثلاثة أنواع تشكل أعلى نسبة اتفاق بين الباحثين وأدناه توضيح لمضامين هذه الأنواع (الصيرفي، ٢٠٠٥)، (Meyer, Herscovitch 2001)، (Lagomarsion, Cardona, 2003)، (cupta, 2007) (الزبيدي، ٢٠٠٤)، (Malhotra, Mukherjee, 2004) ((حمادات، ٢٠٠٦):

### أ. الالتزام الشعوري:

ويأتي من حب الفرد لمنظمته وارتباطه العاطفي بها ولذلك يحافظ على عضويته فيها النابعة من رغبته، وهو يعبر عن درجة الالتزام العاطفي والتأثر بأهداف وقيم المنظمة وقد يكون هذا الالتزام ناتج عن إحساس وتأثر شخصي بالمنظمة وقد يكون مؤقتاً ولمدة محددة، أي أنه الدرجة التي يكون بها الفرد مرتبط سيكولوجياً بالمنظمة من خلال جملة من المشاعر مثل (الولاء، التعلق، الحنان، السعادة، الانتماء، الرغبة)، ويتأثر هذا البعد بمدى إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمله من استقلالية وتنوع في المهارات ودرجة إحساسه بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة في اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو العاملين، ويتطور هذا الالتزام اعتماداً على ثلاثة أسس متمثلة (بالقيم المشتركة، تطابق الأهداف، الاندماج الشخصي).



## ب. الالتزام المعياري:

وهو شعور الفرد بالالتزام والواجب بالبقاء مع المنظمة والذي قد ينبع من القيم والمبادئ الشخصية التي يحملها الفرد قبل دخوله المنظمة أو بعد دخوله المنظمة، إذ إنّ الأفراد يبقون في المنظمة؛ لأنهم يشعرون أنه ينبغي عليهم ذلك. إذ إنّ هذا الالتزام يمنعهم من ترك المنظمة مع الرغبة في الإبقاء على عضويتهم فيها، وينمو هذا النوع من الالتزام بقوة عندما يشعر الفرد بأنه مدين بالفضل للمنظمة التي ينتمي إليها، ويعزز هذا الجانب الدعم الجيد من قبل المنظمة لمُنْتسبيها، وسماحها لهم بالمشاركة الفعالة الايجابية ليس في كيفية الاجراءات وتنفيذ العمل فقط، بل بمساهماتهم في وضع الاهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للتنظيم، لذا فإنّ الأفراد الذين يصنفون بأن التزامهم معياري يعملون بطريقة ملائمة لأهداف المنظمة كونهم يؤمنون بان ما يفعلونه صحيح وأخلاقي.

## ج. الالتزام المستمر:

وهو أرقى أنواع الالتزام ويعبر من خلاله الفرد عن رغبته القوية في التمسك بأهداف وقيم المنظمة؛ وذلك لإدراكه القوي برغبته في البقاء بهذه المنظمة وعدم التضحية بها، إذ يشير الالتزام الاستمراري الى قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل في منظمة معينة لاعتقاده بأنّ ترك العمل فيها سيكلفه الكثير فالعاملون ذوي الانتماء المستمر العالي يبقون في المنظمة؛ لأنهم عليهم أن يفعلوا ذلك، إذ إنّ استعداد الفرد للبقاء في المنظمة هو بسبب من استثماراته الشخصية غير القابلة للاستغناء عنها، والتي تتمثل بعلاقات العمل والاتصال مع الزملاء، التقاعد، المهنة والمهارات التي توجه نحو نشاط محدد كذلك مدة الخدمة والمنافع الأخرى التي تجعل مغادرة أو ترك المنظمة للعمل في مكان آخر أمراً مكلفاً بدرجة كبيرة بالنسبة للفرد، فضلاً عن هدر الوقت والجهد المطلوب في اكتسابه لمهارات جديدة في العمل الجديد عند ممارسته للعمل في منظمة أخرى، هذا وعندما يكون بقاء الفرد في المنظمة بسبب حاجته فهذا يشير في أغلب الأحيان أن هذا الفرد قد يكون غير راضٍ عن عمله في المنظمة. ويكون أقل مساهمة وفاعلية في أنشطتها، وأخيراً يتطور هذا النوع من الالتزام اعتماداً على زيادة الاستثمارات وقلة البدائل المتوفرة.

مما سبق يرى الباحث أن الالتزام التنظيمي يتصف بأنه إيمان لدى الفرد العامل بالمنظمة وبأهمية المحافظة على أداء واجباته تجاه عمله والقيام بها على أكمل وجه مع رغبة في الاستمرار في الأداء على مستوى عال من الجودة إن أمكن ذلك.

## المحور الثالث: جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية / إطار مفاهيمي

### أولاً: مفهوم الجودة

إنَّ الجودة لا يمكن أن تكون صدفة أو عملية عابرة بل هي دائماً النتيجة الحتمية للإرادة والعزيمة القوية والعمل الدؤوب، والجودة أيضاً عبارة عن مسار واسع وكفاءة عالية لتطبيق صحيح وعلمي، إذ عرفها (الصيرفي، ٢٠٠٣) على أنها القدرة على الوفاء بالمتطلبات وإشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تفي باحتياجات ومتطلبات المستفيد، ومن جانب آخر يذكر (العنزي وعبد الأمير، ٢٠٠٧) أن الجودة هي فلسفة إدارية تكاملية تستهدف إرضاء الزبون والمجتمع من خلال التحسين المستمر لسلع أو الخدمات، ولكافة أوجه الأنشطة في المنظمة باستعمال الطرائق والأساليب العلمية المتطورة، وبمشاركة الأفراد والعاملين جميعهم، ويشير (Birolini, 2007) على أنها الدرجة التي تكون عندها مجموعة من الخصائص المرتبطة بالمنتج تلبي المتطلبات، وأخيراً يعطي (Krajewski, et.al., 2010) تعريفاً للجودة على أنها مصطلح يستخدمه المستفيدين لوصف رضاهم بشكل عام عن السلعة أو الخدمة.

### ثانياً: مفهوم تصميم أنظمة المعلومات الإدارية

تُعد عملية تصميم أنظمة المعلومات عملية معقدة ومتعددة المراحل وهي المرحلة المبدعة في دورة حياة تطوير النظم، وتتطلب مرونة في إدراك علاقات جديدة غير مألوفة بين أجزاء منفصلة موجودة من قبل ومحاولة ربط أكثر من مجال مع بعض أو دمج معلومات غير مرتبطة مع بعض حتى يمكن الحصول على شيء جديد عن طريق دمج هذه المعلومات أو المجالات مع بعض في هذه العملية، إذ عرفها (Burns , Madey, 2001) بأنها عملية تنظيمية معقدة تنفذ من محترفي النظام من أجل تطوير وإدامة نظم معلومات مستندة إلى الحاسوب، وحددها (Memet , 2002) بأنها العملية التي يجب أن تكون مخططة ومنفذة بحذر كبير، إذ لا بد من أن يكون المستخدمين والمصممين على دراية كافية بالمشاكل والمتطلبات اللازمة لعملية التصميم، ويصفها (O'Brien , 2003) بأنها تصميم النشاطات التي تنتج مواصفات نظام يلبي المتطلبات الوظيفية التي طورت في مرحلة التحليل، ويرى (ياسين، ٢٠٠٥) بأنه تشكيل أو ترتيب الأجزاء والمكونات في كل واحد متكامل وبطريقة تساهم بصورة صحيحة في انجاز الأهداف، إذ إنَّ تصميم النظام هو الذي يفصل كيفية تلبية النظام لمتطلبات المعلومات التي حددت بتحليل الأنظمة، أي أنه الخطة أو النموذج الكلي لذلك النظام (Loudan, Loudan, 2012)، وللوصول إلى التصميم الناجح لنظام المعلومات ينبغي استخدام منهجية عامة لبناء التصميم، وتحسين عملية تحليل النظام، وتحقيق أمثلية تبادل المعلومات، وخفة الحركة وقصر دورات اتخاذ القرار، وأخيراً توفير الدعم المعنوي والمادي بسهولة للإشراف على التنفيذ (Kirov, Stoyanov, 2005).

### ثالثاً: مراحل تصميم أنظمة المعلومات الإدارية

هناك مرحلتان أساسيتان يمر بها تصميم نظم المعلومات، الأولى هي التصميم المنطقي وفيه توضع التطورات والمفاهيم المنطقية للنظام قبل تشكيله وتنفيذه عملياً، أي تجريد النظام منطقياً ورسم صورة نظرية ومنطقية عنه وعن نظمه الفرعية ومكوناته ووظائف كل نظام فرعي قبل تصميمه وبناءه مادياً (ياسين، ٢٠٠٥)، وتظهر في هذه المرحلة ما الذي سيفعله النظام، إذ يصف المخرجات والمدخلات وإنجاز الوظائف المتقدمة وإجراءات العمل ونماذج البيانات والرقابة التي تحدد مقاييس الأداء المقبول وطرق قياس الأداء الفعلي والارتباط بتلك المقاييس (Loudan , Loudan, 2001) وهنا على فريق العمل أن يقوم بإيجاد أكبر حصيلة ممكنة من الحلول التصميمية، ثم دراستها والمقارنة فيما بينها لاختيار الحل الأفضل الذي يلبي متطلبات النظام الجديد بأعلى كفاءة ممكنة، والتصميم المنطقي لا يتطرق لمواصفات الافراد والاجهزة إذ إنه ينتهي بإعداد تقرير المواصفات المنطقية. (الكردي والعبد، ٢٠٠٣)، أما المرحلة الثانية فهي التصميم المادي، إذ بعد أن وضعت الأفكار والشكل العام للنظام في مرحلة التصميم المنطقي يتم وفق هذه المرحلة إعداد التصميم المادي (التفصيلي)؛ لغرض تطبيق النظام برمجياً ومعالجة المدخلات لغرض الحصول على المخرجات المطلوبة ويوصف التصميم المادي بأنه عملية ترجمة النموذج المنطقي المجرد إلى تصميم تقني محدد للنظام الجديد، إذ يقدم الوصف الفعلي للأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات المادية وبيئة المدخلات والمخرجات والإجراءات والرقابة المحددة، ويجهز المواصفات التي تحول خطة التصميم المنطقي المجرد إلى نظام وظيفي من أشخاص ومعدات (Loudan , Loudan, 2001)، ويتم فيها تقسيم التخصص الوظيفي لكل من الانسان والالة الى عمليات ومهام محددة، إذ توزع المهام التي سيقوم بها الانسان وتلك التي ستعتمد على الآلة، ويتضمن التصميم المادي خطوات تشمل تصميم المخرجات وتصميم المدخلات وتصميم العمليات وتصميم قواعد البيانات وتصميم البرمجيات وتصميم عتاد النظام وتوصيف وتصميم الإجراءات.

### رابعاً: جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية

إن تحديد احتياجات المستفيد من المعلومات تعد خطوة أولى أساسية في بناء وتصميم النظم والتطبيقات التابعة لها، إذ ترتبط تلك الأهمية بالهدف الأساس من أي نظام معلومات والمتمثل بتزويد المستفيدين بالمعلومات التي يحتاجون إليها (قاسم، ٢٠٠٤)، من هنا فإن المفتاح الرئيسي للتصميم الجيد هو من خلال فهم القرارات الرئيسية التي يتخذها المديرون في مختلف المستويات في المنظمة لأن القرارات هي التي تعرف طبيعة المعلومات المطلوبة ونوعها وبذلك فإنها تعرف مقاييس التصميم الأساسية للنظام استناداً إلى تلك المعلومات (Zwass, 2003)، وعليه فإن جودة التصميم لنظام المعلومات الإدارية تتطابق في النهاية مع مواصفات جودة المعلومات وخصائصها والتي هي المخرج

النهائي لنظم المعلومات الإدارية التي يتعامل معها المستفيد في اتخاذ قراراته المهمة، ومن هنا يرى الباحث إمكانية اعتماد خصائص جودة المعلومات الإدارية للدلالة على جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية، إذ تعد ذات أهمية كبيرة لدى الباحثين في نظم المعلومات الإدارية الأمر الذي أدى إلى ظهور مجموعة كبيرة من تلك الخصائص في أدبيات نظم المعلومات ومجالاتها المختلفة يمكن تصنيفها ضمن مجاميع متنوعة من هذه الخصائص وهي (الطائي، ٢٠٠٥، ١٣٥)، (قاسم، ٢٠٠٤)، (Bocij, et.al., 2003)، (Alter, 1999)، (النجار والحوري، ٢٠٠٨)، (Reimers, 2011):

١. **المحتوى:** تشير هذه الخاصية إلى مجموعة من الخصائص الفرعية وتتضمن الدقة، الملائمة، الشمول، الثبات والصدق، عدم التضارب.
٢. **الشكل:** وتشير هذه الخاصية إلى مجموعة من الخصائص الفرعية وتتضمن الوضوح، التقديم، الاتساق، المرونة، الإيجاز، التنوع، تنوع الوسائط، الموضوعية.
٣. **القيمة:** وتتمثل بالخصائص التالية منفعة عالية، كلفة واطئة، قيمة مضافة، تفوق.
٤. **البعد الزمني:** وتشمل هذه الخاصية، التوقيت، الحداثة، الفترة الزمنية.
٥. **الأمنية:** وتشمل قيود الدخول، التفويض، الرقابة والسيطرة وحماية المعلومات.

### المحور الرابع: اختبار فرضيات البحث

**أولاً- الفرضية الرئيسة الأولى:** لا يوجد التزام تنظيمي لمحلي النظم في عملهم في المنظمة المبحوثة:

من معطيات الجدول (٢) يتضح ما يأتي:

- أ. إن قيمة اختبار (كاي سكوير) المحسوبة لبعداً للالتزام التنظيمي (مجتمعة) بلغت (59.067)، وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (40.113) عند مستوى معنوية (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة توافقية عالية لبعداً للالتزام التنظيمي.
- ب. كانت قيمة (كاي سكوير) المحسوبة لمتغير الالتزام الشعوري تبلغ (31.000)، وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (23.685) وعند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يدل على أنَّ متغير الالتزام الشعوري ذو علاقة توافقية جيدة.
- ت. بلغت قيمة (كاي سكوير) المحسوبة لمتغير الالتزام المعياري ما قيمتها (36.000)، وهي أكبر من قيمة كاي سكوير الجدولية عند مستوى المعنوية (0.05) التي تبلغ (23.685)، وهذا يدل على أنَّ للالتزام المعياري علاقة توافقية جيدة.

ث. كانت قيمة اختبار (كاي سكوير) المحسوبة لمتغير الالتزام المستمر ما قيمتها (30.400) والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (19.675) وعند مستوى معنوية (0.05). وتشير هذه النتائج إلى وجود علاقة توافقية معنوية لبعد ومتغيرات الالتزام التنظيمي، لهذا فإن الفرضية الأولى ترفض وتقبل الفرضية البديلة أي أن محلي النظم في المنظمة المبحوثة لديهم التزام تنظيمي في عملهم.

## جدول رقم (2)

اذا ار (Chi-Square) للام الـ ي ومغاته

الا ل ام الـ	الا ل ام الـ	الا ل ام الـ	الا ل ام الـ	الا ل ام الـ	الا ل ام الـ	الا ل ام الـ	الا ل ام الـ	الا ل ام الـ	الا ل ام الـ
40.113	59.067	19.675	30.400	23.685	36.000	23.685	31.000	Chi-Square	
0.038		0.001		0.001		0.006		Sig	

N= 60

مع معة (0.05)

ال ر : م إء اد الـ الاع اد على نائج الـ نامج الإء ائي SPSS .

ثانياً- الفرضية الرئيسية الثانية: لا يؤثر الالتزام التنظيمي لمحلي النظم في تحقيق جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية.

يهدف الكشف عن طبيعة التأثير الواردة في الفرضية الثانية، تشير نتائج الجدول (٣) إلى التأثير المعنوي للالتزام التنظيمي لمحلي النظم في تحقيق جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (12.453) وهي أعلى من القيمة الجدولية لها البالغة (4) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (58,1). وكانت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) هي (0.660)، التي تشير إلى أن نسبة الاختلاف المفسر في توجهات المنظمة المبحوثة تجاه جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية بسبب تأثير الالتزام التنظيمي لمحلي النظم هي (٦٦%) والنسبة المتبقية والبالغة (٣٤%) تمثل نسبة مساهمة المتغيرات غير الداخلة في نموذج الدراسة، ويستدل من قيمة ( $\beta$ ) واختبار (T) لها أن تأثير الالتزام التنظيمي لمحلي النظم في جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية كان قدره (٠,٨١٢) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (10.604) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.671) التي تعكس طبيعة إجابات المبحوثين عن قدرتهم في تفسير تأثيرات الالتزام التنظيمي لمحلي النظم في تحقيق جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية، وبموجب ذلك يتم رفض الفرضية الثانية وقبول الفرضية البديلة أي أن الالتزام التنظيمي لمحلي النظم كان له الأثر الكبير في تحقيق جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية وهذه النتيجة جاءت متفقة مع دراسة (قاسم، ٢٠١٢) في تأثير الالتزام

التنظيمي على الجودة اذ كلما كان هناك التزام تنظيمي عال لمحلي النظم انعكس ذلك على رغبتهم في تصميم أنظمة معلومات ادارية بجودة عالية.

### جدول رقم (3)

علاقة الأثر بـ الالتزام الإداري في جودة تـ انـ اـ لـ عـ لـ مـ اـ لـ a

الالتزام الإداري في لـ لـ اـ لـ اـ لـ اـ لـ اـ لـ اـ لـ a					الأعداد الفـ ة
$\beta$	F		D.F	$R^2$	الـ عـ لـ مـ a
	الـ وـ لـ ة	الـ ة			
0.812 (10.604)	4	112.453	1 58	0.660	جـ دـ ة تـ اـ نـ ة الـ عـ لـ مـ اـ لـ اـ لـ a

N= 60

T ( ) الـ ة

عـ مـ مـ ة (0.05)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS.

**ثالثاً- الفرضية الرئيسة الثالثة:** لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعدي ومتغيرات الالتزام التنظيمي لمحلي النظم وجودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية.

تفصح معطيات الجدول (٤) عن توافر علاقات ارتباط طبيعية معنوية إيجابية بين بعدي و متغيرات الالتزام التنظيمي لمحلي النظم وجودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية سواءً درست في إطار علاقة كل بعد أو متغير مع البعد أو المتغيرات الأخرى كل على حده، أو درست في إطار علاقات ما بينها، أما بخصوص قوة هذه العلاقة فتبدو اعتماداً على معطيات الجدول (٤) بوصفها متباينة، إذ بدت العلاقة بين بعد الالتزام التنظيمي لمحلي النظم وجودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية ما مقداره (0.759) عند مستوى معنوية (0.01)، كما بدت العلاقة بين الالتزام المستمر والمحتوى الأعلى ارتباطاً، وذلك بدلالة قيمة معامل الارتباط التي بلغت (0.857) عند مستوى المعنوية (0.01)، فيما بدت العلاقة بين الالتزام المستمر و الأمانة بوصفها الأقل ارتباطاً، وذلك بدلالة معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (0.268) عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

عليه يمكن القول اعتماداً على النتائج السابقة برفض الفرضية الثالثة وقبول الفرضية البديلة أي إنَّ هنالك علاقة ارتباط معنوية بين الالتزام التنظيمي لمحلي النظم وجودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية ومتغيراتها.

## جدول رقم (٤)

علاقات الارتباط بين بعد ومتغيرات الالتزام التنظيمي لمحللي النظم وجودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية

البعد والمتغيرات	الالتزام الشعوري	الالتزام المعياري	الالتزام المستمر	الالتزام التنظيمي لمحللي
المحتوى	0.636**	0.691**	0.857**	0.838**
الشكل	0.561**	0.626**	0.626**	0.687**
القيمة	0.571**	0.494**	0.552**	0.594**
البعد الزمني	0.552**	0.509**	0.447**	0.572**
الامنية	0.287*	0.274*	0.268*	0.301*
جودة تصميم أنظمة المعلومات	0.657**	0.653**	0.695**	0.759**

N=60

\*\* عند مستوى معنوية (0.01) \* عند مستوى معنوية (0.05).

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS

## المحور الخامس: الاستنتاجات والمقترحات

## أولاً: الاستنتاجات

١. إن وجود أي نظام معلومات إدارية واستمراره وبقائه يعتمد بشكل كبير على جودة تصميمه والتي تنعكس على قدرته على إشباع حاجات المستفيدين ورغباتهم بتقديم ما يحتاجونه من معلومات بجودة عالية.
٢. لا يعد وجود المحللين ذوي المعارف والمهارات كافياً ووافياً لجودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية ما لم يكن هناك التزام تنظيمي لهؤلاء المحللين، وأن فاعلية هذا الالتزام التنظيمي تأتي من مقدرة الأفراد على الالتزام عن طريق الالتزام الشعوري والمعياري والمستم.
٣. تصب معظم خصائص جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية التي أوردها كتاب وباحتوها نظم المعلومات في خصائص جودة المعلومات التي تقدمها تلك النظم.
٤. كشفت نتائج التحليل الخاصة ببعد الالتزام التنظيمي إن محللي النظم لديهم التزام تنظيمي (شعوري، ومعيارى، ومستمر) بدرجة كبيرة في المنظمة المبحوثة إذ إنها تساعدهم على تحقيق إنجاز تطوير أنظمة المعلومات الإدارية بتصاميم ذات جودة عالية، إذ ظهر أن محللي النظم يمتلكون الالتزام التنظيمي (شعوري، ومعيارى، ومستمر) في عملهم وذلك عن طريق أقيام اختبار (Chi-Square) لها الذي أظهر ذلك.

٥. يتيح توافر الالتزام التنظيمي لمحلي النظم داخل المنظمة في تحقيق جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية، إذ أظهرت نتائج التحليل وجود أثر للالتزام التنظيمي لمحلي النظم على جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية.
٦. أظهرت نتائج التحليل لأبعاد ومتغيرات البحث عن وجود علاقة ارتباط معنوية بين بعد ومتغيرات الالتزام التنظيمي لمحلي النظم وبعد ومتغيرات جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية.

### ثانياً: المقترحات

١. العمل على رفع مستوى الالتزام التنظيمي لدى محلي النظم لبذل جهد أكثر مما هو متوقع بما يساهم برفع جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية.
٢. ضرورة أن تدرك القيادات الإدارية العليا في المنظمة المبحوثة أهمية الالتزام التنظيمي ودوره في اعتماد الأساليب الحديثة في العمل للمساهمة برفع جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية.
٣. دعم وتبني محلي النظم الذين يسود لديهم الالتزام التنظيمي، وتشجيع كل محلل نظم يسعى باستمرار إلى التعمق في فهم أساسيات عمله وتطوير تصاميم ذات جودة عالية لنظم المعلومات الإدارية وفق ما يلبي احتياجات المستفيدين من المعلومات، وتمكينهم إدارياً.
٤. نظراً للدور الهام الذي يطلع به محلي النظم في تطوير أنظمة المعلومات الإدارية لذا يرى الباحث بضرورة إدخالهم دورات تطويرية تعرفهم بالالتزام التنظيمي بكل مجالاته.
٥. تعزيز جوانب كل من الالتزام الشعوري والالتزام المعياري والالتزام المستمر لدى محلي النظم لأهميتهما في تحقيق جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية، من خلال الآتي:
  - أ- محاولة الكشف عن ما يتوقعه المحللون من المنظمة على صعيد العمل، والسعي لتحقيق توقعاتهم وأهدافهم فيما يتعلق بعملهم.
  - ب- تنمية القيم والمعايير الشخصية لمحلي النظم وتعميق الشعور بالمسؤولية لديهم.
  - ج- تنمية وخلق روح الانتماء لمحلي النظم وحب العمل بحكم نظرهم إليه على أنه مصدر رزقهم ونجاح أنظمة المعلومات يُعدُّ نجاح لهم وتحقق أهدافهم.
٦. وأخيراً لابد للإدارة العليا للجامعة من تخصيص مكافآت مالية، حوافز معنوية، منح، تميز خاص لكل محلل نظم في الجامعة يحقق بنجاح تطويراً متميزاً بتصاميم ذات جودة عالية لنظم المعلومات الإدارية بغية تحقيق أهداف الجامعة.



## المصادر

## أولاً: العربية

١. البياتي، سحراء أنور، ٢٠١٠، الاغتراب وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٢. حمادات، محمد، 2006، قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس، ط١، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٣. الزبيدي، غني دحام تناي، ٢٠٠٤، علاقة الالتزام التنظيمي بمشاركة العاملين وأثرهما في تحقيق متطلبات الجودة للموارد البشرية ، أطروحة دكتوراه ،غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٤. الشрман، زياد محمد، ٢٠٠٤، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٥. الشلبي، فراس سليمان، ٢٠٠٥، فاعلية نظام المعلومات الإدارية وفق علاقة مشاركة المستفيد بجودة تصميم النظام، أطروحة دكتوراه ،غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٦. الصيرفي، محمد، ٢٠٠٥، السلوك التنظيمي. الجزء الأول، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية.
٧. الصيرفي ،محمد عبد الفتاح، ٢٠٠٣، الإدارة الرائدة، ط١، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٨. الطائي، محمد عبد حسين، ٢٠٠٥، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط١، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
٩. العنزي، سعد وعبد الأمير، خالد كاظم، ٢٠٠٧، أبعاد الجودة في السيطرة على العدوى المكتسبة في المستشفيات الحكومية العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
١٠. قاسم، رؤى رشيد، ٢٠١٢، اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير ،غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
١١. قاسم، عبد الرزاق محمد، ٢٠٠٤، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، ط١، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
١٢. الكردي، منال محمد والعبد، جلال ابراهيم، ٢٠٠٣. مقدمة في نظم المعلومات الادارية: المفاهيم الاساسية والتطبيقات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
١٣. النجار، فايز، الحوري ،فالح، ٢٠٠٨، جودة المعلومات وأثرها في تحقيق المرونة الاستراتيجية ،مجلة تشرين، مجلد ٣٠، عدد ٢.

١٤. ياسين، سعد غالب، ٢٠٠٥، تحليل وتصميم نظم المعلومات، ط١، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

### ثانياً: الأجنبية

15. Alter, Steven , 1996. Information systems : A management perspective , 2ndE.d., The Benjamin /Cummings publishing company, Inc.
16. Bester field, Dale ,H., 2004, Quality control, 7<sup>th</sup>E.d., person Education, Inc, USA.
17. Birolini, Alessandro,2007, Reliability Engineering , 5<sup>th</sup>E.d., Springer Verlag Berlin Heidelberg,. <http://books.google.com>.
18. Brunetto, Yvonne, Wharton, Rod, Farr, 2000, The Organizational Commitment of early career police officers”,. School of Management, Griffith University, Available from, <http://www.getcited.org/dept>.
19. Bocij, P. Chaffey, D. Gresley, A. ,Hickie, S., 2003 , Business information systems: Technology , Development and management for the e-business, 2<sup>nd</sup>E.d., prentice Hall.
20. Burns, Justyna, ,Madey, Gregory, 2001. A frame work for effectiveness user interface design for web-based electronic commerce applications, Infomation science, V.4, N.2.
21. Chaghtai, Aamir Ali, Zafar, Sohail., 2006 , Antecedents and consequences of Organizational Commitment Among Pakistani University teachers, Applied H.R.M. Research, Vol. 11, No. 1
22. Cupta , Anviti , 2007 , Organizational Commitment – Basic concepts and Recent Development , vailable from: <http://www.selfgrowth.com/articles>.
23. Cupta , Anviti , 2007 , Organizational Commitment – Basic concepts and Recent Development , vailable from: <http://www.selfgrowth.com/articles>.
24. Daft, R. L. ,Noe, R. A., 2001, Organizational Behavior, Harcourt College Publishers, Inc., New York.
25. Dunham, R. B., Grube, J. A., Castande, M. B., 1994, Organizational Commitment: The Utility of an Integrative Definition, Journal of Applied Psychology, Vol. 79, No. 3.
26. Guimaraes, T., Staple, D.S., Mckenn, James.D., 2003. Empirically testing some main user-related factors for systems development quality , amj, V.10,N.4.
27. Kirov,G.,Stoyanov,V.,2005,Architectures in The Analysis of Requirements and Design of Simulation Systems ,Information & Security :An International Journal ,Vol.16 ,no8,[www.Kirov.icsr.bas.bas.bg](http://www.Kirov.icsr.bas.bas.bg).
28. Krajewski, Lee, et. al., 2010,Operations Management Processes And Value Chains , 9<sup>th</sup>E.d., Prentice Hall, New Delhi.

29. Lagomarisno, R., Cardona, P., 2003, relationship among Leadership, Organizational Commitment and OCB in Uruguayan Health Institutions, Working Paper, University of Navarra, IESE Business School
30. Lucas C. Henry, 2001, Information Technology for Management, 7<sup>th</sup>E.d., Irwin, McGraw-Hill.
31. Laudon, Kenneth ,C. , Laudon, Jane, P, 2001, Management Information Systems: Organization and Technology , 6<sup>th</sup>E.d., Prentice-Hall , Inc., New Jersey.
32. Malhotra, Neeru, Mukherjee, Avinandan, 2004 , The relative influence of organizational commitment and job satisfaction on Service quality of customer – contact employees in banking call centers, Journal of Services Marketing, Vol. 18, No. 3
33. Mathis, R. L., & Jackson, J. H., 2003, Human Resources Management, 10<sup>th</sup> E d . , S o u t h W e s t , T h o m s o n , U . S . A .
34. Meyer, J. P. , Allen, Becker, T. E., , Vandenberg, C., 2004, Employee Commitment and Motivation a Conceptual Analysis and Integrative Model, Journal of Applied Psychology, Vol. 89, No. 6
35. Meyer, J. P., Allen, N. J., ,Herscovitch, 2001, Commitment in the Workplace: Toward A general Model, Human Resource Management Review, Vol. 11
36. Memet, U., 2002 , Information System Design , <http://www.iyte.edu>.
37. Ofelia, E. Liana; Trevizan, Maria ., 2008 , Conceptual reflections about Organizational and professional commitment in the health Sector, RevistaLatine – Americana de EnfermeagemVol. 16, No. 3.
38. O'Brien ,James A., 2003, Introduction to information system- Essentials for the internet worked enterprise ,10<sup>th</sup>E.d. , Irwin / McGraw –Hill ,USA.
39. Reimers, Jane,2011 , Financial Accounting-A Business Process Approach , Pearson, United States of America.
40. Zwass, V. 2003, Information System for End-User Computing and Collaboration,[www.Mis.ccu.edu.tw/Zwass/supplementalResult](http://www.Mis.ccu.edu.tw/Zwass/supplementalResult)

#### استمارة الاستبانة

السيد المحلل المحترم

تحية طيبة:

إن الاستبيان الذي بين أيديكم هو جزء من بحث في نظم المعلومات الإدارية والموسوم " دور الالتزام التنظيمي لمحللي النظم في تحقيق جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من محللي نظم المعلومات الإدارية في عدد من كليات جامعة الموصل " الذي

يتضمن مجموعة من المؤشرات الخاصة بقياسه، آملين التفضل بالإجابة عن فقراتها، علماً بأنها تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. مع وافر الشكر والتقدير

م.د. أحمد زهير توفيق

### أولاً: الالتزام التنظيمي

ت	الفقرات	أُتفق تماماً	أُتفق	اتفق نوعاً ما	لا أُتفق	لا أُتفق تماماً
<b>أ- الالتزام الشعوري</b>						
١	أشعر بإحساس قوي بانتمائي للمنظمة التي اعمل على تصميم أنظمة المعلومات الإدارية فيها					
٢	أشعر بأني جزء من عائلة في هذه المنظمة					
٣	أشعر وبجدية بأن مشاكل نظام المعلومات الإدارية وكأنها مشاكل					
٤	عملي بتصميم أنظمة المعلومات يعني لي قدراً كبيراً من المعاني					
٥	أشعر بتجانس أهداف نظام المعلومات الإدارية مع أهدافي					
٦	أشعر إن تقاليد العمل في منظمتي تستثير أفضل ما لدي من إمكانيات لتصميم أنظمة المعلومات الإدارية					
٧	أشعر أن عملي في تصميم أنظمة المعلومات يحقق طموحاتي					
<b>ب- الالتزام المعياري</b>						
٨	هذه المنظمة تستحق أخلاصي وولائي لها لتصميم أنظمة المعلومات					
٩	أصح الآراء السلبية لدى الآخرين عن أنظمة المعلومات الإدارية					
١٠	أقدم المصلحة العامة للمنظمة على المصلحة الفردية في انجاز مهام تصميم أنظمة المعلومات الإدارية					
١١	أنجز أعمال إضافية في تصميم أنظمة المعلومات دون التطلع للمكافأة الشخصية					
١٢	أدرس مشاكل النظام وأعمل على حلها ولو كان على حساب وقتي الخاص					
١٣	أجد نفسي على استعداد دوماً للقيام بأقصى جهدي لإنجاح أنظمة المعلومات في منظمتي					
<b>ج - الالتزام المستمر</b>						
١٤	أرغب في استمراري بالعمل على تصميم أنظمة المعلومات في					
١٥	مغادرة المنظمة حالياً يسبب لي العديد من المشاكل والاضطرابات					
١٦	أرغب في البقاء في المنظمة مع توفر عروض عمل أفضل من الراتب الحالي					

١٧	اطلع على ما جد في ميدان تصميم أنظمة المعلومات الإدارية لرفع مستوى جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية				
١٨	لدي دور وتأثير كبير على عملي في تصميم أنظمة المعلومات				
١٩	سأظل راغباً في رفع سمعة المنظمة من خلال تصميم أنظمة المعلومات الإدارية فيها				

## ثانياً: جودة تصميم أنظمة المعلومات الإدارية

ت	الفقرات	أتفق تماماً	أُتفق	نوعاً ما	لا أُتفق	لا أتفق تماماً
أ - المحتوى						
٢٠	تتصف المعلومات المتاحة بمستوى عالي من الدقة					
٢١	المعلومات التي يوفرها النظام الحالي تعد كافية وتغطي جميع اقسام العمل					
٢٢	النظام الحالي يعمل على توفير معلومات متطابقة مع متطلبات متخذ القرار					
٢٣	تتصف المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات بالترابط					
٢٤	المعلومات التي ترد واقعية تعمل على اتخاذ قرارات بعيدة عن					
٢٥	يتم الاستفادة من المعلومات بوصفها مصدراً معتمداً في اتخاذ					
٢٦	تمتاز المعلومات المقدمة بخلوها من التداخل والتعارض					
ب - الشكل						
٢٧	تنسم المعلومات المتاحة بمستوى عالي من الوضوح					
٢٨	يمكن فهم واستيعاب المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات					
٢٩	المعلومات المتاحة مرتبة في جداول وأشكال واضحة					
٣٠	يعطي نظام المعلومات شكل أفضل للمعلومات مما يسهل التعامل					
٣١	يمكن تفسير المعلومات المتاحة بسهولة					
٣٢	تقدم المعلومات بأشكال متنوعة بما في ذلك الوسائط الرقمية (مخططات، صور، أفلام، أشكال بيانية)					
ج - البعد الزمني						
٣٣	تتاح المعلومات وقت الحاجة إليها					
٣٤	تتاح المعلومات في فترات دورية مناسبة					
٣٥	يمكن لنظام المعلومات توفير المعلومات في المكان والموقع					
٣٦	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية حديثة تتناسب مع					
٣٧	يتيح نظام المعلومات الإدارية فرص التنبؤ بالمستقبل					

٣٨	سهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة واسترجاعها عند الحاجة				
د- القيمة					
٣٩	يحقق استخدام المعلومات قيمة مضافة لمتخذ القرار				
٤٠	قيمة المعلومات اكبر من الكلفة المادية لإعدادها والحصول عليها				
٤١	الجهد المبذول لإعداد المعلومات والحصول عليها اقل من قيمتها				
٤٢	الوقت المطلوب لإعداد المعلومات والحصول عليها اقل من قيمتها				
هـ- الأمانية					
٤٣	لا يمكن الدخول للمعلومات واستخدامها بسهولة إلا حسب				
٤٤	يدعم نظام المعلومات الإدارية الجانب الأمني للمعلومات ويضمن سلامتها من خلال التحكم في الوصول إلى قاعدة البيانات				
٤٥	تستخدم أنماط متنوعة من الأمن في نقل البيانات (نظم التشفير)				
٤٦	تخزن المعلومات بنسخ احتياطية في حالة الطوارئ				
٤٧	يتم تحديث طرائق الحماية على وفق التغيرات الحاصلة في البيئة				