

تنمية الرافدين

العدد ١٢١ المجلد ٣٨ لسنة ٢٠١٩

مكونات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية
دراسة استطلاعية لأراء عينة من الأفراد في البنك المركزي
العراقي/بغداد

**Management Information Systems Components and
their Role in Enhancing Organizational Trust
A Pilot Study of the Opinions of a Sample of
Individuals in Central Bank of Iraq \ Baghdad**

خالد زيدان عبدالهادي

باحث

البنك المركزي العراقي - بغداد

Khalid Z. Abdulhadi

Khalid_zaidan1987@yahoo.com

عادل عبدالله عزيز الراشدي

مدرس مساعد

رئاسة الجامعة التقنية الشمالية

Adel A. A. Al-Rashedi

Adel.Abdullah@ntu.edu.iq

تاريخ قبول النشر ٢٠١٩/٢/١٧

تاريخ استلام البحث ٢٠١٨/١٢/٩

المستخلص

يسعى البحث إلى بيان دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى عينة من العاملين في البنك المركزي العراقي، ولتحقيق هدف البحث استخدم المنهج الوصفي، ولتحقيق ذلك فقد تم تصميم استمارة الاستبانة، إذ وزعت (٦٠) استمارة على عدد من الأفراد العاملين في البنك المركزي، وتوصل البحث إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة. وقدم البحث مقترحات منها اهتمام إدارة المنظمة المبحوثة بوحدة نظم المعلومات والأفراد المتخصصين لتطوير نظم معلومات، وبالتالي تحقيق الهدف الأساسي في تقديم المعلومات للمستفيدين والمساعدة في صنع القرارات ولا سيما الإدارة العليا.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، الثقة التنظيمية، مكونات نظم المعلومات الإدارية.

Abstract

The aim of this research is to investigate the role of Management Information Systems in enhancing the organizational trust of the employees of the Central Bank of Iraq. To achieve the aim of the research, descriptive approach was used by designing the questionnaire, and distributed of (60) form through a random sample of the number of individuals working in the Central Bank. The research found that there is a significant correlation between the components of management information systems and organizational trust at the level of the organization in question. The research presented a number of proposals, the most important of which is the need to provide the necessary support by the management of the organization to the units of information systems and specialized personnel to develop information systems, thus achieving the main aim in providing information to users and help in decision making, especially senior management.

Keywords: Management Information System, Organizational Trust, Management Information System Components.

المقدمة

تعمل المنظمات اليوم في عصر المعلومات والتغيرات المتسارعة في المجالات كافة، إذ إن للمعلومات دوراً حيوياً في نجاح المنظمات، لذلك أصبحت نظم المعلومات الإدارية ركيزة أساسية لأي منظمة معاصرة تبحث عن التميز والدقة والكفاءة والفاعلية في إنجاز أعمالها وتحقيق الأهداف المخطط لها، وبالشكل الذي أنعكس على أدائها، بناءً على ذلك أصبحت المعلومات مورداً أساسياً من موارد المنظمات، كما إن تعزيز الثقة التنظيمية لدى الأفراد في المنظمة والتي تُعد ركناً أساسياً يساعد إدارة المنظمة في تحقيق أهدافها بنجاح يتم من خلال الاستفادة من توافر المعلومات وسهولة تدفقها في المنظمة، كما إن دور نظم المعلومات الإدارية يكمن في خدمة الأفراد العاملين ومساعدتهم على إنجاز المهام الموكلة إليهم بكفاءة وفاعلية، فضلاً عن تعزيز الثقة التنظيمية من خلال توافر المعلومات والالتزام بالقيم الإدارية والاخلاقية بما يحقق النجاح والتفوق للمنظمة.

منهجية البحث

أولاً- مشكلة البحث

يُحاول البحث الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١. "هل تتوافر مكونات نظم المعلومات الإدارية في المنظمة المبحوثة؟"
٢. "هل يمتلك أفراد عينة البحث إدراك حول أهمية أبعاد الثقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة؟"

٣. "ما طبيعة علاقة الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية؟"

٤. "هل يوجد تأثير لنظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية؟"

ثانياً- أهمية البحث

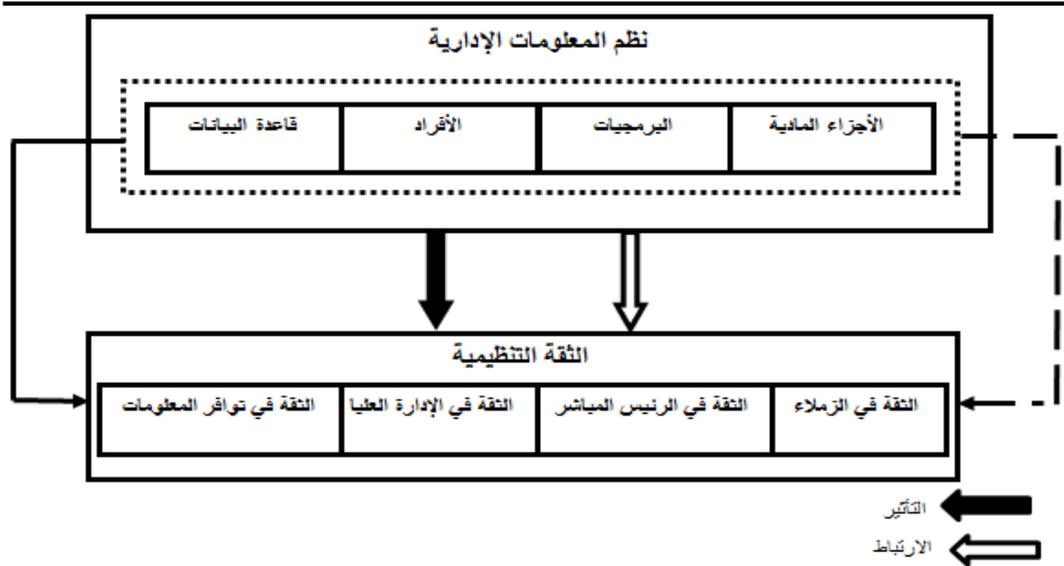
تنبع أهمية البحث من أهمية متغيراته، إذ يكون على المنظمة أن تولي اهتماماً خاصاً بنظم المعلومات الإدارية التي تُعد أحد المواضيع البارزة في الإدارة المعاصرة، كونها تساعد المنظمة على البقاء والاستمرار، كما إن الثقة التنظيمية تُعد من المواضيع المهمة التي يجب التركيز عليها بوصفها عنصراً أساسياً في تكوين وتنمية العلاقات بين الأفراد مع بعضهم البعض ومع إدارة المنظمة من جهة أخرى، كما تؤثر على السلوك الفردي والجماعي، فضلاً عن رفع الروح المعنوية لدى الأفراد في المنظمة، إذ تظهر الأهمية التطبيقية للبحث من خلال استخدام نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات اللازمة والدقيقة وإتاحتها للجميع، فضلاً عن تحسين التعامل والعلاقات الشخصية وزيادة التفاعل بين الأفراد العاملين التي تُعد الدافع لإنجاز الأعمال وتحمل المسؤولية من جهة، وبين إدارة المنظمة المبحوثة من جهة أخرى.

ثالثاً- أهداف البحث

يسعى البحث الى بيان دور نظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية، فضلاً عن تقديم مفاهيم نظرية بسيطة عن متغيري الدراسة، وتشخيص واقع المنظمة المبحوثة فيما يتعلق بمكونات نظم المعلومات الإدارية وأبعاد الثقة التنظيمية، والتعرف على طبيعة العلاقة الاحصائية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة وتفسير النتائج لمعالجة مشكلة أو أكثر في البنك المركزي.

رابعاً- مخطط البحث

تم بناء مخطط فرضي كما مبين في الشكل ١ أدناه:



الشكل ١
مخطط البحث الفرضي

المصدر: إعداد الباحثين.

خامساً- فرضيات البحث

اعتمد البحث على فرضيتين رئيسيتين وعلى النحو الآتي:

- الفرضية الرئيسية الأولى:** "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية"، "وتتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية":
١. "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأجزاء المادية والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".
 ٢. "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".
 ٣. "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأفراد والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".
 ٤. "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قاعدة البيانات والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".
- الفرضية الرئيسية الثانية:** "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لنظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية"، "وتتبع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية":
١. "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأجزاء المادية في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".
 ٢. "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبرمجيات في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".
 ٣. "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأفراد في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".
 ٤. "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لقاعدة البيانات في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".

سادساً- منهج البحث

"اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي في كتابة الإطار النظري والعملية للبحث، وفي وصف مجتمع وعينة البحث، فضلاً عن تحديد العلاقة (علاقة الارتباط والتأثير) بين نظم المعلومات الإدارية بدلالة مكوناتها والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها".

"ولغرض قياس صدق الاستبانة وثباتها قام الباحثان بإخضاع الاستبانة الى عدة اختبارات قبل توزيع الاستبانة وتمثلت بالآتي":

١. "قياس الصدق الظاهري": "الغرض التأكد من قدرة الاستبانة على قياس متغيرات الدراسة، فقد أجري اختبار الصدق الظاهري لفقراتها من خلال عرضها على مجموعة من الخبراء والمحكمين، للتأكد من صحة الفقرات ومدى ملاءمتها لفرضيات الدراسة وأهدافها واستطلاع آرائهم بشأن قدرتها على قياس متغيرات الدراسة بما يضمن وضوح فقراتها ودقتها علمياً، وفي ضوء ذلك تم حذف وتعديل وإضافة بعض الفقرات وصُححت بعضها واستُبدلت بأخرى بحسب رأي أغلب المحكمين".
٢. "قياس الثبات": "تم اختبار ثبات الفقرات من خلال عرضها وطرح العديد من الأسئلة والاستفسارات على السادة المحكمين بشأن شمولية أبعاد الاستبانة وعواملها، وتم في ضوء هذه الأسئلة وإجابة المحكمين عليها إضافة مجموعة من الفقرات كما حُذفت قسم آخر من الفقرات".

سابعاً- أساليب جمع البيانات والمعلومات

تقسم على جزئين أساسيين هما:

١. الإطار النظري: اعتمد الباحثان على مصادر عربية وأجنبية في كتابته.
٢. الإطار الميداني: استخدم الباحثان استبانة الاستبانة في جمع البيانات، واشتملت على ثلاثة محاور والموضحة بالجدول ١.

الجدول ١
وصف متغيرات البحث في الاستبانة

ت	المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	تسلسل الفقرات في الاستبانة	عدد الفقرات	مصادر القياس
الأول	معلومات عامة	معلومات تخص الأفراد المبحوثين	1 - 3	3	
الثاني	نظم المعلومات الإدارية	الأجزاء المادية	$X_1 - X_4$	4	(حبش، ٢٠١٧)
		البرمجيات	$X_5 - X_8$	4	(Stripling, 2017)
		الأفراد	$X_9 - X_{12}$	4	(الموسوي، ٢٠١٦)
		قاعدة البيانات	$X_{13} - X_{16}$	4	
الثالث	الثقة التنظيمية	الثقة في الزملاء	$Y_1 - Y_4$	4	(عزيز وآخرون، ٢٠١٨)
		الثقة في الرئيس المباشر	$Y_5 - Y_8$	4	(Mugane, 2016)
		الثقة في الإدارة العليا	$Y_9 - Y_{12}$	4	(بنات، ٢٠١٦)
		الثقة في توافر المعلومات	$Y_{13} - Y_{16}$	4	

"المصدر: إعداد الباحثين في ضوء استبانة الاستبانة".

ثامناً- مجتمع البحث وعينته

"تمثل مجتمع البحث بالبنك المركزي العراقي في بغداد، وقد تم اختيار عينة من الأفراد العاملين في المنظمة المبحوثة"، "ويوضح الجدول ٢ سمات الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة".

الجدول ٢
سمات الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %	
الجنس	ذكر	٣٩	٦٥%	
	أنثى	٢١	٣٥%	
	المجموع	٦٠	١٠٠%	
المتغير	التحصيل الدراسي	دبلوم	٧	١١,٦٧%
		بكالوريوس	٤٠	٦٦,٦٧%
		ماجستير	٨	١٣,٣٣%
		دكتوراه	٥	٨,٣٣%
		المجموع	٦٠	١٠٠%
المتغير	المنصب الوظيفي	مسؤول قسم	٦	١٠%
		مسؤول شعبة	١٨	٣٠%
		موظف إداري	٣٦	٦٠%
		المجموع	٦٠	١٠٠%

"المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج الاستبانة".

يوضح الجدول ٢ سمات الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة من حيث الجنس والتحصيل الدراسي والمنصب الوظيفي ومن خلاله يُمكن تأشير الآتي:

١. الجنس: يوضح الجدول ٢ معدل توزيع الأفراد المبحوثين من حيث الجنس، إذ بلغت نسبة الذكور (٦٥%) فيما بلغت نسبة الإناث (٣٥%).
٢. التحصيل الدراسي: يُعد التحصيل الدراسي أحد أهم المؤشرات المهمة في مجال الاختيار لشغل الوظائف، إذ يُلاحظ من خلال الجدول ٢ أن نسبة (٦٦,٦٧%) من الأفراد المبحوثين حاصلين على شهادة البكالوريوس، مما يعكس مدى تأهيل هذه الفئة لتقديم إجابات يُعول عليها. في حين كانت نسبة حاملي شهادة الماجستير (١٣,٣٣%). كما بلغت نسبة حملة شهادة دبلوم (١١,٦٧%). في حين بلغت نسبة حملت شهادة الدكتوراه (٨,٣٣%) من الأفراد المبحوثين.
٣. المنصب الوظيفي: "أما فيما يتعلق بالمنصب الوظيفي فقد بين الجدول (٢) أن نسبة (٦٠%) من الأفراد المبحوثين لديهم منصب وظيفي (إداري). والأفراد الذين لديهم منصب وظيفي (مسؤول شعبه) بلغت نسبتهم (٣٠%). وبلغت نسبة من لديه منصب وظيفي (مسؤول قسم) هي (١٠%)."

تاسعاً- حدود البحث

تتمثل حدود البحث مكانياً بالبنك المركزي العراقي، أما حدود البحث زمنياً فقد امتدت للمدة (٢٠١٨/٧/١) ولغاية (٢٠١٨/٩/٢٠)، "أما الحدود البشرية فتمثلت بعينة لعدد من الأفراد العاملين في البنك المركزي العراقي (قيد البحث)".

الإطار النظري للبحث

تُعد المعلومات العصب المحرك للمنظمات بمختلف أنواعها، لهذا تستمد نظم المعلومات الإدارية أهميتها من المعلومات التي تمثل مورداً حيويّاً تسعى من خلالها المنظمات الى الاستمرار والنمو وتحقيق أهدافها، كما تواجه المنظمات المعاصرة العديد من الصعوبات والتحديات في بيئة الأعمال والتي تتسم بأنها بيئة متغيرة ومتطورة باستمرار، حيث أدت هذه التطورات الى تزايد اهتمام المنظمات بالأفراد العاملين وتنمية الاتجاهات الايجابية لديهم ومساعدتهم على التواصل مع الإدارة وتكوين بيئة تنظيمية ملائمة تعزز من الثقة التنظيمية لديهم والتي تُعد أحد الركائز الأساسية التي تساعد المنظمات على دعم فاعليتها وتحقيق أهدافها، وعليه يُمكن توضيح متغيرات الدراسة على النحو الآتي:

أولاً- مفهوم نظم المعلومات الإدارية

إن نظم المعلومات الإدارية عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها البعض والتي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات ومعالجتها وتوفير المعلومات و تخزينها وتوزيعها على المستخدمين لغرض دعم عملية اتخاذ القرار وتأمين التنسيق بين الأقسام داخل المنظمة (عباس، ٢٠١٨، ٤). وتُعرف بأنها مجموعة من العمليات والأنشطة المنتظمة التي تمد المديرين بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في عملية صنع القرار داخل المنظمة، على أن تتميز هذه المعلومات بالشمولية والدقة، وأن تكون ملائمة من ناحية الجودة والتوقيت (Stripling, 2017, 24). ويُعرفها (الموسوي، ٢٠١٦، ٢١) بأنها مجموعة من الأجهزة والمعدات والنشاطات المترابطة التي تعمل على جمع البيانات ومعالجتها وتحويلها الى معلومات تساعد الإدارة في تنفيذ أعمالها. ويرى (Lahue, 2014, 20) بأن نظم المعلومات الإدارية مجموعة من العناصر المتداخلة مع بعضها البعض والمتمثلة بالمكونات المادية والبرمجيات والأفراد وقواعد البيانات والإجراءات التي تعمل على جمع البيانات ومعالجتها وتوفير المعلومات لإدارة المنظمة لدعم عملية صنع القرارات. في حين يرى (قديح، ٢٠١٥، ٢٠) بأنها المكونات البشرية والآلية التي تعمل مع بعضها البعض بشكل

متناسق لجمع البيانات ومعالجتها وتحليلها لغرض الحصول على المعلومات وتزويد أقسام الإدارة المختلفة بها لتلبية احتياجاتهم واستخدامها في الوقت المناسب لتحقيق الأهداف المنشودة. ويشير (الزعانين، ٢٠١٥، ٣٢) إلى أنها عناصر متكامل معاً لجمع البيانات وتحليلها وتصنيفها وتوفير المعلومات وتخزينها واسترجاعها للإستفادة منها في إتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب لتحقيق عناصر الحوكمة الإدارية في المنظمة. في حين يعرفها (عبدالواحد، ٢٠١٥، ٣٩) بأنها نظم متكاملة تتكون من مجموعة من الأفراد والأجهزة والمعدات والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات التي تقوم بعملية جمع ومعالجة البيانات لغرض الحصول على المعلومات وتخزينها واسترجاعها عند الحاجة إليها، وذلك بهدف مساعدة الإدارة على إنجاز الوظائف الإدارية وإتخاذ القرارات المناسبة.

مما تقدم يُمكن "تعريف نظم المعلومات الإدارية" من قبل الباحثين بأنها هيكل متكامل من الأجزاء المادية والبرمجيات والأفراد وقاعدة البيانات التي تعمل على جمع البيانات عن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة ومعالجتها وتحليلها وتوفير المعلومات للمستفيد بالوقت والكلفة المناسبة لغرض دعم عملية صنع وإتخاذ القرارات.

ثانياً- أهمية نظم المعلومات الإدارية

يُمكن توضيح أهمية نظم المعلومات الإدارية على النحو الآتي:

١. مساعدة الإدارة في إتخاذ قرارات ناجحة وفاعلة مستندة الى المعلومات في التوقيت المناسب، فضلاً عن القدرة على حفظ المعلومات ذات الصلة بأنشطة المنظمة و خزنها وتحديثها وإمكانية استرجاعها عند الحاجة اليها من قبل المستفيد (Imus et al., 2018, 34).
٢. تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقياً وعمودياً بين أقسام المنظمة لتسهيل عملية استرجاع وتبادل المعلومات (حبش، ٢٠١٧، ١٤).
٣. تقديم معلومات إلى المستويات الإدارية لغرض ممارسة وظائفها، فضلاً عن تقييم أعمال المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الإنحرافات (Stripling, 2017, 27).
٤. تقديم المعلومات بالنسبة للأفراد داخل المنظمة من خلال جمع البيانات وتحليلها باستخدام الحاسوب، إذ يُمكن إدخال كميات كبيرة من البيانات بسرعة وسهولة إلى برمجيات الحاسوب والحصول على المعلومات المطلوبة بسرعة (الموسوي، ٢٠١٦، ٢٢).
٥. تُجنب إدارة المنظمة من الوقوع في أخطاء التخطيط والتنظيم وتخصيص الأعمال، إذ تعمل على توفير معلومات تصف أنشطة المنظمة بشأن ما حدث في الماضي وما يحدث الآن وما متوقع في المستقبل (عبادي، ٢٠١٤، ٢٨).

مما تقدم يرى الباحثان بأن "أهمية نظم المعلومات الإدارية" تكمن في القدرة على توفير المعلومات اللازمة بالوقت والكلفة المناسبة من خلال التقارير الدقيقة بأشكالها المتعددة وإيصالها إلى المستفيدين لكل مستوى من المستويات الإدارية من أجل إنجاز وظائفها بكفاءة وفاعلية.

ثالثاً- مكونات نظم المعلومات الإدارية

يُمكن توضيح مكونات نظم المعلومات الإدارية على النحو الآتي:

١. الأجزاء المادية: تتمثل بالأجهزة والمعدات التي تستخدم في نظام المعلومات بما في ذلك وحدات الإدخال والإخراج ووحدة المعالجة المركزية، إذ إن عملية اختيار الأجزاء المادية لتشكيل جهاز حاسوب متكامل تتم وفق أسس علمية من خلال المفاضلة بين خصائص الأجزاء المادية المتاحة للحصول على حاسوب ذي كفاءة عالية (الوادية، ٢٠١٥، ٢٩).
٢. البرمجيات: تشمل جميع لغات البرمجة بكل مستوياتها ونظم التشغيل المختلفة، إذ تجعل البرمجيات جهاز الحاسوب يعمل وينفذ المهام المطلوبة منه من خلال مجموعة من الأوامر

والتعليمات، ويتعامل مع هذه البرمجيات مستخدمو الحاسوب، فهي التي تقوم بمعالجة البيانات وتحليلها وتصنيفها وتوفير المعلومات إلى المستخدمين، كما تقسم البرمجيات على قسمين رئيسيين هما برمجيات التشغيل وبرمجيات التطبيقات، إذ تستخدم برمجيات التشغيل لغرض إعطاء الأوامر للأجزاء الأخرى من المكونات المادية للعمل وتنفيذ الإجراءات والعمليات المنطقية، أما برمجيات التطبيقات فتعمل في بيئة برمجيات التشغيل، وهي عبارة عن أوامر وتعليمات لتنفيذ مهام معينة في موضوع أو تخصص محدد (عطاونة، ٢٠١٢، ٣٧).

٣. الأفراد: هم الأفراد الذين يطورون ويشغلون نظم المعلومات، وتضم هذه الشريحة محلي النظم والمبرمجين، كما إن مهارات وقدرات الأفراد في أي منظمة تكمن في كل قسم من أقسام المنظمة لزيادة كفاءة هذه الأقسام، فالمنظمة التي تمتلك أفراد لديهم مهارة وخبرة تكون قادرة على دمج نظم المعلومات مع عمليات المنظمة بهدف الحصول على المعلومات التي تحتاجها لإنجاز أعمالها، وتوقع الاحتياجات المستقبلية لأعمال المنظمة بشكل أسرع، إذ على المنظمة إعداد برامج التدريب والتطوير للأفراد العاملين فيها، لذلك فإن برامج التدريب المستندة إلى الحاسوب تكون أفضل برامج التدريب وأكثرها تأثيراً وفعالية (Barton, 2014, 17).

٤. قاعدة البيانات: إن المنظمات المعاصرة تقوم بجمع ومعالجة كميات هائلة من البيانات وتحليلها وترميزها من أجل توفير المعلومات اللازمة لدعم عملية صنع وإتخاذ القرارات الرشيدة عند إنجاز الأعمال المختلفة في المنظمة، إذ يتم خزن المعلومات المتاحة في حيز يطلق عليه قاعدة البيانات لغرض الاستفادة منها لاحقاً من خلال استرجاعها عند الحاجة إليها (عباس، ٢٠١٨، ٦).

رابعاً- مفهوم الثقة التنظيمية

إن الثقة التنظيمية هي ثقة أحد الأطراف بأن الطرف الآخر سوف ينجز إلتزاماته في علاقة معينة، وذلك بالاعتماد على المعلومات المتاحة والمشاركة بين الطرفين بشكل دقيق، فضلاً عن تحديد درجة تفويض بعض المهام والمسؤوليات للعاملين الذين يمثلون التوقعات الإيجابية لإنجاز تلك المهام والمسؤوليات (عزيز وآخرون، ٢٠١٨، ١٩). كما إن الثقة التنظيمية تُمثل توقعات ومعتقدات الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمون إليها، وتكون مرتبطة بالسلوكيات الإدارية المطبقة التي يتم فيها الإلتزام بالقيم الأخلاقية العامة (كريم ومحمد، ٢٠١٦، ١٧٦). كما تُعرف الثقة التنظيمية بأنها الشعور بالدعم في العمل، والاعتقاد بأن المنظمة ستكون واضحة في تنفيذ الإلتزامات، فضلاً عن الوضوح في تطبيقات وسياسات المنظمة والثقة بأنها ستحقق مصالح الأفراد فيها (حياة وكريمة، ٢٠١٨، ١٧٠). في حين يرى (Kesen et al., 2017, 27) بأنها تنفيذ القيم والمبادئ لكل من الطرفين والتي تتطلب الحصول على درجة عالية من الصدق في إنجاز الأهداف المطلوبة، إذ إن هذه القيم والمبادئ والمعايير الأخلاقية تكون نابعة من داخل الفرد مثل الصدق والأمانة والولاء. ويُمكن تعريفها بأنها مجموعة من التوقعات المشتركة بين طرفين، إذ ينظر إلى الاتفاق على أنه الإلتزام بينهما سلوكياً وعقلانياً، إذ تكون الثقة متبادلة تحكم العلاقة بين الطرفين (Fard and Karimi, 2015, 221).

مما تقدم يُمكن تعريف الثقة التنظيمية من قبل الباحثين بأنها المبادئ والقيم الأخلاقية وتوقعات الأفراد أو الجماعات بأن المنظمة التي يعملون بها يُمكن الاعتماد عليها في تحقيق النتائج المرغوب فيها للأفراد أو الجماعات، وذلك من خلال النظام الإداري والمديرين ونظم المعلومات فيها والعلاقات التنظيمية بين الأفراد.

خامساً- أبعاد الثقة التنظيمية

تعددت آراء الباحثين في تحديد أبعاد الثقة التنظيمية كل بحسب وجهة نظره وفكره، إذ يتفق الباحثان مع وجهات نظر كل من (حياة وكريمة، ٢٠١٨) (عمران وعبدالسلام، ٢٠١٦) (Mugane, 2016) (بنات، ٢٠١٦) بوصفها الأكثر إنسجاماً مع الدراسة الحالية، لذلك يُمكن توضيح أبعاد الثقة التنظيمية على النحو الآتي:

١. الثقة في الزملاء: يُقصد بها تلك العلاقات التي تؤدي الى التعاون المتبادل والمواقف بين الأفراد من حيث الاشتراك في الأفكار والمعلومات بين جميع الأطراف، وبالشكل الذي يُسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، إذ تكتسب هذه الثقة عدة سمات تجعل الفرد داخل المنظمة جديراً بثقة الآخرين، وتشمل الإلتزام في العمل والاهتمام بمساعدة الزملاء الآخرين (عمران وعبدالسلام، ٢٠١٦، ٣٢).
٢. الثقة في الرئيس المباشر: هي التوقعات الإيجابية الموثوقة من قبل الأفراد بخصوص تصرف وسلوك الرئيس المباشر وفقاً للعلاقة المتبادلة بين الطرفين، إذ إن الثقة هي سمة أساسية مرتبطة بالقيادة، لذلك فإن الرئيس المباشر يكسب ثقة الأفراد إذا كان لديه خصائص الكفاءة والأخلاق والاهتمام بمصالح الأفراد واحتياجاتهم (Mugane, 2016, 21).
٣. الثقة في الإدارة العليا: تكون الإدارة العليا في المنظمة جديرة بثقة الأفراد من خلال تلبية إحتياجاتهم ورغباتهم، إذ تعمل الإدارة العليا على توفير وتهيئة كافة أنواع الدعم المادي والمعنوي للأفراد، فضلاً عن توفير الهيكل التنظيمي المناسب والمرن، وتحقيق العدالة في التعامل مع أقسام المنظمة كافة (حياة وكريمة، ٢٠١٨، ١٧١).
٤. الثقة في توافر المعلومات: يُمثل هذا البُعد الثقة في توافر المعلومات الشاملة للفرد في الوقت المناسب، وبالشكل الذي يضمن مصداقية مصادر المعلومات التي يتعامل معها في بناء الثقة التنظيمية، وتعزيز قدرة المنظمة على استخدام نظم المعلومات التي توفر معلومات دقيقة وخالية من الأخطاء وموضوعية وواضحة والتي تُسهم في عملية صنع وإتخاذ القرارات التنظيمية (بنات، ٢٠١٦، ٣١).

الإطار الميداني للبحث

أولاً- وصف متغيرات البحث وتشخيصها

١. وصف متغير نظم المعلومات الإدارية (المكونات)

أ. الأجزاء المادية: يشير الجدول ٣ إلى أن إجابات الأفراد المبحوثين "بخصوص هذا المتغير من خلال مؤشراتهِ (X_1-X_4) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (٧٠,٨٤%) كما بلغت نسبة عدم الاتفاق (٧,٩٢%) ونسبة المحايدين (٢١,٢٤%) إذ كان كلاً بمتوسط حسابي قدره (٢,٦٣) "ومن أهم المؤشرات التي أسهمت في إغناء نسبة الاتفاق هو المؤشر (X_1)، الذي كانت نسبة اتفاق فيه (٧٥%) وبوسط حسابي قدره (٢,٧٥) وهذا يشير الى ان المنظمة المبحوثة تمتلك الأجزاء المادية (الأجهزة والمعدات) المتعلقة بالحاسوب حديثة ومتطورة".

الجدول ٣
التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية للأجزاء المادية

الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المؤشرات
	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
2.75	0.00	0	25.00	15	75.00	45	X ₁ يتوفر لدى المنظمة المبحوثة أجهزة ومعدات الحاسوب حديثة ومتطورة.
2.52	15.00	9	18.33	11	66.67	40	X ₂ تتناسب الأجهزة والمعدات (عتاد الحاسوب) مع أعمال وأنشطة المنظمة المبحوثة.
2.60	10.00	6	20.00	12	70.00	42	X ₃ تمتاز الأجهزة والمعدات (عتاد الحاسوب) في المنظمة المبحوثة بالمرونة والسرعة في إدخال ومعالجة البيانات.
2.65	6.67	4	21.67	13	71.67	43	X ₄ وحدات التخزين لها قدرة على خزن كميات كبيرة من المعلومات خاصة بأعمال المنظمة المبحوثة.
2.63	7.92		21.24		70.84		المعدل الكلي

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية "SPSS".

ب. البرمجيات: يشير الجدول ٤ إلى أن إجابات الأفراد المبحوثين "حول هذا المتغير عن طريق مؤشرات (X₅-X₈) كانت نحو الاتفاق وبنسبة (٧٤,٥٨%) أما نسبة عدم الاتفاق بلغت (١٠%) ونسبة المحايد (١٥,٤٢%) والتي كانت بوسط حسابي قدره (٢,٦٥)". "ومن أهم المؤشرات التي عززت نسبة الاتفاق الإيجابي لهذا المتغير المؤشر (X₆)، إذ حصل على نسبة اتفاق (٨٣,٣٣%) وبوسط حسابي قدره (٢,٨٣) وهذا يدل على أن المنظمة المبحوثة تمتلك البرمجيات التي تساعد في إنجاز أعمالها بدقة عالية".

الجدول ٤
التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية للبرمجيات

الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المؤشرات
	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
2.57	15.00	9	13.33	8	71.67	43	X ₅ تنتج البرمجيات المتوفرة في المنظمة المبحوثة المشاركة بين أكثر من فرد بالمعلومات المتوفرة.
2.83	0.00	0	16.67	10	83.33	50	X ₆ تمتلك المنظمة المبحوثة برمجيات تساعد في إنجاز أعمالها بدقة عالية.
2.67	10.00	6	13.33	8	76.67	46	X ₇ تمتاز البرمجيات التي تستخدمها المنظمة المبحوثة بالسرعة والدقة في معالجة وتحليل وتبويب وتلخيص البيانات وتحويلها إلى معلومات.
2.52	15.00	9	18.33	11	66.67	40	X ₈ تمتاز البرمجيات والتطبيقات المستخدمة في المنظمة المبحوثة بسهولة الاستخدام.
2.65	10.00		15.42		74.58		المعدل الكلي

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية "SPSS".

ج. الأفراد: إن الجدول ٥ يوضح إجابات الأفراد المبحوثين "حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (X₉-X₁₂) تميل باتجاه الاتفاق وبنسبة (٧٤,١٧%)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (٧,٥٠%) ونسبة المحايد بلغت (١٨,٣٣%) وجاء كلاً بوسط حسابي قدره (٢,٦٧)". "ومن المؤشرات التي أسهمت في إغناء نسبة الاتفاق الإيجابي المؤشر (X₁₀) بنسبة اتفاق (٨١,٦٧%) تدعمه قيمة الوسط الحسابي والتي بلغت (٢,٨٢)، وهذا يعني أن الأفراد في المنظمة المبحوثة يمتلكون مهارات وخبرات فنية وإدارية تتناسب مع المهام الموكلة بهم".

الجدول ٥

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية للأفراد

الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المؤشرات
	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
2.60	13.33	8	13.33	8	73.33	44	X ₉ يتمتع الأفراد في المنظمة المبحوثة بقدرة عالية في التعامل مع الأجهزة والمعدات (عتاد الحاسوب) والبرمجيات المتوفرة.
2.82	0.00	0	18.33	11	81.67	49	X ₁₀ يمتلك الأفراد في المنظمة المبحوثة مهارات وخبرات فنية وإدارية تتناسب مع المهام الموكلة بهم.
2.65	5.00	3	25.00	15	70.00	42	X ₁₁ يمتاز الأفراد بالتكيف مع التغييرات والتطورات وفقاً لمتطلبات بيئة العمل.
2.60	11.67	7	16.67	10	71.67	43	X ₁₂ تمتلك المنظمة المبحوثة أفراداً محللين متخصصين في نظم المعلومات.
2.67	7.50		18.33		74.17		المعدل الكلي

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية "SPSS".

د. قاعدة البيانات: إن الجدول ٦ يوضح إجابات الأفراد المبحوثين "فيما يتعلق بهذا المتغير من خلال مؤشرات (X₁₃-X₁₆) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (٧٩,١٧%)، وكذلك شكل الاتجاه السلبي (عدم الاتفاق) لتلك الإجابات نسبة (٥%)، أما نسبة المحايد فبلغت (١٥,٨٣%) والتي كانت بوسط حسابي قدره (٢,٧٤)". "وهناك مؤشرات عدة أسهمت في إيجابية هذا المتغير أبرزها المؤشر (X₁₆) والذي حصل على نسبة اتفاق (٩١,٦٧%) يدعمها قيمة الوسط الحسابي (٢,٩٢)، وهذا يدل على أن المنظمة المبحوثة تستخدم المعلومات المخزونة في قاعدة البيانات في عملية صنع القرارات، فضلاً عن تحديث المعلومات بشكل مستمر".

الجدول ٦

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية لقاعدة البيانات

الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المؤشرات
	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
2.78	1.67	1	18.33	11	80.00	48	X ₁₃ قاعدة البيانات المستخدمة في المنظمة المبحوثة تساعد في إيجاد الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة.
2.67	8.33	5	16.67	10	75.00	45	X ₁₄ يوجد نظام حماية محكم لقاعدة البيانات في المنظمة المبحوثة يمنع الأفراد غير المخولين من الدخول إلى نظام المعلومات.
2.60	10.00	6	20.00	12	70.00	42	X ₁₅ يتم الاستناد إلى قاعدة البيانات المركزية في المنظمة المبحوثة في الحصول على المعلومات المطلوبة.
2.92	0.00	0	8.33	5	91.67	55	X ₁₆ يتم تحديث المعلومات باستمرار في قاعدة البيانات.
2.74	5.00		15.83		79.17		المعدل الكلي

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية "SPSS".

٢. وصف متغير الثقة التنظيمية وتشخيصه (الأبعاد)

أ. الثقة في الزملاء: بحسب الجدول ٧ الذي يبين أن إجابات الأفراد المبحوثين "حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (Y₁-Y₄) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (٦٧,٠٩%) من تلك الإجابات، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (١٤,٥٨%) ونسبة المحايد (١٨,٣٣%) والذي جاء كله بوسط حسابي قدره (٢,٥٣)". "ومن أهم المؤشرات التي أسهمت في إغناء نسبة الاتفاق المؤشر (Y₃) إذ حصل على نسبة اتفاق (٧٥%) وبوسط حسابي قدره (٢,٦٧)" وهذا يدل على وجود التعاون والاحترام بين الأفراد العاملين، فضلاً عن تبادل المعلومات بينهم، وبالشكل الذي يسهم في حل المشكلات وإنجاز الأعمال".

الجدول ٧

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية للثقة في الزملاء

الوسيط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المؤشرات
	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
2.58	8.33	5	25.00	15	66.67	40	Y1
2.37	25.00	15	13.33	8	61.67	37	Y2
2.67	8.33	5	16.67	10	75.00	45	Y3
2.48	16.67	10	18.33	11	65.00	39	Y4
2.53	14.58		18.33		67.09		المعدل الكلي

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية SPSS.

ب. الثقة في الرئيس المباشر: يتضح من الجدول ٨ أن إجابات الأفراد المبحوثين ذات الصلة "بالتغيير من خلال مؤشرات (Y5-Y8) كانت باتجاه الاتفاق ونسبة (٥٦,٦٧%) ، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (٣٤,١٦%) ونسبة المحايد (٩,١٧%) والذي جاء كله بوسط حسابي قدره (٢,٢٣)". "ومن أبرز المؤشرات التي أسهمت في تعزيز نسبة الاتفاق الإيجابي لهذا التغيير هو المؤشر (Y5)، إذ حصل على نسبة اتفاق (٦٠%) وبوسط حسابي قدره (٢,٢٨)، وهذا يدل على تعامل الرئيس المباشر بعدالة مع كافة الأفراد العاملين في المنظمة المبحوثة، فضلاً عن وجود ثقة كاملة في مهارات وإمكانيات وأخلاقيات الرئيس المباشر".

الجدول ٨

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية للثقة في الرئيس المباشر

الوسيط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المؤشرات
	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
2.28	31.67	19	8.33	5	60.00	36	Y5
2.28	30.00	18	11.67	7	58.33	35	Y6
2.12	41.67	25	5.00	3	53.33	32	Y7
2.22	33.33	20	11.67	7	55.00	33	Y8
2.23	34.16		9.17		56.67		المعدل الكلي

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية SPSS.

ج. الثقة في الإدارة العليا: يُلاحظ من الجدول ٩ أن إجابات الأفراد المبحوثين "بخصوص التغيير من خلال مؤشرات (Y9-Y12) تميل باتجاه الاتفاق ونسبة (٦٩,٥٨%) ، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (١٥,٤٢%) ونسبة المحايد بلغت (١٥%) وجاء كله بوسط حسابي قدره (٢,٥٤)" ، "ومن المؤشرات التي أسهمت في إغناء نسبة الاتفاق الإيجابي المؤشر (Y11) بنسبة اتفاق (٧٥%) يدعمه قيمة الوسط الحسابي والتي بلغت (٢,٦٧). كما تشير النتائج بأن الإدارة العليا تقوم بتوفير الدعم المادي والمعنوي للأفراد في المنظمة المبحوثة، فضلاً عن شعور الأفراد بثقة كاملة في الإدارة العليا".

الجدول ٩
التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية للثقة في الإدارة العليا

الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المؤشرات
	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
2.53	16.67	10	13.33	8	70.00	42	Y ₉ أشعر بأن كافة الأفراد في المنظمة المبحوثة يتقنون ثقة كاملة في الإدارة العليا.
2.40	25.00	15	10.00	6	65.00	39	Y ₁₀ توفر الإدارة العليا المعلومات اللازمة للأفراد للمشاركة في عملية صنع وإتخاذ القرارات.
2.67	8.33	5	16.67	10	75.00	45	Y ₁₁ تقوم الإدارة العليا بتوفير الدعم المادي والمعنوي للأفراد.
2.57	11.67	7	20.00	12	68.33	41	Y ₁₂ تمارس الإدارة العليا سياسات إدارية واضحة.
2.54	15.42		15.00		69.58		المعدل الكلي

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية "SPSS".

د. **الثقة في توافر المعلومات:** يتضح من الجدول ١٠ أن إجابات الأفراد المبحوثين "حول هذا المتغير من خلال مؤشراتته (Y₁₃-Y₁₆) كانت باتجاه الاتفاق ونسبة" (٨٤, ٨٠%)، في حين شكّل الاتجاه السلبي (عدم الاتفاق) لتلك الإجابات نسبة" (٣٣, ٣%)، "فيما بلغت نسبة المحايدين (٨٣, ١٥%) والذي جاء كله بمتوسط حسابي قدره (٢, ٧٨). وهناك مؤشرات عدة أسهمت في إيجابية هذا المتغير أبرزها المؤشر (Y₁₃) والذي حصل على نسبة اتفاق (٨٣, ٣٣%) يدعمها قيمة الوسط الحسابي (٢, ٨٣) وتدل النتائج على أن الأفراد في المنظمة المبحوثة يحصلون على المعلومات اللازمة من خلال نظم المعلومات في المنظمة المبحوثة لإنجاز مهامهم الوظيفية".

الجدول ١٠
التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية للثقة في توافر المعلومات

الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المؤشرات
	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
2.83	0.00	0	16.67	10	83.33	50	Y ₁₃ أستطيع الحصول على المعلومات التي أحتاجها من خلال نظم المعلومات في المنظمة.
2.75	5.00	3	15.00	9	80.00	48	Y ₁₄ توفر نظم المعلومات في المنظمة المبحوثة المعلومات الضرورية في الوقت المناسب.
2.75	3.33	2	18.33	11	78.33	47	Y ₁₅ تتسم المعلومات التي توفرها نظم المعلومات بالدقة والمصداقية والموضوعية والوضوح.
2.77	5.00	3	13.33	8	81.67	49	Y ₁₆ تتوفر لدي المعلومات الكافية التي تتطلبها مهام وظيفتي.
2.78	3.33		15.83		80.84		المعدل الكلي

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية "SPSS".

ثانياً. عرض وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث

١. عرض وتحليل علاقات الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية

تشير معطيات الجدول ١١ إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠, ٧٥٠) عند مستوى معنوية (٠, ٠٥) "وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدم (الفرضية الرئيسية الأولى) والتي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية)".

الجدول ١١

نتائج علاقة الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية على المستوى الكلي

نظم المعلومات الإدارية	متغيرات الدراسة
0.750	الثقة التنظيمية

N = 60

P <= 0.05

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية "SPSS".

ويُمكن التعرف على نتائج علاقات الارتباط بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها وفي ضوء الفرضيات المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى، من خلال الجدول ١٢ وعلى النحو الآتي:

١. إن النتائج الواردة في الجدول ١٢ تشير إلى وجود علاقة ارتباط بين الأجزاء المادية والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، "إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٩٧) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى) والتي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأجزاء المادية والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".
٢. إن الجدول ١٢ يُبين وجود علاقة ارتباط بين البرمجيات والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٦١) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، "وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى) والتي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".
٣. يبيّن الجدول ١٢ أن هناك علاقة ارتباط بين الأفراد والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٣٨) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، "وبهذه النتيجة تُقبل الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى) والتي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأفراد والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".
٤. بحسب الجدول ١٢ الذي يوضح وجود علاقة ارتباط بين قاعدة البيانات والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٩٣) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) "وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى) والتي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قاعدة البيانات والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".

الجدول ١٢

نتائج علاقات الارتباط بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية بدلالة أبعادها على المستوى الجزئي

مكونات نظم المعلومات الإدارية				متغيرات الدراسة
قاعدة البيانات	الأفراد	البرمجيات	الأجزاء المادية	
0.793*	0.738*	0.761*	0.697*	الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها

N = 60

P <= 0.05

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية "SPSS".

٢. عرض وتحليل تأثير نظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية

تشير "نتائج تحليل الانحدار والموضحة في الجدول ١٣ إلى وجود تأثير ذي دلالة معنوية لنظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية"، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٣٥,١٤٦) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤,٠٤٣) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجتي حرية (١,٥٨)، "فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (٠,٥٦٣) وهذا يعني أن نظم المعلومات الإدارية قد أسهمت وفسرت (٥٦,٣%) من الاختلافات الحاصلة في الثقة التنظيمية. ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (t) تبين أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (٦,٣٧٨) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٧١) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، "وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لنظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية)".

الجدول ١٣

نتائج تأثير نظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية على المستوى الكلي

الثقة التنظيمية						المتغير المستقل	المتغير المعتمد
F		R ²	t		B		
الجدولية	المحسوبة			الجدولية	المحسوبة	β ₁	β ₀
4.043	35.146	0.563	1.671	6.378	1.332	0.732	نظم المعلومات الإدارية

N = 60

P <= 0.05

df = (1,58)

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية "SPSS".

وبهدف توضيح علاقات التأثير لمكونات نظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها وفي ضوء الفرضيات المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية، "فإن الجدول ١٤ يوضح نتائج تأثير مكونات نظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها على المستوى الجزئي وكما يأتي:

١. يتبين من الجدول ١٤ وجود تأثير ذي دلالة معنوية للأجزاء المادية في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، "إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٣٠,٨٣٤) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤,٠٤٣) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجتي حرية (١,٥٨)، "أما قيمة معامل التحديد فبلغت (R²) (٠,٤٨٦) وهذا يعني أن الأجزاء المادية فسرت (٤٨,٦%) من الاختلافات الحاصلة في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها. أما معاملات (β) واختبار (t) فتبين أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (٥,٠٣١)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٧١) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأجزاء المادية في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".

٢. تشير معطيات "الجدول ١٤ إلى وجود تأثير ذي دلالة معنوية للبرمجيات في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، "يدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة (٣٥,٦٢٩) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (٤,٠٤٣) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجتي حرية (١,٥٨)، "وكانت قيمة معامل التحديد (R²) (٠,٥٧٩)، وهذا يعني أن البرمجيات قد أسهمت وفسرت (٥٧,٩%) من الاختلافات الحاصلة في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها. ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (t) تبين أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (٦,٣٧٢) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٧١) عند مستوى

- معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبرمجيات في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".
٣. يتضح من "الجدول ١٤ وجود تأثير ذي دلالة معنوية للأفراد في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها"، إذ إن قيمة (F) المحسوبة (٣٥,٣٨٦) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤,٠٤٣) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجتي حرية (١,٥٨)، "فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (٠,٥٤٤)، وهذا يعني أن الأفراد قد أسهموا وفسروا (٤,٥٤%) من الاختلافات الحاصلة في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها. أما معاملات (β) واختبار (t) فتبين أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (٦,٢٥١) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٧١) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأفراد في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".
٤. الجدول ١٤ يشير إلى "وجود تأثير ذي دلالة معنوية لقاعدة البيانات في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، وكانت قيمة (F) المحسوبة (٣٨,٧٣٤) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤,٠٤٣) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجتي حرية (١,٥٨)، "كما بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (٠,٦٢٩)، وهذا يعني أن قاعدة البيانات قد أسهمت وفسرت (٦٢,٩%) من الاختلافات الحاصلة في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها. وإن متابعة معاملات (β) واختبار (t) تبين أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (٧,٨٥٦) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٧١) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لقاعدة البيانات في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها)".

الجدول ١٤

نتائج تأثير نظم المعلومات الإدارية في الثقة التنظيمية على المستوى الجزئي

الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها							المتغير المعتمد	
F		R ²	t		B		المتغيرات المستقلة	
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	B ₁	β ₀		
4.043	30.834	0.486	1.671	5.031	1.023	0.582	الأجزاء المادية	مكونات نظم المعلومات الإدارية
	35.629	0.579		6.372	1.358	0.753	البرمجيات	
	35.386	0.544		6.251	1.320	0.702	الأفراد	
	38.734	0.629		7.856	1.627	0.892	قاعدة البيانات	

N = 60

P ≤ 0.05

df = (1,58)

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرمجية "SPSS".

مناقشة النتائج

١. "أوضحت معطيات وصف وتشخيص متغيرات البحث وأبعاده أن المنظمة المبحوثة تولي اهتماماً كبيراً جداً بنظم المعلومات الإدارية والذي يكون بدوره قدرات كبيرة تساعد المنظمة

- المبحوثة على تعزيز الثقة التنظيمية، ولاسيما فيما يتعلق بالثقة في توافر المعلومات اللازمة في عملية صنع القرارات الإدارية من قبل إدارة المنظمة المبحوثة".
٢. "ترتبط مكونات نظم المعلومات الإدارية من خلال ارتباط كل مكوناتها (الأجزاء المادية، البرمجيات، الأفراد، قاعدة البيانات) بعلاقات ذات دلالة معنوية مع الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، الأمر الذي يؤشر حُسن اختيار الباحثين لتركيبية متغيرات البحث".
٣. "أظهرت معطيات تحليل العلاقات التأثيرية بين متغيرات البحث وأبعادها ان نظم المعلومات الإدارية لها تأثير كبير في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، وقد تباين المتغير المستقل في تأثيره في المتغير المعتمد".

الاستنتاجات والمقترحات

أولاً- الاستنتاجات

يُمكن إيجازها بالآتي:

١. إن توافر نظام المعلومات الإدارية في المنظمة المبحوثة يُعد ضرورة لا يُمكن الاستغناء عنها بوصفه الوسيلة التي يُمكن من خلالها للمنظمة ملاحظة سير العمل وإنجاز أنشطتها، فضلاً عن مراقبة التغيرات الحاصلة في بيئته الداخلية والخارجية من خلال المعلومات الناتجة من نظم المعلومات الإدارية.
٢. إن الثقة التنظيمية تُعد ركيزة مهمة في المنظمة، وهي أحد مكونات النجاح التنظيمي، فضلاً عن كونها عنصراً أساسياً في تحقيق أهداف المنظمة.
٣. تبين من خلال الدراسة وجود اهتمام باستخدام نظم المعلومات الإدارية، فضلاً عن توفير المعلومات للأفراد العاملين في المنظمة لإنجاز أعمالهم.

ثانياً- المقترحات

يُمكن تلخيصها بالآتي:

١. ضرورة اهتمام إدارة المنظمة المبحوثة بوحدة نظم المعلومات والأفراد المتخصصين لتطوير نظم معلومات، وبالتالي تحقيق الهدف الأساسي في تقديم المعلومات للمستفيدين والمساعدة في صنع القرارات ولا سيما الإدارة العليا.
٢. التأكيد على دور الإدارة العليا من خلال توفير وتقديم الدعم للأفراد العاملين في المنظمة وبالشكل الذي يعزز من الثقة التنظيمية.
٣. اهتمام إدارة المنظمة المبحوثة وحرصها على أن يتمتع الأفراد كافة بالحقوق والامتيازات والتعامل بطريقة عادلة، والتي بدورها تُعزز الثقة بالإدارة العليا والرؤساء والزلاء وتوافر المعلومات.
٤. الأخذ بنظر الاعتبار أولويات تأثير أبعاد الثقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة، اذ ينبغي ترتيب أولويات أبعاد الثقة التنظيمية بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة.

المصادر

أولاً- المصادر باللغة العربية

١. بنات، عابدة سعيد ديب، ٢٠١٦، الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
٢. حيش، صلاح علي محمد، ٢٠١٧، أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٣. حياة، سرير الحرتسي وكريمة، ربحي، ٢٠١٨، أثر الثقة التنظيمية في إنجاح البناء المعرفي / دراسة حالة مؤسسات التعليم العالي، مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة ٢، العدد (١٨)، جامعة البليدة ٢، الجزائر.
٤. الزعائين، رامز محمد عبدالكريم، ٢٠١٥، دور "نظم المعلومات الإدارية" في تعزيز "الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي" / غزة، رسالة ماجستير، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى / غزة، فلسطين.
٥. عبادي، أنس، ٢٠١٤، دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات في سورية / دراسة تطبيقية على شركة سيريتل، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سوريا.
٦. عباس، طارق عمران، ٢٠١٨، إمكانية استخدام نظم المعلومات الإدارية وأثره في تعزيز إدارة الجودة الشاملة" / "دراسة ميدانية في مديرية بلدية الكوت"، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (٢)، العدد (٢٨)، جامعة واسط، العراق.
٧. عبدالواحد، أن سعيد إبراهيم، ٢٠١٥، سياسات أمن المعلومات وعلاقتها بفاعلية "نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية" / قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر / غزة، فلسطين.
٨. عزيز، ديلمان أحمد وعبدالله، دهبون فريدون ومحمد، جلال عبدالله، ٢٠١٨، ممارسات القيادة الخادمة ودورها "في تعزيز الثقة التنظيمية / دراسة تحليلية لأراء" عينة من العاملين في المعهد التقني/ السلیمانیة، مجلة جامعة التنمية البشرية، المجلد (٤)، العدد (١)، جامعة التنمية البشرية، السلیمانیة، العراق.
٩. عطاونة، وجدي لطفي إبراهيم، ٢٠١٢، تحليل واقع "نظم المعلومات الإدارية ودورها في صناعة القرار في وزارة التربية والتعليم" العالي الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، فلسطين.
١٠. عمران، حسن عبدالسلام علي وعبدالسلام، عبدالسلام علي، ٢٠١٦، دور الثقة التنظيمية في التوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الالكترونية بجامعة سبها / دراسة ميدانية على العاملين بالإدارة العامة في جامعة سبها، مجلة جامعة سبها (العلوم البحتة والتطبيقية)، المجلد (٥)، العدد (٢)، جامعة سبها.
١١. قديح، هبة ديب، ٢٠١٥، مدى "تأثير نظم المعلومات الإدارية على تطبيق الإستراتيجية" من وجهة نظر الإدارة العليا في المصارف العاملة في قطاع غزة / فلسطين، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية / غزة، فلسطين.
١٢. كريم، هوار فتاح ومحمد، عمر مصطفى، ٢٠١٦، دور الثقة التنظيمية "في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي / دراسة استطلاعية لأراء عينة من" الموظفين في مركز رئاسة بلدية السلیمانیة في إقليم كردستان / العراق، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (٨)، العدد (١٦)، جامعة الأنبار، العراق.
١٣. الموسوي، سعد مهدي سعيد، ٢٠١٦، دور مكونات "نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية" / دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية والمرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية / محافظة النجف الأشرف، "رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية"، العراق.
١٤. الوادية، محمد سميح محمد، ٢٠١٥، "علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية" / "دراسة حالة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

ثانياً- المصادر باللغة الانكليزية

1. Barton, Kevin Andrew, 2014, Information System Security Commitment: A Study of External Influences on Senior Management, Doctor of Philosophy in Information

- Systems with Concentration in Information Security, Department of Computer and Information Sciences, College of Engineering and Computing, Nova Southeastern University.
2. Fard, Parastoo Gashtasebi and Karimi, Fariba, 2015, The Relationship between Organizational Trust and Organizational Silence with Job Satisfaction and Organizational Commitment of The Employees of University, International Journal Education Studies, Vol.8, No.11, Department of Educational Sciences, Islamic Azad University, Iran.
 3. Imus, John Kevin P.and Magleo, Elmer D. and Soriano, Mary Angelica A., 2018, Barangay Management Information System (BMIS) for Cities and Municipalities in The Philippines, International Journal of Computer Applications, Vol.180, No.19, Department of Business Administration, San Carlos College, Pangasinan.
 4. Kesen, Mustafa. and Turan, Pmar Muthu. and Kutay, Naciye., 2017, The Effects of Internal Marketing on Organizational Trust: A Research in Hotel Industry, Business and Management Studies: An International Journal, Vol.5, Issue. 4, Adnan Menderes University.
 5. Lahue, Benjamin Richard, 2014, Management Information Systems: An Information Portal for A Major with Limitless Interpretations, Master Thesis in Information System, College of Computer Sciences, University of Northern Iowa.
 6. Mugane, Muriuki Gad, 2016, Correlation between Organizational Trust and Job Satisfaction among Subordinate Staff: Case of East African Breweries Limited, Master Thesis in Business Administration, Department of Business Administration, United States International University.
 7. Stripling, Gwendolyn Denise, 2017, An Empirical Assessment of Energy Management Information System Success Using Structural Equation Modeling, Doctor of Philosophy in Information Systems, College of Engineering and Computing, Nova Southeastern University.