



نظام إدارة المعاملات الإدارية (راسل) بجامعة طيبة: دراسة تحليلية تقييمية  
بحث مقدم لاستكمال متطلب مقرر مشروع تخرج للحصول على درجة  
البكالوريوس في قسم المعلومات ومصادر التعلم في جامعة طيبة  
دراسة ميدانية  
الشعبة : M1

الرقم الجامعي	اسماء الطلاب
4107024	إياد إبراهيم رحيله
4001710	حاتم عبدالله الراددي
4102410	عبدالله عواض البلادي
4100645	فهد محمد العمري
4108629	محمد فهد الينبعاعي

اشراف

أ.د أسامة حامد على

١٤٤٤ هـ - ٢٠٢٣ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## إهداء

إلى كل من كان له الفضل بعد الله ووقف بجانبنا، إلى جميع من ساعدنا وكان  
سندًا لنا و إلى والدينا الشجرة المثمرة في حياتنا، إلى أصدقائنا ولكل من وقف  
بجوارنا نهديكم جميعًا هذا النجاح حبًا ورفعة نهدي إليكم ثمرة جهدنا؛ نهدي  
إليكم هذا البحث، سائلين المولى عز وجل التوفيق لنا ولكم.

## شكر وتقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين النبي المعلم الأمين رسولنا محمد عليه الصلاة والسلام وعلى آله وصحبه أجمعين.

بداية الحمد والشكر لله رب العالمين الذي وفقنا لإنجاز هذا البحث، ومن ثم نتقدم بخالص جزيل الشكر والتقدير الى الدكتور المعطاء: الدكتور أسامة حامد علي؛ الذي لم يبخل بعلمه ووقته وتوجيهاته المستمرة وإرشاداته لنا، وما كان له أثر بالغ في إتمام هذه الدراسة.

كما نشكر فريقنا الذي تكاتف وقام على هذا البحث وبذل الجهد الكبير لتقديمه بأدق النتائج، وكل من قدم لنا يد العون وساندنا حتى نشق طريق النجاح في مسيرتنا العلمية.

كما يسعدنا أن نتقدم بجزيل الشكر وخالص الامتنان لرئيسة قسم المعلومات ومصادر التعلم الدكتورة الفاضلة القائد المشرف المقيم: إنعام إدريس الطيب؛ على كل ما تقدمه في تذليل الصعوبات والمعوقات، وجهودها الظاهرة وسعيها الدائم في تطوير هذا القسم والنهوض به للأفضل، وعلى إتاحتها الفرص لنا وتشجيعها المستمر وتفاعلها الإيجابي في كل ما يخص مسيرة الطالب العلمية.

## قائمة المحتويات

### الإطار المنهجي

.....	٠/٠ تمهيد
.....	١/٠ مشكلة الدراسة
.....	٢/٠ أهمية الدراسة
.....	٣/٠ أهداف الدراسة
.....	٤/٠ تساؤلات الدراسة
.....	٥/٠ حدود الدراسة
.....	٦/٠ فروض الدراسة
.....	٧/٠ منهجية الدراسة
.....	٨/٠ أدوات الدراسة
.....	٩/٠ مجتمع الدراسة
.....	١٠/٠ عينة الدراسة
.....	١١/٠ مصطلحات الدراسة
.....	١٢/٠ محاور الدراسة
.....	١٣/٠ الدراسات السابقة

## الإطار النظري

### الفصل الأول ( ماهية نظم المعلومات )

- ٠/١ تعريف نظم المعلومات الإدارية.....
- ١/١ مكونات نظم المعلومات الإدارية.....
- ٢/١ أهمية نظم المعلومات الإدارية.....

### الفصل الثاني ( محتويات نظم المعلومات الإدارية )

- ٠/٢ خصائص نظم المعلومات الإدارية.....
- ١/٢ أنواع نظم المعلومات الإدارية.....
- ٢/٢ وظائف نظم المعلومات الإدارية.....

### الفصل الثالث ( نبذة عن جامعة طيبة )

- ٠/٣ نبذة عامة عن جامعة طيبة.....
- ١/٣ نشأة جامعة طيبة.....
- ٢/٣ رؤية جامعة طيبة.....
- ٣/٣ رسالة جامعة طيبة.....

### الفصل الرابع ( ماهية نظام المعلومات الإداري )

- ٠/٤ تعريف نظام المعلومات الإداري.....
- ١/٤ رؤية نظام المعلومات الإداري.....
- ٢/٤ أهداف نظام المعلومات الإداري.....
- ٣/٤ نظام المعلومات الإداري.....
- ٤/٤ خاتمة الفصل.....

## الإطار التطبيقي

### الفصل الخامس ( الاستبيان )

..... ٠/٥ تحليل الاستبيان

..... ١/٥ نتائج تحليل الاستبيان

### الفصل السادس (الخاتمة، النتائج، التوصيات)

..... ٠/٦ النتائج

..... ١/٦ التوصيات

..... ٣/٦ الدراسات المقترحة

..... ٤/٦ المراجع

..... ٦/٦ الملاحق

الرقم	قائمة الأشكال	صفحة
شكل (١)	الوظيفة	٣١
شكل (٢)	الجنس	٣٢
شكل (٣)	عدد سنوات الخبرة	٣٢
شكل (٤)	استخدام نظام راسل في المعاملات الإدارية	٣٣
شكل (٥)	هل يتم الاعتماد على نظام راسل	٣٣
شكل (٦)	مدى استخدام نظام راسل للمعاملات الإدارية بجامعة طيبة	٣٤
شكل (٧)	امتلاك المهارات اللازمة لاستخدام نظام راسل للمعاملات الإدارية	٣٤
شكل (٨)	هل تم الحصول على الدورات التدريبية	٣٥
شكل (٩)	مدى الاستفادة من الدورات التدريبية	٣٥
شكل (١٠)	هل الدورات التي تقدمها الجامعة كافية	٣٦
شكل (١١)	مساعدة نظام راسل للموظفين في تنظيم العمل	٣٦
شكل (١٢)	أبرز الخدمات التي يقدمها نظام راسل	٣٧
شكل (١٣)	هل يوجد تحسن في نظم المعاملات الإدارية	٣٨
شكل (١٤)	مدى تأثير استخدام نظام المعاملات الإدارية	٣٨
شكل (١٥)	تقديم الدعم الكافي للحد من المشاكل	٣٩
شكل (١٦)	إتمام المهام الإدارية عبر نظام المعاملات الإدارية	٣٩
شكل (١٧)	مستوى رضا الموظفين للعمل على النظام	٤٠



## الفصل الأول الإطار المنهجي

٠/٠ تمهيد

١/٠ مشكلة الدراسة

٢/٠ أهمية الدراسة

٣/٠ أهداف الدراسة

٤/٠ تساؤلات الدراسة

٥/٠ حدود الدراسة

٦/٠ فروض الدراسة

٧/٠ منهجية الدراسة

٨/٠ أدوات الدراسة

٩/٠ مجتمع الدراسة

١٠/٠ عينة الدراسة

١١/٠ مصطلحات الدراسة

١٢/٠ محاور الدراسة

١٣/٠ الدراسات السابقة

## ٠/٠ التمهيد:

في الماضي كانت العمليات الإدارية تتم بشكل يدوي وطريقة العمل هذه كانت تتسبب ببطء واحيانا تتسبب بتعثر مقصود من قبل الراسل ويمكن بسبب ان المعلومات لا تخدم مصالحه أو أنها تضره، وربما أحيانا المعاملات تذهب الى قسم اخر غير القسم المطلوب ارسالها له ويخبر الراسل القسم المرسل بأنه تم وصول هذه المعاملة وهي في الحقيقة لم تصله، وربما القسم المرسل له المعاملة عن طريق الخطاء تنفذ هذه المعاملة وهي ليست من اختصاصهم وهذه يسبب هدر للمال وهدر للجهد وهدر للوقت وقلة جودة المخرجات من المنظمة. (الحسن)

ولكن الآن في ظل نظم المعاملات الإدارية أصبحت هذه المشكلات من الماضي لان نظم المعاملات الإدارية حسنت المعاملات الإدارية من حيث سرعه أداء المهام لان المعاملة تصل في نفس اللحظة المرسله وهذه بسبب سرعه الانترنت وسرعه وقرب السيرفر المستضيف وبدون أي وسيط ويمكن أيضا للمؤسسات متابعة معاملاتها بشكل دقيق وأصبحت الأخطاء الإدارية اقل والكفاءة والسرعة أصبحت أكثر بشكل يمكن أن يلمسه جميع منسوبي المنظمة والمستفيدين. (العمرى)

ونظم المعاملات الإدارية تضيف للمؤسسة قيمة مضافة لأنها تمكنهم من تحسين التخطيط والتنظيم ومراقبه تطور المهام وفهم أكثر لطاقات الموظفين والاقسام و يتم إفادتنا بأن لا تعطي المؤسسة مهام أكبر من القسم او اقل بكثير فتعطيه مهام بنفس قدرتهم.

وتعد نظم المعاملات الإدارية من المجالات الحيوية في عملية الإدارة، حيث تساهم في تسهيل العمليات الإدارية وتحسين كفاءة العمل واستجابة أسرع لاحتياجات المواطنين والجهات الحكومية والخاصة.

ويهدف هذا البحث إلى دراسة نظم المعاملات الإدارية وتحليلها والتساؤلات والاهداف وأهميتها بما يسهم في تحسين الخدمات المقدمة و زيادة رضا المواطنين وتحسين كفاءة العمل في المؤسسات واستخدام التقنيات الحديثة في مجالات تقنية المعلومات لتحقيق الأهداف المرجوة، ويعتمد البحث على المنهج العلمي والتجريبي والاستنتاجي للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة، ويأمل البحث في إيجاد طرق ومعلومات جديده يمكن استخدامها لتحسين نظم المعاملات الإدارية وتطويرها بما يحقق الأهداف المرجوة. (الحري)

#### ١/٠ مشكلة الدراسة :

١ - تدني عامل القدرة على التفكير لدى القيادات الإدارية والعاملين على السواء وبما يؤثر هالات يأس والقنوط بين الاوساط والمنظمة.

٢ - تراجع مؤشرات تطور في المنظمات على نحو يجعلها أقرب الى الركود والسبات.

٣ - انهيار العوامل النفسية في المنظمة حيث تساور العاملين والقيادة الإدارية حالات الريبة والتردد والتوقع والانغلاق لأن ما يجري في موقع تنظيمي يغفلها الاخرين ولا يعرفونها حدود تأثيراتها السلبية حتى الإيجابية.

٤ - انحصار الأفق فضلا عن السیادات حالات قصر النظر في كافة المواقع المنظمة الى حد ان المسائل المتعثرة في المنظمة لا يمكن اكتشافها ويبدو قريب ابعد فيما يكون في مجال التصور والادراك. (النافل)

#### ٢/٠ أهمية الدراسة :

لابد للمجتمعات البشرية من قياده تنظم شؤونها وتقيم العدل بينها لذلك تبرز أهمية الدراسة فيما يلي :

١ - انها حلقة الوصل بين العاملين وبين خطط المنظمة وتصوراتها المستقبلية.

٢ - تدعيم القوى الإيجابية في المؤسسة وتقليل الجوانب المستقبلية.

٣ - السيطرة على مشكلات العمل وحلها وحسم الخلافات والترجيح بين الآراء.

٤ - تسهل للمنظمة تحقيق الاهداف المرسومة.

٥ - مواكبة المتغيرات المحيطة وتوظيفها لخدمه المنظمة.

#### ٣/٠ أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة لتحقيق هدف رئيسي وهو تحسين نظم المعاملات الإدارية، ويمكن تحقيق الهدف الرئيسي من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية وهي كالتالي :

١ - التعرف على برامج نظم المعاملات الادارية وطرق استخدامه.

٢ - تحديد الصعوبات التي تواجه الاداريين في المعاملات فيما بينهم.

٣ - تحسين نظم المعاملات الادارية عن طريقة طرح المشكلات وايجاد حلول لها.

٤ - اخذ ملاحظات اعضاء هيئة الدريس عن برنامج راسل لمعرفة الاخطاء والعثرات والمميزات لتحسين البرنامج.

٥ - تقديم مقترحات لتحسين وتطوير انظمة المعاملات الإدارية.

#### ٤/٠ تساؤلات الدراسة :

- ١- ما هي برامج نظم المعاملات الإدارية، وما طرق استخدامها؟
- ٢- ما التحديات التي تواجه الإداريين أثناء استخدام نظم المعاملات الإدارية؟
- ٣- ماهي آراء أعضاء هيئة التدريس حول نظام راسل المستخدم لنظم المعاملات الإدارية في جامعة طيبة؟
- ٤- ما الحلول المقترحة لتحسين وتطوير نظم المعاملات الإدارية؟

#### ٥/٠ حدود الدراسة :

تتضمن الدراسة مجالات وحدود، موضوعية، واللغوية، ومكانية، وزمنية وهي كالتالي :

- الحدود الموضوعية : تقييم نظام إدارة المعاملات الإدارية (راسل) بجامعة طيبة.
- الحدود اللغوية : تناول الباحثون الدراسة باللغة العربية.
- الحدود المكانية : جامعة طيبة بالمدينة المنورة.
- الحدود الزمنية : الفصل الدراسي الثالث عام ١٤٤٤ هـ - ٢٠٢٣ م.
- الحدود البشرية : موظفين جامعة طيبة بالمدينة المنورة.

#### ٦/٠ فروض الدراسة :

- ١- استخدام أكثر لتخزين السحابي لتسهيل الوصول الى البيانات في أي وقت.
- ٢- انجاز المهام الإدارية وتناقل المراسلات بشكل أسرع وأسهل.

#### ٧/٠ منهجية الدراسة :

**المنهج الوصفي التحليلي :** استخدمنا في هذه البحث منهج تحليل المحتوى بهدف معرفه ما توصلت اليه نظم إدارة المعاملات وتطورها وما يمكنها تقديمه لنا في المستقبل، وتم جمع المعلومات من خلال كتب وبحوث علميه ورسائل جامعية.

#### الميزات :

ميزة التحليل الدقيق: يسمح المنهج التحليلي لفهم إمكانيات نظم المعاملات الإدارية وما يمكنها ان تقدم.

#### ٨/٠ أدوات الدراسة :

لإجراء البحث استخدم الباحثين الأدوات الاتية :

الاستبيانات لجمع البيانات من عينة محددة واستخدمنا الملاحظات لجمع المعلومات من خلال مراقبتنا لسلوك ونشاط المستفيدين والعاملين واستخدمنا أداة التحليل الوظيفي وهذه الأداة وهذه الأداة سمحت لنا بان نفهم العمليات الإدارية وتحليلها وتحديد المهام والتحقق من مدى قدرتها على الوصول الى الأهداف المرجوة منها.

٠/٧/١ الإنتاج الفكري : تم حصر الإنتاج الفكري باللغة العربية في موضوع نظام إدارة المعاملات الإدارية (راسل) من خلال الولوج للرسائل الجامعية، أعمال مؤتمرات، مقالات، تم البحث في قواعد البيانات : دار المنظومة.

٠/٧/٢ شبكة المعلومات العالمية : قام فريق العمل بالبحث عبر شبكة الإنترنت فيما يتعلق بموضوع ومجال الدراسة، وحصر وجمع الإنتاج الفكري المتعلق بموضوع الدراسة عبر محركات البحث مثل : متصفح قوقل، قواعد البيانات.

### ٠/٧/٣ الاستبانة :

تم إنشاء استبانة مقدمة إلى العاملين بكلية الآداب بجامعة طيبة لتقييم مدى جودة نظام راسل للمعاملات الإدارية بجامعة طيبة على عدة مراحل :

### ٠/٥ المرحلة الأولى : إعداد وتصميم الاستبيان

تحقيقاً لأهداف موقع الجامعة وتماشياً مع الخدمات المقدمة للعاملين تم تحديد عدة محاور لتقييم مدى جودة هذه الخدمات

كيفية معرفة العاملين لنظام راسل للمعاملات الإدارية وما مدى معرفتهم لهذه الخدمة المقدمة من قبل موقع وزارة التعليم، وكيفية وصولهم لموقع الجامعة من المسؤول عن هذا النظام موقع جامعة طيبة الإلكتروني، يتناول هذا القسم عرض وتحليل أهم النتائج الإحصائية التي تم الوصول إليها حول مشكلة هذه الدراسة وهي تهدف إلى دراسة الدور الذي يلعبه تقييم نظام إدارة المعاملات الإدارية وبناء على تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها بما يتناسب مع مشكلة الدراسة :

### المحور الأول : المعلومات الشخصية

الاسم، الوظيفة، العمر، عدد سنوات الخبرة، الجنس، ويضم (٥) أسئلة .

### المحور الثاني : الاستخدام

مدى الاستفادة من استخدام النظام، ويضم (٥) أسئلة.

### المحور الثالث : الدورات التدريبية

هل تلقى الموظفين العاملين دورات تدريبية، يضم (٥) أسئلة.

### المحور الرابع : آراء العاملين في تنظيم العمل والخدمات في نظام (راسل)

جودة النظام، ما أبرز خدمات (راسل)، ما أهم المميزات في هذا النظام، هل يلاحظ الموظفون العاملين تحسن في نظم المعلومات الإدارية، تأثير الاستخدام في تطوير العمل، هل يتم تقديم دعم كافي من قبل الجامعة لهذا النظام، تقييم مستوى رضا الموظفين، ويضم (١٢) سؤال.

## المرحلة الثانية : تحكيم الاستبانة :

لقد تم عرض الاستبانة لتحكيم من قبل أعضاء هيئة تدريس قسم المعلومات ومصادر التعلم بجامعة طيبة وهم :

د. محمود – دكتور بقسم المعلومات ومصادر التعلم – كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة طيبة

د. سيد ربيع – دكتور بقسم المعلومات – كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة طيبة

## المرحلة الثالثة : صياغة الاستبيان

بناء على ما تقدم فقد تم صياغة الاستبيان في صورته النهائية، بعد إجراء كافة التعديلات التي تم طرحها خلال مناقشة فريق العمل مع دكتور المقرر فقد تم وضع (٤) محاور للتقييم وإجمالي عدد الأسئلة (٢٧) سؤال، منها (١٧) سؤال مغلق ، (١٠) مفتوحة.

**الأسئلة المغلقة :** هي نوع من الأسئلة التي تكون إجابتها محددة ضمن خيارات يضعها الباحث وعلى المبحوث اختيار إحداها أو بعضها بما يتفق مع وجه نظره، ويساعد هذا النوع من الأسئلة الحصول على معلومات وبيانات أكثر.

**الأسئلة المفتوحة :** هي نوع من الأسئلة التي لا تكون إجابتها محددة بخيارات معينة وإنما تترك بصورة مفتوحة للتعبير عن آراء المبحوث بالتفصيل وهو مفيد للحصول على المعلومات التفصيلية.

## المرحلة الثالثة : تطبيق وتوزيع الاستبيان

بعد ما تم الانتهاء من صياغة الاستبيان وفقا للمحاور والأسئلة التي تم تقديمه وعرضها فقد تم إنشاء وتصميم الاستبيان بشكل إلكتروني من خلال نماذج ( Google forms ) وتم نشره على الموظفين العاملين بجامعة طيبة من خلال الذهاب إليهم في موقع عملهم.

### ٩/٠ مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع عينة الدراسة : موظفين جامعة طيبة بالمدينة المنورة.

### ١٠/٠ عينة الدراسة :

تتمثل عينة الدراسة في : اختيار عدد من الموظفين العاملين الذين يستخدمون نظام راسل الإداري للمعاملات الإدارية على موقع جامعة طيبة.

### ١١/٠ مصطلحات الدراسة :

١- نظام راسل الإداري للمعاملات الإدارية.

٢- ماهية نظم المعلومات.

٣- محتويات نظم المعلومات.

٤- نظام راسل على موقع جامعة طيبة.

## ١٢/٠ محاور الدراسة :

تم تقسيم هذه الدراسة على أربعة فصول، وقد جاءت على النحو التالي :

### الفصل الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية

#### وقد اشتملت على المباحث التالية :

- تعريف نظم المعلومات الإدارية.
- مكونات نظم المعلومات الإدارية.
- أهمية نظم المعلومات الإدارية.

### الفصل الثاني : محتويات نظم المعلومات الإدارية

#### وقد اشتملت على المباحث التالية :

- خصائص نظم المعلومات الإدارية.
- أنواع نظم المعلومات الإدارية.
- وظائف نظم المعلومات الإدارية.

### الفصل الثالث: ماهية نظام المعلومات الإداري (راسل).

#### وقد اشتملت على المباحث التالية:

- تعريف نظام المعلومات الإداري (راسل).
- رؤية نظام المعلومات الإداري (راسل).
- أهداف نظام المعلومات الإداري (راسل).
- مزايا نظام المعلومات الإداري (راسل).
- متطلبات نظام المعلومات الإداري (راسل).

### الفصل الرابع: تقييم وتحليل نظام معلومات الإداري (راسل)

- تقييم نظام المعلومات الإداري (راسل).
- تحليل نظام المعلومات الإداري (راسل).

### الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

١- دراسة الخشالي والقطب (٢٠٠٧) بعنوان:  
فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات دراسة ميدانية في الشركات الصناعية  
الأردنية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية الأردنية للأزمات التي تتعرض لها ولإجراء الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة مكونة من (١٦) شركة صناعية وأعد الباحثان استبانة لهذا الغرض وبعد تحليل الاستبانة، توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية لإدارة أزماتها كما كان تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية متفاوتا في كل مرحلة من مراحل إدارة هذه الشركات للأزمات التي تتعرض لها وأن أكثر العناصر تأثيرا على جميع مراحل إدارة الأزمات باستثناء مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستجابة للتغيرات المستجدة الذي كان تأثيره على جميع إدارة الأزمات باستثناء مرحلة التعلم.

ومن نتائج الدراسة وجود مستويات جيدة ومتقاربة لعناصر فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الشركات الصناعية الأردنية. ووجود تأثير دال إحصائيا لفاعلية نظم المعلومات الإدارية (مجمل عناصرها) في قدرة الشركات في التعامل مع الأزمات التي تتعرض لها. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام الإدارة بفاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وذلك عن طريق، تدريب المدراء على كيفية الاستفادة من المعلومات التي توفرها هذه الأنظمة، مما يزيد من حجم استخدامها لجميع أنواع المعلومات التحديث المستمر لتوفير آخر ما يستجد منها لتمكين المدراء من رصد كل ما يحصل في البيئة من إشارات يمكن أن تساعد في التنبؤ بحصول الأزمات.



## ٢- دراسة ديب (٢٠٠٠) بعنوان : أثر استخدام الحاسوب على نظم المعلومات الإدارية في جامعة دمشق

فقد هدفت إلى اختبار تأثير النظام المعلوماتي الحاسوبي على سرعة إنتاج المعلومات، وسير المعاملات، والهيكل التنظيمي، والهرم السلطوي، والكوادر الإدارية من حيث العدد الكلي، ومستوى التأهيل في جامعة دمشق وقد تألفت عينة الدراسة من جميع الموظفين الذين يحققون الشرطين التاليين مجتمعين :

أن يشغل منصباً إدارياً ويملك سلطة إصدار قرار إداري إلى مرؤوسيه  
أن يستخدم الحاسوب أو يستفيد مما يقدمه الحاسوب، ونظام المعلومات الحاسوبي في أدائه لعمله

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن إدخال الحاسوب، وبناء النظام المعلوماتي الحاسوبي يساعد العملية الإدارية في التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، واتخاذ القرارات، وتحقيق وفرا كبيرا في عامل الزمن، ويوفر فرصة كبيرة لتفويض السلطة، ويساعد في إحداث تغييرات في الهيكل التنظيمي.

## ٣- دراسة البشاشة (٢٠٠٥) بعنوان : أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الاداء في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الاداء الوظيفية في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، كما هدفت إلى التعرف على واقع وجودة نظم المعلومات الإدارية في هذه المؤسسة ومستوى الاداء الوظيفي .

### الإطار النظري

#### الفصل الأول ( ماهية نظم المعلومات الإدارية )

٠/١ تعريف نظم المعلومات الإدارية

١/١ مكونات نظم المعلومات الإدارية

٢/١ أهمية نظم المعلومات الإدارية

## ٠/١ تعريف نظم المعلومات الإدارية

تعددت مفهوم نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر عدد من الباحثين حيث يرى صلاح (١٩٨١، ٧) أنه نظام فرعي داخل نظام المؤسسة الكلي والذي يقوم بتحديد المعلومات وتجميعها وتشغيلها وتحليلها إلى مراكز اتخاذ القرارات، بحيث أنها تتفق مع متطلبات واحتياجات المدراء من حيث الشكل، والنوع، والتوقيت المناسب، فيما يرى شاهين (١٩٩٤، ٣٣٦) أنها نظم يدوية أو ميكانيكية أو كهروميكانيكية أو إلكترونية تهدف لتزويد الإدارة بالبيانات التي تحتاجها لممارسة نشاطها، ويرى طه (٢٠٠٠، ٥٥٠) أنها إحدى تطبيقات نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي والتي تقوم بتوفير المعلومات للإدارة بصيغة دورية مستمرة ومنظمة على صورة تقرير مطبوع أو معروض أو على شكل استجابة تظهر على شاشة الحاسب الآلي مما يساعد في اتخاذ القرار.

كما يرى قاسم (٢٠٠٤، ١٥) أنها عبارة عن مجموعة من العاملين والإجراءات والمورد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها حتى تتحول إلى معلومات ذات فائدة وإيصالها للمستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء وظائفهم.

وفي الآراء السابقة عن مفهوم نظم المعلومات الإدارية نرى أنها ركزت على ان نظم المعلومات الإدارية :

- يختص بتحديد المعلومات، وتجميعها وتشغيلها وتحليلها.
- انه يمكن ان يكون نظام يدوي او كهروميكانيكي او الالكتروني.
- توفير المعلومات للمستخدمين ذوي المتطلبات والاحتياجات المتشابهة.
- يتكون من افراد ومعدات وبرمجيات وإجراءات بهدف تزويد المستخدمين بكل ما يحتاجونه من المعلومات (أل مراد، ٢٠١٢، ٢٢٥).

## ١/١ مكونات نظم المعلومات الإدارية

لكل نظام مكونات أساسية يقوم عليها ونظم المعلومات الإدارية تتكون من :

### ١- الأجهزة :

أي نظام معلومات يجب ان يحتوي على مجموعة من المعدات والحواسيب الآلية خاصة وأن أجهزة الحواسيب أصبحت متوفرة وبأسعار في متناول معظم المنظمات، ونظام الحاسوب يمكن ان يكون حاسوباً شخصياً او متوسط الحجم او كبير او حتى شبكة واسعة ومتنوعة.

### ٢- البرمجيات :

وهي الأنظمة التي تشغل بواسطتها الحواسيب وتنقسم الى قسمين: تتمثل في برمجيات النظم وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات، مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة وبرمجيات التطبيقات وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة، مثل برنامج الأجور والمحاسبة وبرنامج التصنيع، هذه البرامج يتم إعدادها من طرف مختصين في البرمجة بالمنظمة نفسها او الحصول عليها جاهزة أما برامج النظم فيتم الحصول عليها من طرف موردي الأجهزة.

### ٣- قواعد البيانات :

وهي عبارة عن المخزن الذي يحوي على البيانات التي تصف كل الأحداث والعلاقات الجارية في المنظمة، وتكون مخزنة في شكل ملفات يدوية او الكترونية بواسطتها يعمل نظام المعلومات على تحويلها الى معلومات لذلك تعتبر جد مهمة لأي نظام معلوماتي.

### ٤- العمليات :

هي عمليات تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية، وتسمى بخريطة مسار النظام وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله.

### ٥- الأفراد :

يعتبر العنصر الأساسي لنظام المعلومات الإدارية وفق أنشطة نظم المعلومات المتمثلة في المدخلات والعمليات والمخرجات (موسى، ٢٠١٧، ٦-٧)

## ٢/١ أهمية نظم المعلومات الإدارية

تبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية في كون مهمتها الأساسية هي توفير البيانات اللازمة، ومعالجتها لإنتاج المعلومات المفيدة للإدارة، وذلك في الوقت المناسب وبالذقة والكمية المناسبة، وبما يتناسب احتياجات متخذي القرار، ومن البديهي القول ان غياب نظم المعلومات الإدارية في منظمات الاعمال الحديثة يعني عدم او استحالة وجود او استمرار أنشطة الاعمال الجوهرية للمنظمة، كما يعني أيضا صعوبة تحقيق أدنى مستوى مستهدف من الكفاءة والفعالية في بعض أنشطة الاعمال التي قد لا تتصل بتكنولوجيا المعلومات بصورة مباشرة.

فيمكن تحديد دور نظم المعلومات الإدارية في المنظمة من خلال وجهتي نظر مختلفتين تركز وجهة النظر الأولى على دور تقنية المعلومات للحواسيب والاتصالات وامكاناتها المتطورة كسرعة المعالجة وطاقات التخزين العالية وتوفير وسائل الاتصال المتطورة وغير ذلك من الإمكانيات الفنية الكبيرة التي توفرها هذه التقنية الكبيرة، وتبحث عن الوسائل المناسبة للاستفادة من هذه الإمكانيات وتوظيفها لتحسين كفاءة عمل الإدارة في المنظمة، اما وجهة النظر الثانية تركز على نقاط القوة والإمكانيات الموجودة في المنظمة وعلى الفرص التي يمكن الاستفادة منها ومن ثم تقييم كفاءة استخدام تقنية المعلومات للاستفادة من هذه الفرص والإمكانيات ونقاط القوة.

ونستطيع تلخيص دور واهمية نظم المعلومات الإدارية بمختلف أنواعها وتوجهاتها بما يلي :

- تحتاج معظم المنظمات الى نظم المعلومات الإدارية لتبقى وتزدهر.
- ساعد نظم المعلومات الإدارية المؤسسات في التوسع الى مواقع عديدة جغرافيا.
- تساعد نظم المعلومات الإدارية في تأمين منتجات وخدمات جديدة.
- تحتاج المؤسسة الى نظم المعلومات الإدارية في إعادة تشكيل الوظائف وانسيابية العمل فيها.
- تعمل نظم المعلومات الإدارية على تأمين الحلول للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة.
- تسهل نظم المعلومات الإدارية في عملية التغيير الجذري والواسع في إدارة الأعمال.

يرى البعض ان نظم المعلومات الإدارية مهمة في بيئة المنظمات والمؤسسات الحديثة فهي مصدر النشاط للمكونات الجوهرية لأي منظمة أعمال حديثة، كما أنها تمثل أفضل صورة لتكامل تكنولوجيا المعلومات مع البنية الوظيفية للمنظمة ومع أنشطة وادوار المديرين وفي مقدمتها اتخاذ القرارات الإدارية. (علي، ٢٠١٩. ١٦-١٧)

## الفصل الثانى ( محتويات نظم المعلومات الإدارية )

٠/٢ خصائص نظم المعلومات الإدارية

١/٢ أنواع نظم المعلومات الإدارية

٢/٢ وظائف نظم المعلومات الإدارية

## ٠/٢ خصائص نظم المعلومات الإدارية

تتصف نظم المعلومات الإدارية بعدة خصائص تتمثل بالآتي:

- إمكانية التعامل مع كم كبير من البيانات: يمكن لنظم دعم القرار البحث عن المعلومات في قواعد بيانات متعددة.
- توفر نظم دعم القرارات مرونة كبيرة، إذ يمكن تصميم التقارير بحسب الحالة التي توفر أفضل استفادة ممكنة.
- إمكانية الحصول على البيانات من مصادر مختلفة، فقد توجد بعض البيانات على حواسيب شخصية أو على أجهزة كبيرة أو على شبكات.
- توفر مرونة كبيرة في اعداد التقارير، إذ يمكن تصميم التقارير بحسب الحالة التي توفر افضل استفادة ممكنة.
- الاستخدام المتطور للرسوم البيانية فمن المعروف ان الصورة ابلغ تعبيراً من الكلمة اذ يمكن لنظم دعم القرارات ان تزود المديرين برسومات بيانية معبرة وجذابة.
- إمكانية استخدام "ماذا" في التحليل يعتمد هذا الأسلوب على إجراءات تغيرات افتراضية على البيانات ومشاهدة اثر هذه التغيرات على النتائج.

في حين يرى آخرون بأن نظم المعلومات الإدارية تتصف بالخصائص الآتية :

- تعتبر نظم المعلومات الإدارية نظم مفتوحة، تتأثر بالبيئة الخارجية وتؤثر بها.
- سهولة التطبيق والاستخدام من قبل المستفيد دون الحاجة الى خبرة او تدريب كبير.
- نظم المعلومات الإدارية نظم فرعية لأنها تشكل جزء من النظام الكلي للمنظمة.
- هي نظم تحاور بينها وبين المستفيد أي تستجيب لاستفسارات المستخدم للتأكد من تقديم المعلومات المطلوبة. (كاظم، ٢٠٢٢، ٤٩)

## ١/٢ أنواع نظم المعلومات الإدارية

هناك أنواع متعددة من نظم المعلومات الإدارية، وكل نوع له خصائص واستخدامات مميزة، وأن التصنيف لنظم المعلومات يعتمد على أنواع القرارات المطلوب اتخاذها على المستويات التشغيلية والتكتيكية والاستراتيجية وقد تم تصنيفها على النحو التالي :

### ١- نظم تشغيل البيانات :

يهدف هذا النوع الى خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة، ويعتمد هذا النظام على الحاسب الآلي لتسجيل البيانات الروتينية اليومية التي تتم في مجالات النشاط المختلفة، وتتمتع نظم تشغيل البيانات بناحيتين أساسيتين وهما: رسم حدود المنظمة وبيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة وإدارتها، وبالتالي فشل نظم تشغيل البيانات يؤدي الى فشل النظام في الحصول على المدخلات من البيئة او تصدير المخرجات الى البيئة، وتعد نظم تشغيل البيانات بمثابة منتج للمعلومات كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة او خارجها.

### ٢- النظم المعرفية :

تهدف تلك النظم الى دعم العاملين في مجال المعرفة والمعلومات، داخل المنظمة من خلال ضمان وصول المعرفة الجيدة والخبرة الفنية بشكل متكامل ويقصد بالعاملين في مجال المعرفة هؤلاء الافراد المؤهلون بدرجة مهنية كالأطباء والمحامون حيث ينصرف مجال عملهم الى خلق معلومات ومعرفة جديدة.

### ٣- نظم تجهيز المكاتب آلياً :

تعد تلك النظم نوعا خاصا من نظم تشغيل المعلومات والتي يمكن استخدامها في نطاق اعمال وانشطة المكاتب وتجهيز المكاتب آليا يشمل كل نواع نظم الاتصالات الرسمية وغير الرسمية المتعلقة بتوصيل المعلومات من شخص الى آخر سواء داخل او خارج المنظمة.

### ٤- نظم دعم القرارات :

هي نظم معلومات تهدف الى مساعدة المديرين عند اتخاذهم القرارات غير متكررة أي لا يمكن تحديدها مسبقا، وتعتمد على ما تنتجه نظم تشغيل البيانات ونظم المعلومات الإدارية من معلومات من خارج المنظمة.

### ٥- نظم دعم الإدارة العليا :

هي تلك النظم التي يتم تصميمها لمساندة المديرين الذين يشغلون الوظائف العليا في المنظمات والذين لهم تأثير ملموس على سياسات وخطط واستراتيجيات المنظمة. وتتعامل تلك النظم مع القرارات التي تلعب البيئة الخارجية دورا ملموسا ومؤثرا عند اتخاذها، أي انها قرارات ذات درجة عالية من عدم التأكد بشأن المعلومات التي يحتاجها متخذ تلك القرارات.

### ٦- النظم الخبيرة :

تستخدم النظم الخبيرة لمساندة متخذ القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها، وتعتمد تلك النظم غير الروتينية على نتائج ما يطلق عليه بالذكاء الاصطناعي.



## ٢/٢ وظائف نظم المعلومات الإدارية

هناك العديد من وظائف نظم المعلومات الإدارية ويمكن حصرها في النقاط الآتية :

### أ- الحصول على البيانات (المدخلات) :

تتضمن وظيفة الحصول على البيانات اللازمة وتحديدتها، سواء من داخل المنظمة او خارجها في ضوء احتياجات المستويات الإدارية في المنظمة.

### ب- تعليمات تشغيل البيانات (الإجراءات) :

يتم تحديد هذه العمليات في ضوء المعايير الآتية :

- الاستخدام : يحدد طبيعة استخدام المعلومات مواصفات المعلومات المطلوبة، ومن ثم طريقة معالجة البيانات.
- الخبرات المتخصصة : إذ يشترك المتخصصون في وضع تعليمات وبرامج التشغيل اللازمة لإعداد التقارير المطلوبة.
- تكنولوجيا المعلومات : إذ تحدد التكنولوجيا المستخدمة الإجراءات الفنية.

### ت- معالجة البيانات :

تتضمن هذه الوظيفة تقويم البيانات للتأكد من صحتها ومناسبتها وتحديد درجة أهميتها للمنشأة، وتتم معالجة البيانات بهدف اعداد المعلومات التي تطلبها الإدارة وتجري عمليات المعالجة وفقا لإجراءات او برامج معدة مسبقا.

### ث- تخزين المعلومات :

تحفظ جميع المعلومات التي يتم الحصول عليها سواء استخدمت في غرض معين ام لم تستخدم، ويتم حفظ المعلومات وتخزينها بطريقة يسهل الرجوع اليها عند الحاجة وتتوقف عملية الفظ على نوع التكنولوجيا المتاحة.

### ج- المخرجات:

بعد معالجة البيانات يتم استخراج المعلومات التي تحقق الهدف من عملية المعالجة، ويتم حفظ نسخة من المعلومات لترسل الى الجهة او الأشخاص الذين يستخدمونها، وتأخذ هذه المخرجات اشكالا تختلف باختلاف التكنولوجيا المتاحة.

### ح- الاتصال :

ليس للمعلومات أي قيمة إذا لم تستخدم. لذلك لابد من توصيلها بالشكل المطلوب وفي الوقت المناسب الى مستخدميها، ولا تقصير وظيفة الاتصال في نظم المعلومات الإدارية على مجرد توصيل المعلومات الى مستخدميها، بل لابد ان يكون الاتصال مزدوجا في الاتجاهين بين النظم والمستفيدين، للتأكد من فهمهم للمعلومات المطلوبة. (علي، ٢٠١٩، ٢٣)

### الفصل الثالث: ماهية نظام المعلومات الإداري (راسل)

#### ٠/٤ تعريف نظام المعلومات الإداري (راسل) :

يعتبر مركز الاتصالات الإدارية البوابة الرئيسية لاستقبال وإرسال جميع المعاملات الخاصة بإدارة التعليم المدارس التابعة لها ويعتبر حلقة الوصل بين الإدارة وزارة التعليم، الجهات الحكومية، المؤسسات والمستفيدين، وهذا يرجع إلى طبيعة عمله المتمثلة في تقديم الخدمات الإدارية والبريدية وإداراتها. ومن منطلق أهمية الأعمال التي يقدمها مركز الاتصالات الإدارية، فقد حرص على مواكبة التطور الحديث في نظم الاتصالات والمعلومات وذلك من خلال استخدام أحدث التقنيات. (وزارة التعليم، ٢٠٢٣)

#### ١/٤ رؤية نظام المعلومات الإداري (راسل) :

توفير آلية عمل إلكتروني متكامل تتيح للموظف القيام بعمله بأكمل وجه بأقل وقت وجهد، وتعمل على ربط جميع القطاعات وإدارات التعليم، والإدارات الداخلية مما يسهم في تقليل الوقت وزيادة الإنتاج وسهولة تتبع العمل. (وزارة التعليم، ٢٠٢٣)

#### ٢/٤ أهداف نظام المعلومات الإداري (راسل) :

- أتمته إجراءات العمل الخاصة بالوارد العام والصادر الخارجي والصادر الداخلي في جميع قطاعات الوزارة، وإدارات التعليم والملحقيات.
- سرعة تنفيذ المعاملات وذلك بتوفير آلية متكاملة لإحالتها الى الإدارات ذات العلاقة .
- توفير آلية سريعة في البحث واستخراج المعاملات وبياناتها.
- توفير آلية لتتبع المعاملة ومعرفة حالتها وتاريخها.
- توفير الية لشخص صاحب العلاقة لمعرفة حالة معاملته.
- رفع مستوى أمن المعلومات الخاص ببيانات المعاملات ومرفقاتها وزارة التعليم، ٢٠٢٣)

#### ٣/٤ مزايا نظام المعلومات الإداري (راسل) :

- يعتبر النظام من تطبيقات الويب، مما يسهل الدخول على النظام من أي مكان.
  - تطبيق أعلى المعايير الأمنية ليضمن توريد و تصدير المعاملات بسرية و أمان.
  - الربط مع الدليل النشط للوزارة مما يحقق أعلى درجات الأمان عند الدخول على النظام.
  - أرشفة المعلومات و حفظها بكل يسر وسهولة.
  - خاصية التنبيهات لتنبيه الشخص المعنى بالمعاملة عن طريق ارسال رسالة قصيرة أو بريد الكتروني.
  - سهولة البحث عن المعاملات.
  - توفير التقارير الاحصائية التي تعزز كفاءة الأداء للموظفين و تساعد على معرفة الانجاز.
  - سهولة تتبع خط سير العمل للمعاملة و معرفة الإجراءات التي تمت عليها.
  - تنوع وتعدد الصلاحيات في النظام حسب حاجة العمل.
  - تم تطوير النظام داخليا عن طريق تقنية المعلومات في الوزارة، مما يسهل عملية التعديل و التطوير.
  - الربط مع الفاكس الالكتروني(E-Fax)
  - توفير خدمة التسليم الآلي للمعاملات باستخدام الأجهزة اللوحية، والاستغناء عن بيانات التسليم الورقية.
  - سهولة تتبع لحظة تسليم المعاملة من قبل المندوب بتنفيذ خدمة التسليم الآلي للمعاملة.
- (وزارة التعليم، ٢٠٢٣)

#### ٤/٤ متطلبات نظام المعلومات الإداري (راسل) :

برنامج متصفح الانترنت ويدعم النظام عدة متصفحات وهي :

- الانترنت اكسلورر
- قوقل كروم
- سفاري
- موزيلا فاير فوكس
- ان يكون جهاز الحاسب الآلي متصل بشبكة الوزارة أو بالإنترنت.
- ان يكون للموظف حساب بالدليل النشط للوزارة.
- ان يكون للموظف اسم مستخدم على النظام.
- توفر جهاز ماسح ضوئي لإضافة المرفقات.
- توفر جهاز طابعة بار كود لموظفي الاتصالات الإدارية. (وزارة التعليم، ٢٠٢٣)

## الفصل الرابع

### الدراسة الميدانية

#### ٠/٤ نبذة عامة عن جامعة طيبة

هي جامعة حكومية تقع في المملكة العربية السعودية تحديداً في المدينة المنورة، تأسست عام ١٤٢٤ هـ الموافق ٢٠٠٣م وذلك بعد دمج فرعي جامعتي الإمام محمد بن سعود الإسلامية وجامعة الملك عبد العزيز، أما بالنسبة للاسم "طيبة" فقد أطلق على الجامعة تيمناً بأحد الأسماء التي تُطلق على المدينة المنورة، ومن الجدير بالذكر أنَّ جامعة طيبة بدأت بكلية واحدة فقط وهي كلية التربية ومنها انطلقت بقية الكليات.

#### ١/٤ نشأة جامعة طيبة :

تأسست جامعة طيبة عام ١٤٢٤ هـ، الموافق ٢٠٠٣م.

#### ٢/٤ رؤية جامعة طيبة :

جامعة سعودية شاملة تلتزم بالتميز في نشر المعرفة ونتاجها وخدمة المجتمع، والارتقاء لمصاف الجامعات المتقدمة محلياً وإقليمياً.

#### ٣/٤ رسالة جامعة طيبة:

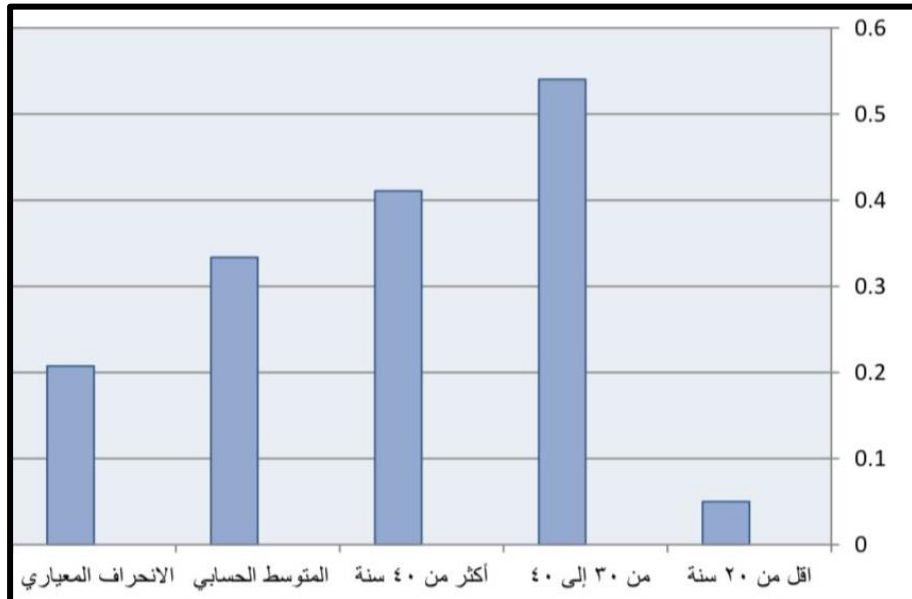
المساهمة في بناء مجتمع يعزز التنمية المستدامة واقتصاديات المعرفة من خلال تعليم متميز وبحوث نوعية وشراكة مجتمعية. (فرصة، ٢٠٢٣)

#### مناقشة نتائج الدراسة

#### المحور الأول: المعلومات الشخصية

##### ١- توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

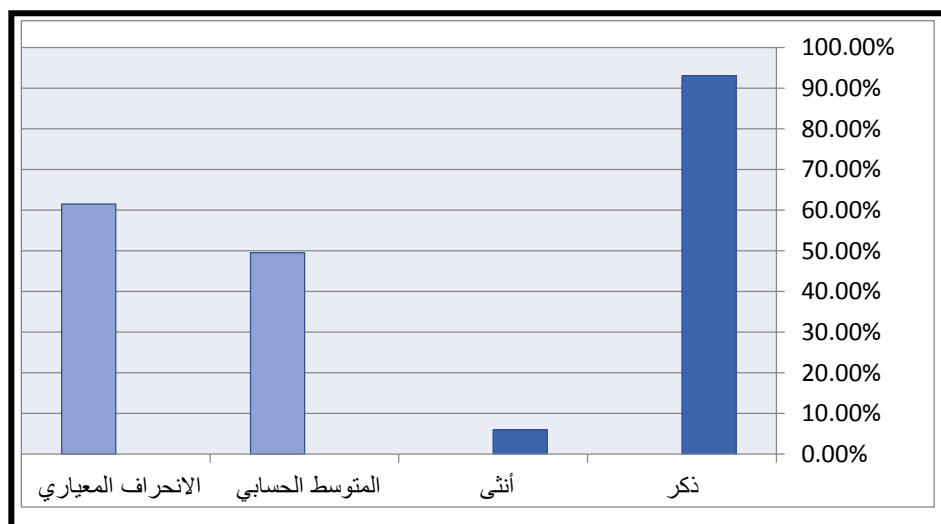
حيث اختلفت الردود فكانت الاجابات مختلفة ومتنوعة ما بين إداري ومسجل طلبة، مدقق، سكرتير، معلم، مساعد، فني والعديد من المهن فكان إجمالي عدد الردود (٣٦).



الشكل (١)

## ٢- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس :

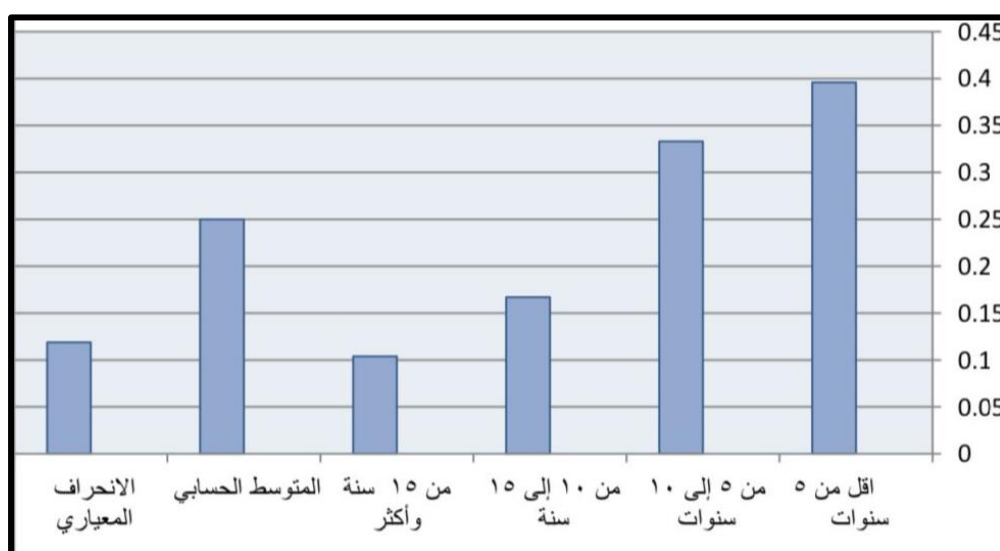
تم الحصول على أعلى نسبة من قبل الموظفين بقسم الرجال بجامعة طيبة فكانت النتيجة، ذكر (٩٣,٠٨%) اما الإناث فكانت (٦,٠٣%).



الشكل (٢)

## ٣- توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

تم الحصول على (٤٨) رد من قبل موظفين جامعة طيبة واختلفت ردود الموظفين حيث كانت النسب متفاوتة حيث أن خبرة (٥) سنوات و خبرة ما بين (٥) إلى (١٠) حصلت على نسب متقاربة.

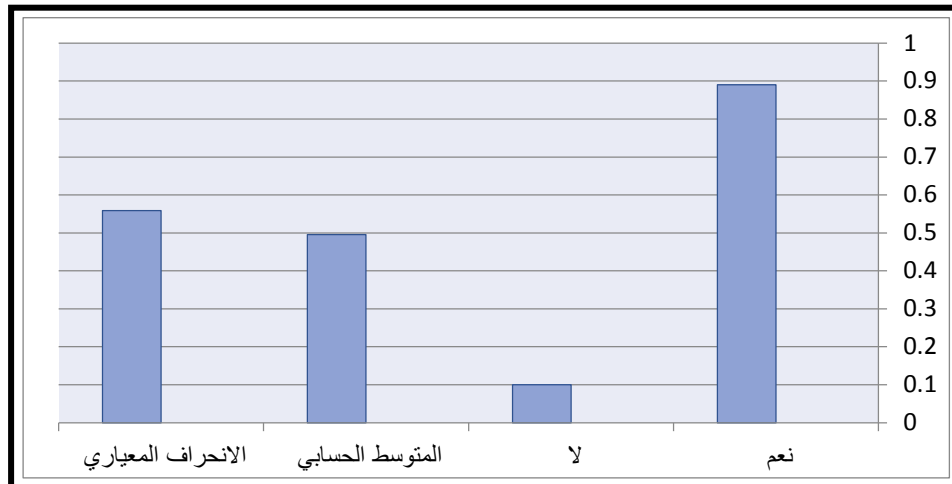


الشكل (٣)



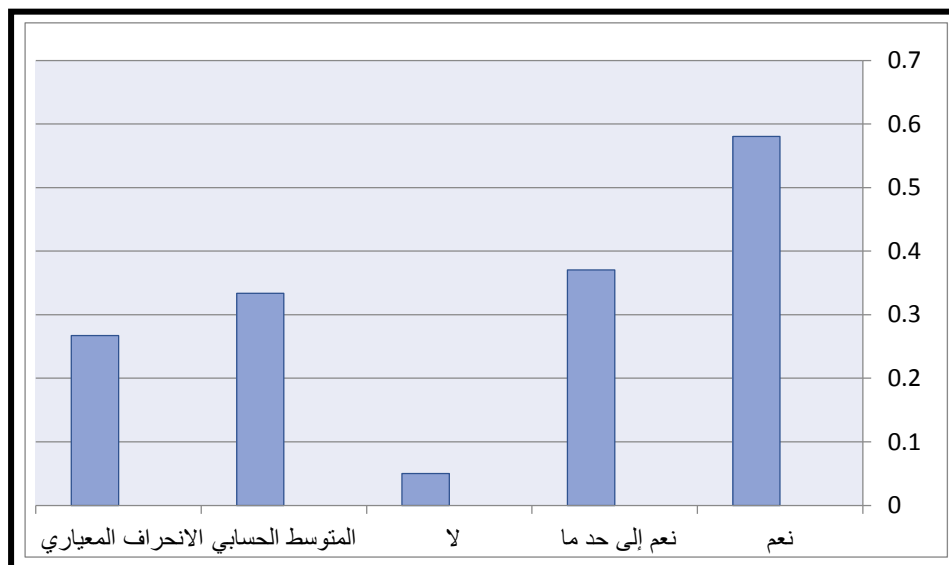
## المحور الثاني : آراء عينة الدراسة في ضوء استخدام نظام راسل

- ١- هل تستخدم نظام راسل في المعاملات الإدارية ؟  
- تم الحصول على (٤٨) رد فكانت الإجابة (بنعم) بنسبة ٨٩% هي الأعلى نسبة من قبل الموظفين.



الشكل (٤)

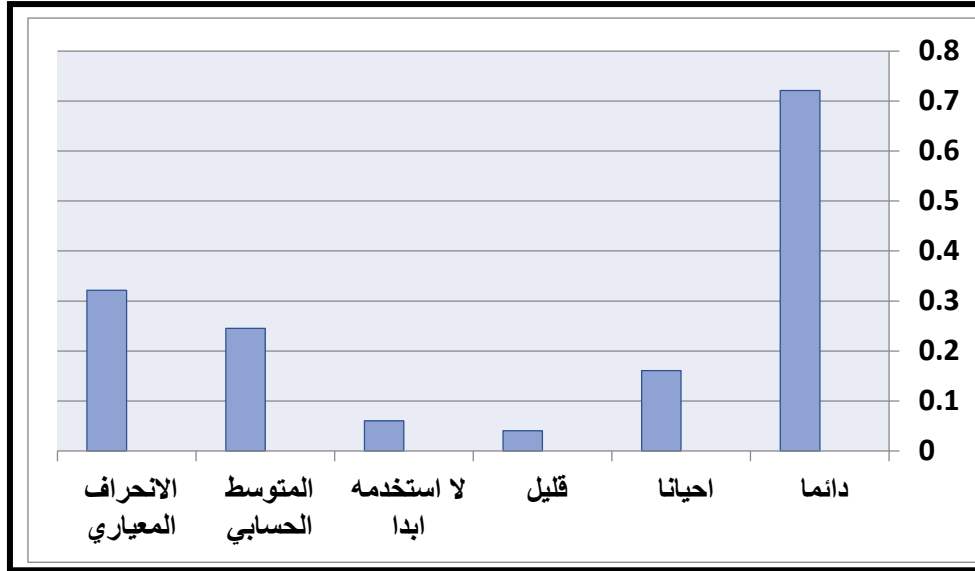
- ٢- هل تعتمد كلياً على نظام راسل ؟  
تم الحصول على (٤٨) رد، بإجابات بنسب متفاوتة حيث أن نعم حصلت على النسبة الأعلى ( ٥٨,٠٣%) و نعم إلى حد ما كانت ( ٣٧,٠٥%) بينما لا كانت النسبة الأقل بإجمالي (٥,٠٢%).



الشكل (٥)

٣- ما مدى استخدامك لنظام راسل للمعاملات الادارية في جامعة طيبة ؟

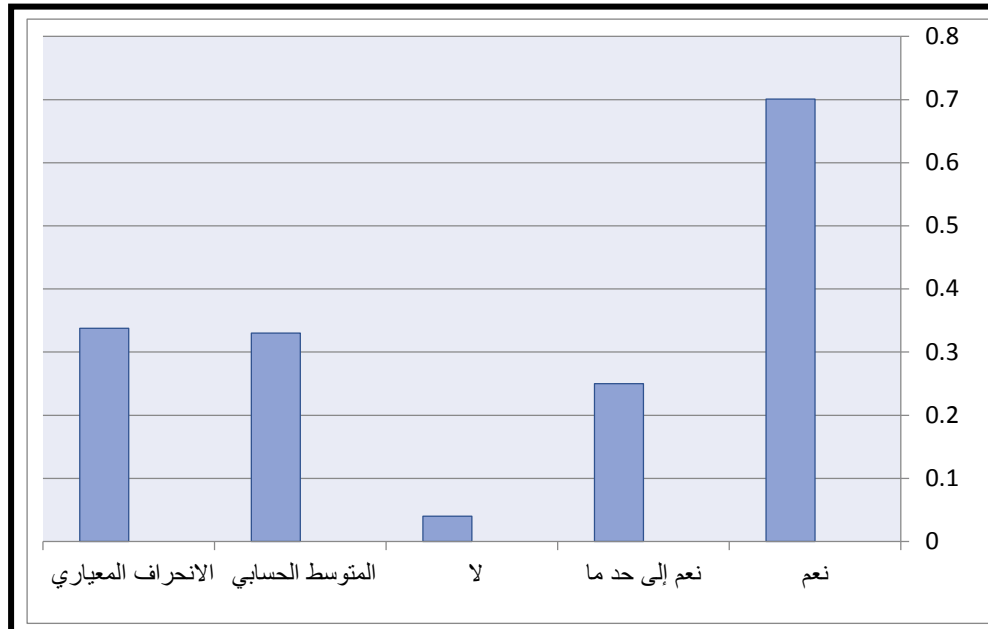
تم الحصول على (٤٨) رد، كان الأعلى الاجابة دائما بنسبة (٧٢,٠٩%) و احيانا (١٦,٠٧%)، حيث ان قليل (٤,٠٢%) و لا استخدمه ابدا (٦,٠٣%) النسب الأكثر تدني.



الشكل (٦)

٤- هل تملك المهارات اللازمة لاستخدام نظام راسل للمعاملات الإدارية ؟

تم الحصول على (٤٨) رد وكانت النسب مختلفة نوعا ما، فكانت نعم (٧٠,٠٨%) هي الأعلى ونعم إلى حد ما تليها (٢٥%) ولا (٤,٠٢%).

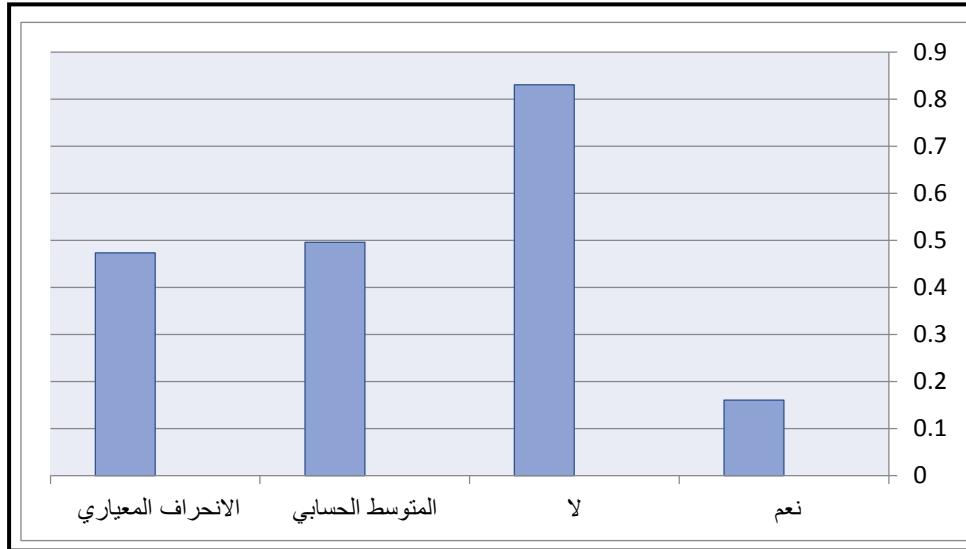


الشكل (٧)

### المحور الثالث : الدورات التدريبية

١- هل حصلت على دورة تدريبية عن نظام راسل للمعاملات الإدارية في جامعة الطيبة ؟

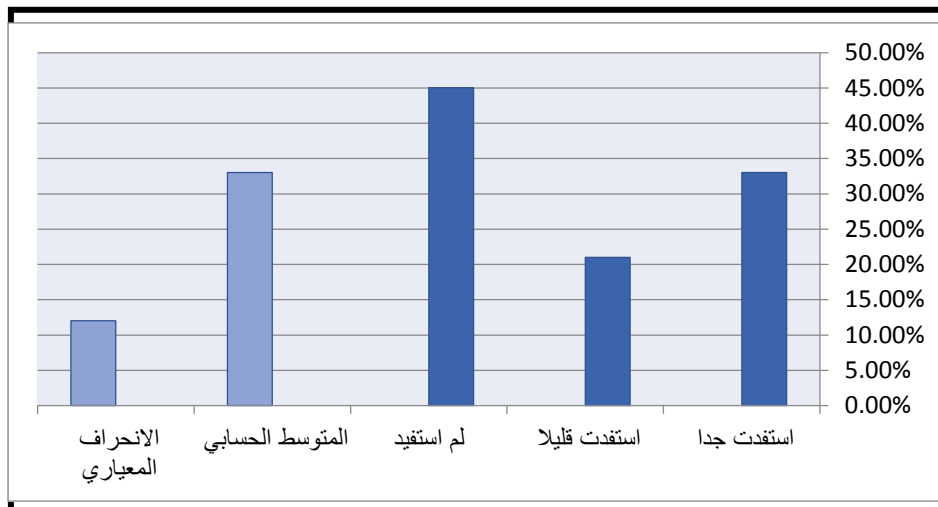
كما نرى أن لا (٨٣,٠٣%) حصلت على أعلى نسبة وهذا يعني بأن الأغلب لم يحصل بعض الموظفين على دورة تدريبية عن نظام راسل للمعاملات الإدارية، والاجابة بنعم (١٦,٠٧%) حصلت على نسبة متدنية.



الشكل (٨)

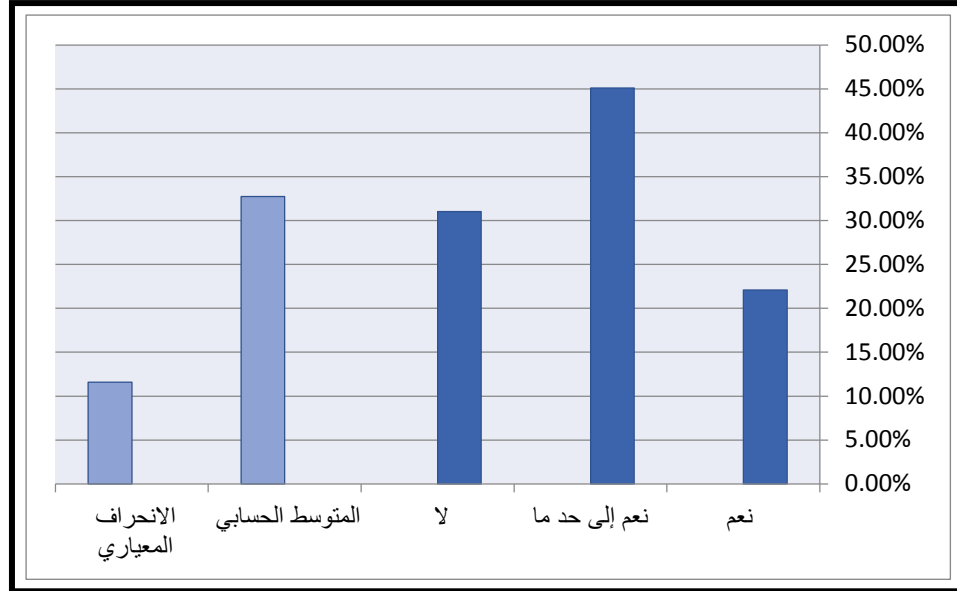
٢- ما مدى استفادتك من الدورات التدريبية التي حصلت عليها ؟

تم الحصول على عدد (٤٨) رد فكانت متفاوتة إلى حد ما، حيث أن الآراء انقسمت لثلاثة، لم أستفد (٤٤,٠٥%) فكانت الأعلى يليها استفدت جدا (٣٣,٠٣%)، واستفدت قليلا (٢١,٠٢%) كانت النسبة الأقل.



الشكل (٩)

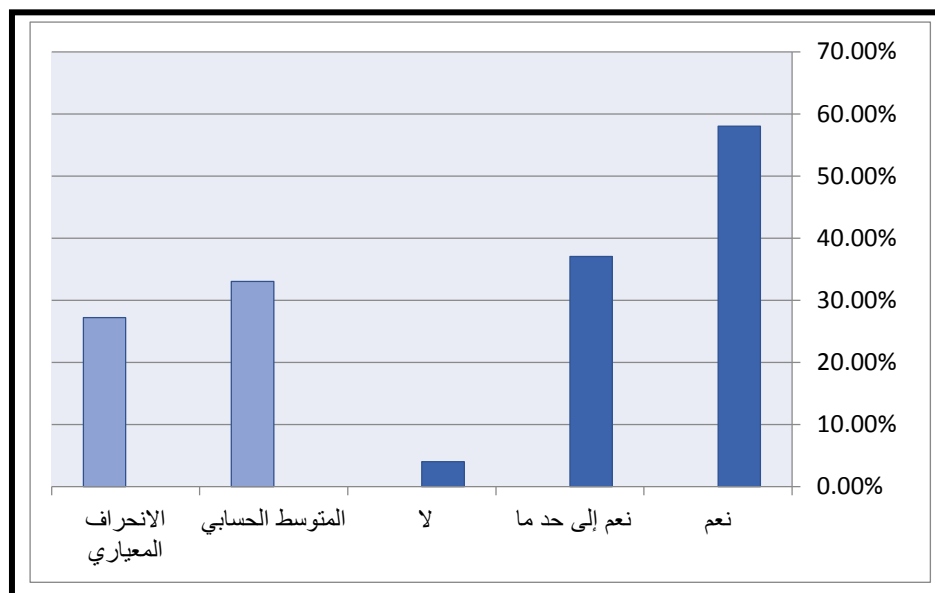
٣- هل تعتقد أن الجامعة تقدم دورات تدريبية كافية لتعليم استخدام نظام راسل للمعاملات الإدارية؟  
كما نرى أن الاجابات هنا متقاربة نوعا ما، فكانت نعم نوعا ما (٤٥,٠٨%) هي الأعلى اجابة من قبل الموظفين بالجامعة ، وكانت لا (٣١,٠٣%) ونعم كانت الأقل ب نسبة (٢٢,٠٩) .



الشكل (١٠)

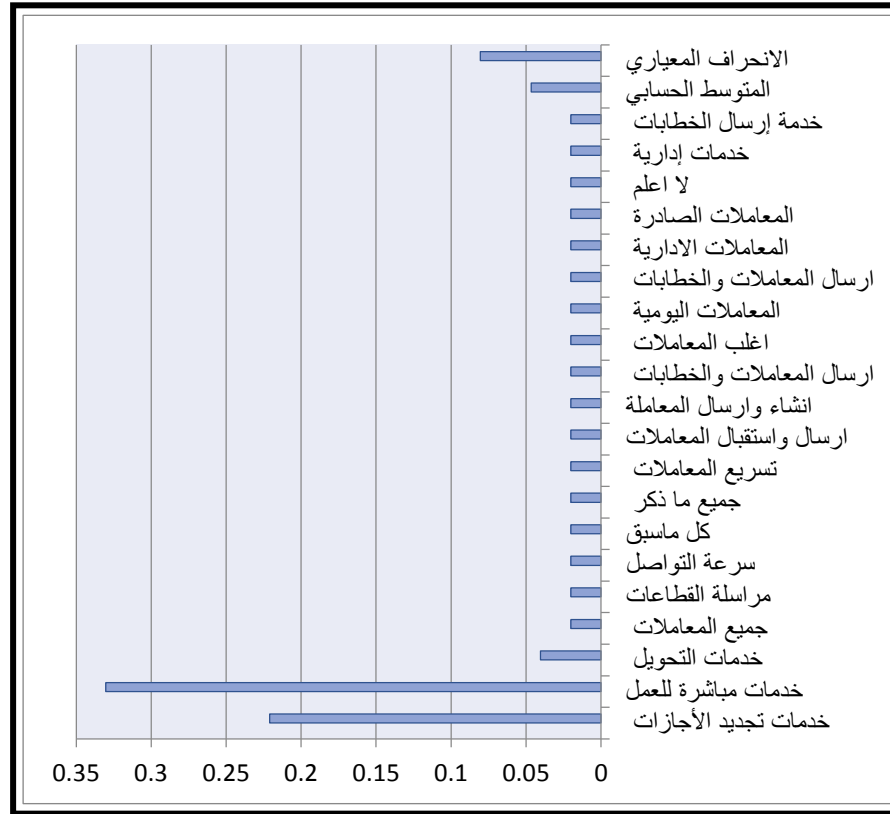
المحور الرابع : اراء العاملين في تنظيم العمل والخدمات في نظام (راسل)

١- هل تعتقد أن نظام راسل للمعاملات الإدارية في الجامعة يساعدك في تنظيم عملك بشكل افضل ؟  
كما نرى أن معظم الردود من قبل الموظفين بالجامعة اتفقت على الاجابة بنعم (٥٨,٠٣%)، يليها نعم إلى حد ما بنسبة متوسطة (٣٧,٠٥%) ولا (٤,٠٤%).



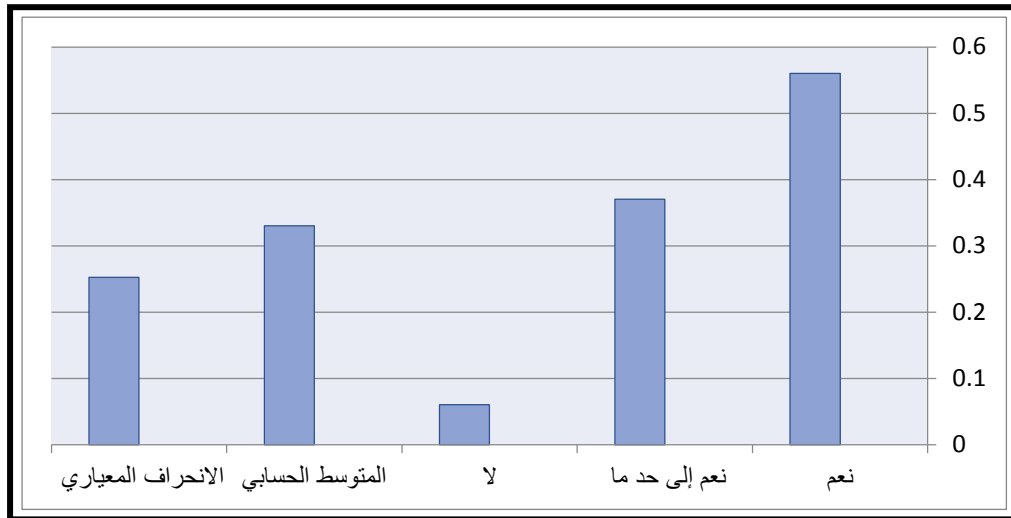
الشكل (١١)

٢- ما أبرز الخدمات التي يقدمها نظام راسل للمعاملات الإدارية في جامعة طيبة ؟  
يقدم النظام العديد من الخدمات ونستعرض الردود بعدد (٤٨) فكانت الاجابات مختلفة تماما.



الشكل (١٢)

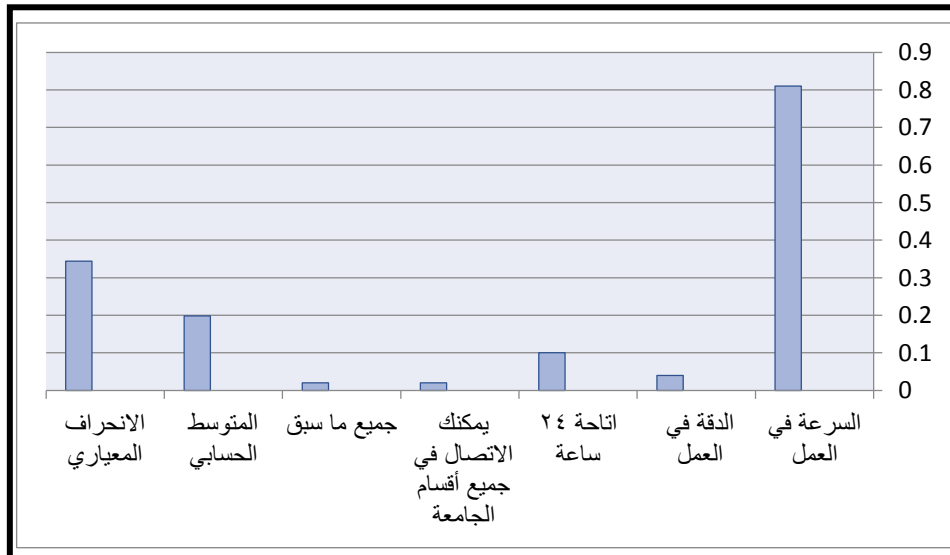
٣- هل تلاحظ تحسناً في نظم المعاملات الادارية في جامعة طيبة على مر السنوات الاخيرة ؟  
كما نرى تفوقت نعم بنسبة (٥٦,٠٣%) على تغير وتطوير انظمة المعلومات الادارية على موقع الجامعة، وايضا نعم إلى حد ما كانت نسبتها متوسطة (٣٧,٠٥%)، ولا كانت الأقل بنسبة (٦,٠٣%)



الشكل (١٣)

٤- من وجهة نظرك ما تأثير استخدام نظام راسل للمعاملات الإدارية في تطوير العمل الإداري في جامعة طيبة ؟

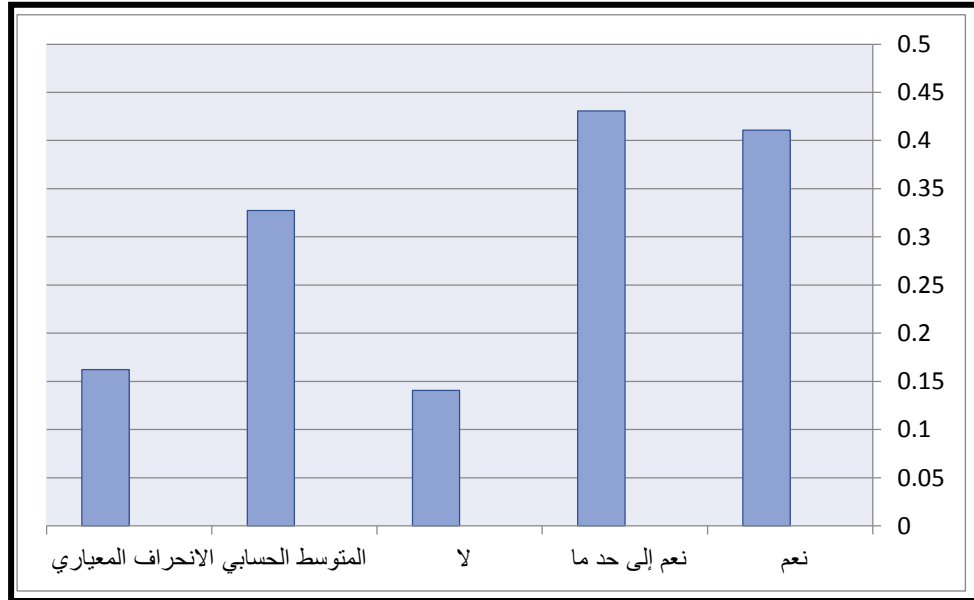
السرعة في دقة العمل كانت الأعلى نسبة (٨١,٠٣%) من وجهة نظر الطلبة والعاملين في الجامعة، وكانت إتاحة ٢٤ ساعة تليها بنسبة (١٠,٠٤%) والدقة في العمل (٤,٠٢%) والاتصال بجميع أقسام الجامعة، جميع ما سبق حصلت على نسبة (٢,٠١%).



الشكل (١٤)

٥- هل تعتقد أن الجامعة تقدم دعماً كافياً للموظفين في حال وجود مشاكل تقنية أو فنية في نظم المعاملات الإدارية ؟

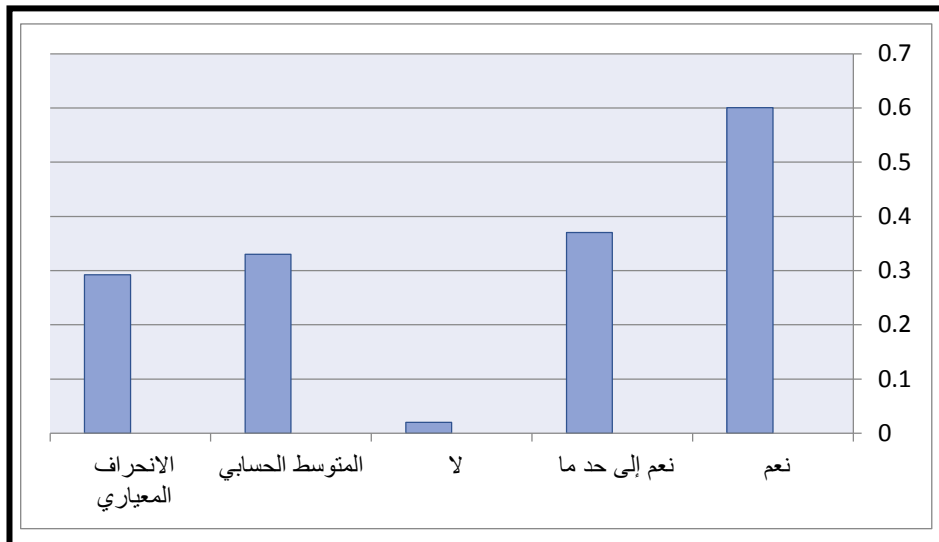
كانت أغلب الردود تتفق على أن الجامعة تقدم دعم كافٍ لموظفيها في حال وجود أي مشكلة تقنية أو فنية، فأن نعم حازت على (٤١,٠٧%) و نعم إلى حد ما كانت الأعلى (٤٣,٠٨%)، والقليل منهم أتفق على لا (١٤,٠٦%).



الشكل (١٥)

٦- هل تشعر بأن نظم المعاملات الإدارية في الجامعة تساعدك في إتمام مهامك بشكل أسرع وأكثر فعالية ؟

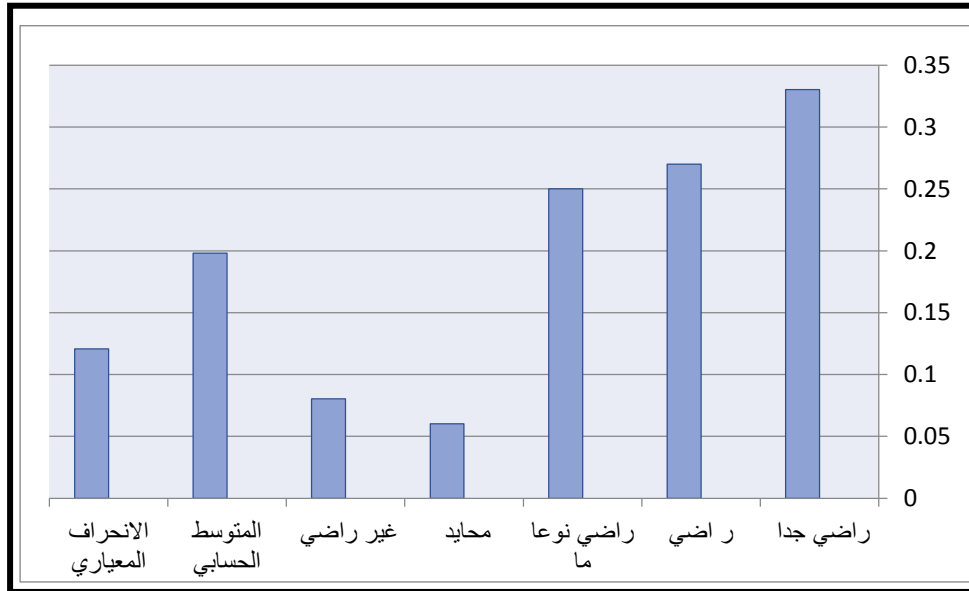
بالطبع كما نرى أن الإجابة بنعم (٦٠,٠٤%) كانت الأعلى على ما تم اختياره من قبل العاملين وإيضاً نعم إلى حد ما (٣٧,٠٥%) كانت متوسطة، وبذلك نعلم أن المعاملات الإدارية مهمة جداً في إتمام المهام، حيث أن لا (٢,٠١%).



الشكل (١٦)

٧- ما هو مستوى رضاك عن الخدمات المقدمة في نظام راسل للمعاملات الإدارية في جامعة طيبة ؟

اختلفت الردود ولكن نرى أن راضي جدا (٣٣,٠٣%)، راضي (٢٧,٠١%)، راضي نوعا ما (٢٥%)، هي الأعلى نسب حيث اتفق عليها العاملين في جامعة طيبة، بينما غير راضي (٨,٠٣%)، محايد (٦,٠٣%) تدل هذه النسب القليلة على اختلاف البعض بأنه غير راض/محايد وذلك من خلال معرفة مدى رضاهم.



الشكل (١٧)



## ومما سبق يتضح ما يلي :

يظهر من خلال تحليل الاستبانة الموجهة إلى أفراد القسم بهدف تقييم نظام (راسل) للمعاملات الإلكترونية، ومما مدى رضاهم عن هذا النظام عدد من النتائج وهي كالآتي :

١- أثنى الموظفون العاملين على نظام المعاملات الإدارية (راسل) بجامعة طيبة بالمدينة المنورة بشكل عام وإيجابي، ولذلك حُسن الخدمات المقدمة من قبل التي تعين لهم المعاملات بكل يسر وسهولة وسرعة في إتمام المهام بمعدل، نعم (٦٠%)، نعم إلى حد ما (٣٧%).

٢- كما يتبين معنا بأن نسبة الردود بنعم (٥٦,٠٣%)، نعم إلى حد ما (٣٧,٠٥%) مرتفعة وهذا يعكس كفاءة نظام المعاملات الإدارية لدى الموظفين بالجامعة.

٣- تحسين النظام وتطويره لما يتناسب مع الموظفين معه يعزز من الاقبال عليه بشكل مستمر.

٤- يتبين أنه يوجد لدينا اختلاف الأعمار، اختلاف المهام المهنية، لكن تم الاتفاق على هذا نظام راسل للمعاملات الإدارية فالأكثر من ٣٠ إلى ٤٠ (٥٤,٠٢%)، أكثر من ٤٠ (٤١,٠٧%).

٥- ينبغي على المنصات التعليمية، ومنها موقع جامعة طيبة التي تدعم نظام (راسل) على استخدام أحدث التقنيات الحديثة لضمان الحد من المشاكل التي تواجه بعض الموظفين عند الاستخدام.

٦- تتفق عينة الدراسة بأن نظام راسل للمعاملات الإدارية يقدم لهم خدمات تفيدهم، وتقدم لهم الدعم الكافي بمعدل عالي، نعم (٤١,٠٢%) نعم إلى حد ما، (٤٣,٠٨%) وهذا تقدم ملحوظ، كون أن غالبية الموظفين بالجامعة يعتمدون بشكل كبير على نظام راسل الإداري.

٧- يتوضح لدينا أن نسبة قليلة من الأشخاص ادلو بإجابتهم بالمعارضة على جميع الأسئلة، ويعتبر ذلك مؤشر جيد يدل على نسبة عالية لمدى تقييم نظام (راسل) لدى الموظفين بالجامعة نعم (٨٩,٠٦%)، لا (١٠,٠٤%).

٨- كما هو وارد من خلال الاستبيان نستنتج ان عدد الذكور (٩٣,٠٨%) أكثر من الإناث (٦,٠٣%).

٩- نستنتج أن عدد سنوات الخبرة لدى الموظفين بالجامعة مختلفة جدا.

١٠- مستوى رضا الموظفين بجامعة طيبة لنظام إدارة المعاملات جدا مرتفع بمعدل (٣٣,٠٣%) راضي جدا، (٢٧,٠١%) راضي نوعا ما (٢٥%).

١١- كما هو موضح نسب اعتماد الموظفين للنظام كانت عالية ومتقاربة، نعم (٥٨,٠٣%) نعم إلى حد ما (٣٧,٠٥%).

١٢- تم الاستنتاج من هذا الاستبيان أن معدل استخدام (راسل)، من قبل الموظفين بمعدل عال، (٧٢,٠٩%).

١٣- أن جميع الموظفين الذين يتعاملون مع هذا النظام الإداري لديهم المهارات اللازمة للتعامل معه فكانت النسب متقاربة بين مع (٧٠,٠٨%)، نعم إلى حد ما (٢٥%).

١٤- كما نرى أن عدد قليل من الموظفين أو العاملين على هذا النظام حصلوا على دورات تدريبية عن نظام (راسل) للمعاملات الإدارية بمعدل (١٦,٠٧%).

١٥- يقدم هذا النظام مساعدة للموظفين بجامعة طيبة في تنظيم عملهم بشكل أفضل بمعدل عال، بين نعم (٥٨,٠٣%) نعم إلى حد ما (٣٧,٠٥%).

١٦- أن أبرز الخدمات التي يقدمها نظام (راسل) خدمات مباشرة العمل (٣٣,٠٣%)، خدمات تجديد الاجازات (٢٢,٠٩%).

١٧- اتفق موظفين جامعة طيبة بأن نظام راسل له تأثير كبير في تطوير العمل الإداري، السرعة في العمل (٨١,٠٣%).

## ٢/٥ خاتمة الفصل :

في الختام بعد تحليل نتائج الاستبيان، والذي كان يهدف إلى معرفة تقييم نظام راسل للمعاملات الإدارية ومعرفة فعاليته وسهولة استخدامه ، وما مدى رضا الموظفين العاملين بجامعة طيبة على هذا النظام الإداري، حيث أن النسب كانت عالية وهذا يرجع لكفاءة هذا النظام الذي ساهم وساعد في تسهيل المعاملات الإدارية.

## الفصل الخامس

١/٦ النتائج

٢/٦ التوصيات

٣/٦ المراجع

٤/٦ الملاحق

## الخاتمة :

في الختام نذكر بأن جميع ما تم طرحه أشتمل على تقييم نظام المعاملات الإدارية ( راسل ) كإحدى الخدمات التي يقدمها التعليم وبالأخص جامعة طيبة من خلال ما تم عرضه في فصول الدراسة ومن أهم ما تعرفنا عليه هو نظم المعلومات الإدارية، ففيه تعرفنا على نظرة عامة عن ماهية نظم المعلومات الإدارية وما هي مكونات هذه النظم وماهي أهمية نظم المعلومات الإدارية، وتشمل جميع القطاعات التعليمية كالجامعات والمدارس التي تخدم الموظفين وتسهل لهم استخدام هذه الانظمة لتسهيل المعاملات الإدارية عن طريق (راسل)، وتعرفنا أيضاً على محتويات نظم المعلومات الإدارية، ومن أهم هذه المحتويات هو التعرف على خصائصها، فكذلك تعرفنا على خصائص نظم المعلومات الإدارية، ومن أهمها معرفة ماهي وظائف هذه الانظمة وكيف تعمل، من خلال هذا البحث لقد تم التعرف على مدى قدرة جامعة طيبة بالمدينة المنورة على تلبية احتياج موظفيها وتعزيزها للموظفين من خلال هذه الأنظمة الميسرة والمساعدة لهم في إداء مهامهم الإدارية بكل يسر، وكما استعرضنا معا فقد نال هذا النظام رضا الموظفين لدى الجامعة وهذا مؤشر جيد ويدل على كفاءة نظام المعاملات الإدارية (راسل)

## النتائج :

في ظل ما تم عرضه ودراسته توصلنا لهذه النتائج من خلال بحثنا وهي كالآتي :

- أهمية وجود نظام كنظام المعاملات الإدارية (راسل) لتعزيز جهود الموظفين في الجامعات، وكما توصلنا له بأن هذا لنظام حسن من كفاءة الموظفين العاملين لدى جامعة.
- توفر الجامعة لموظفيها دورات تدريبية.
- أن عدد كبير من الموظفين لدى جامعة طيبة حصل نظام المعاملات الإدارية (راسل) على إرضاءهم
- أن نظام المعاملات الإدارية (راسل) يسهل التعامل معه بمختلف المجالات الوظيفية وبمختلف الأعمار والخبرات.

## التوصيات :

- ضرورة وجود معايير معتمدة لتقييم نظام المعاملات الإدارية (راسل).
- العمل على تعزيز ثقافة الموظفين بهذا النظام داخل مدارس التعليم والجامعات.
- وجوب وجود معيار التحديث المستمر، وذلك لزيادة الفاعلية وسهولة الاستخدام في نظام المعاملات الإلكترونية (راسل).
- تشجيع على دعم الموظفين لاستخدام نظام (راسل) في معاملاتهم الإدارية.
- تجنب تكرار الجهود المبذولة لدى الموظفين عند العمل على هذا النظام.
- ضرورة استخدام أحدث التقنيات المستخدمة لإدارة الموقع لنظام المعاملات الإدارية (راسل) من خوادم وأجهزة حديثة، للحد من المشاكل التقنية والفنية التي تواجه الموظفين عند استخدامه والعمل عليه.

## الدراسات المقترحة :

بعدما وصل فريق العمل إلى نهاية هذه الدراسة، اقترح مجموعة من الدراسات وجدوا أنها تخدم التطورات والتقنيات الحديثة التي أصبحت جزء مهم من حياتنا الوظيفية في الوقت الراهن، وهذه الدراسات تتمثل في التالي :

- تقنيات التعليم الحديثة
- الأنظمة الإدارية التي تفيد الجامعات
- أهمية الأنظمة الإدارية الحديثة للموظفين بالتعليم.

## المراجع :

- ١- إبراهيم الخريس، نضار الحواري ، ٢٠٠٧ : العملية الإدارية ؛ دار اليازوري
- ٢- الباحث علي العمري ، ٢٠٢٠ ، تأثير نظم المعلومات الإدارية على اداء المؤسسات الخاصة ؛ الباحث العلمي
- ٣- الدكتور يشير العلاق : تاريخ النشر : ٢٠١٩ ؛ القيادة الإدارية
- ٤- آل مراد ، نبال يونس ، ٢٠١٢ : خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه : دراسة استطلاعية لآراء مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية ؛ مجلة الإدارة والاقتصاد
- ٥- المراسلات الإدارية : تاريخ النشر ٢٠١٨ / ٢٠١٩ : الناشر : مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع ؛ طبعة : ١ اللغة عربي
- ٦- حمد، علياء عيد ، ٢٠١٩ : دور نظم المعلومات في تحقيق التغيير التنظيمي، السودان : جامعة افريقيا العالمية
- ٧- صبري فايق أبو سبت ، تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ؛ الناشر : الجامعة الإسلامية
- ٨- صلاح عبدالقادر النعيمي ، الإدارة : ٢٠٠٧
- ٩- عبدالله حسن مسلم : ٢٠١٥ : إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ؛ الناشر : دار المعترف
- ١٠- علي، مليك ؛ ٢٠١٩ : دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة دارسة حالة اتصالات ، الجزائر : وكالة الوادي
- ١١- كاظم، وسن جواد، ٢٠٢٢ : أثر نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الإداري دراسة تطبيقية في كلية التمريض، جامعة ميسان : مجلة الريادة للمال والأعمال
- ١٢- موسى، بن البار ؛ ٢٠١٧ ، تقييم فعالية نظم المعلومات الإدارية من منظور بنيوي ؛ الجزائر ، جامعة المسيلة
- ١٣- نبذة عن جامعة طيبة ، ٢٠٢٣ : فرص
- ١٤- نظم المعلومات الإدارية : منظور إداري ، عمان، الأردن : دار حامد للنشر والتوزيع
- ١٥- نظام راسل ، ٢٠٢٣ : وزارة التعليم

## الملاحق :

# نظام راسل للمعاملات الادارية في جامعة طيبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته  
استبيان عن نظام راسل للمعاملات الإدارية  
نرجو الإجابة على أسئلة الاستبيان علماً بأن الإجابات ستكون سرية و  
ستستخدم للبحث العلمي

### أولاً : المعلومات الشخصية

الاسم : ( اختياري )

الوظيفة :

أنثى

العمر:

☐ اقل من ٢٠ سنة

☐ من ٢٠ الى ٤٠ سنة

☐ اكثر من ٤٠ سنة

عدد سنوات الخبرة على نظام راسل للمعاملات الادارية \*

☐ اقل من ٥ سنوات

☐ من ٥ الى ١٠ سنوات

☐ من ١٠ الى ١٥ سنة

☐ اكثر من ١٥ سنة

الجنس \*

☐ ذكر

☐ أنثى

## ثانياً : الاستخدام

هل تستخدم نظام راسل في المعاملات الادارية؟ \*

☐ نعم

☐ لا

هل تعتمد كلياً على نظام راسل؟ \*

☐ نعم

☐ نعم الى حد ما

☐ لا

وفي حال الاجابة بـ لا ماهي الانظمة التي تستخدمها ؟

ما مدى استخدامك لنظام راسل للمعاملات الادارية في جامعة طيبة ؟ \*

☐ دائماً

☐ احياناً

☐ قليل

☐ لا استخدمه ابداً

هل تمتلك المهارات اللازمة لاستخدام نظام راسل للمعاملات الإدارية ؟ \*

☐ نعم

☐ نعم الى حد ما

☐ لا



اذكر اوجه الاستفادة من الدورات التدريبية

هل تعتقد أن الجامعة تقدم دورات تدريبية كافية لتعليم استخدام نظام راسل للمعاملات الإدارية بشكل فعال ؟ \*

نعم ☐

نعم الى حد ما ☐

لا ☐

رابعاً: اراء العاملين في تنظيم العمل والخدمات في نظام راسل

هل تعتقد أن نظام راسل للمعاملات الإدارية في الجامعة يساعدك في تنظيم عملك بشكل افضل ؟ \*

نعم ☐

نعم الى حد ما ☐

لا ☐

ما أبرز الخدمات التي يقدمها نظام راسل للمعاملات الإدارية في جامعة طيبة؟ \*

خدمات تجديد الأجازات ☐

خدمات مباشرة العمل ☐

خدمات التحويل إلى الادارة الطبية ☐

أخرى: ☐

\* هل تلاحظ تحسناً في نظم المعلومات الادارية في جامعة طيبة على مر السنوات الاخيره ؟

☐ نعم

☐ نعم الى حد ما

☐ لا

\* من وجهة نظرك ما تأثير استخدام نظام راسل للمعاملات الإدارية في تطوير العمل الإداري في جامعة طيبة

☐ السرعة في العمل

☐ الدقة في العمل

☐ اتاحة 24 ساعة

☐ يمكنك الاتصال في جميع اقسام الجامعة

☐ أخرى: .....

\* هل تعتقد أن الجامعة تقدم دعماً كافياً للموظفين في حال وجود مشاكل تقنية او فنية في نظم المعاملات الادارية ؟

☐ نعم

☐ نعم الى حد ما

\* هل تشعر بأن نظم المعاملات الإدارية في الجامعة تساعدك في إتمام مهامك بشكل اسرع وأكثر فعالية ؟

☐ نعم

☐ نعم الى حد ما

☐ لا

\* ماهو مستوى رضاك عن الخدمات المقدمة في نظام راسل للمعاملات الإدارية في جامعة طيبة؟

☐ راضي جداً

☐ راضي

☐ راضي نوعاً ما

☐ محايد

☐ غير راضي