

Effect of Administrative Information Systems on Employee Performance in the Car Insurance Sector: An Applied Study on Najm Insurance Services Company in Riyadh Region

<https://www.doi.org/10.56830/IJAMS09202301>

Durria Hyder Siddeg 

*Assistant Professor, Department of Business Administration, Faculty of Business Administration,
Majmaah University, Saudi Arabia*
d.mosa@mu.edu.sa

Raneem Nasser Alwaiser

General Accountant, MSc Holder, Saudi Arabia
raneem12345qwert@gmail.com

Abstract:

This study aimed to examine the influence of administrative information systems on the performance of employees within car insurance companies. Specifically, the goal was to understand how these systems impact employee performance. To meet the study's objectives, a questionnaire was utilized as a data collection tool and to measure the study's variables. The sample was drawn from employees of Najm Insurance Company, focusing on those with over a year's experience, totaling 150 staff members chosen at random, from which 106 questionnaires were retrieved. The SPSS statistical package was employed for statistical analysis of the data.

The study found that administrative information systems have a significant effect on employee performance. Moreover, the presence of necessary human, financial, and organizational resources were found to be considerably high, thus leading to enhanced employee performance. It also indicated a high level of commitment towards employee training at Najm Insurance Services Company. Variables such as gender, age, academic experience, and educational status were found to have no direct impact on the quality-of-service performance.

The study recommended that employees should be provided with adequate training to facilitate the use of administrative information systems. It also suggested activating all available services in the system for insurance companies, with a shift towards reducing paper use.

Keywords: Car insurance - Insurance system services - Najm Company - Administrative systems in companies

أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء الموظفين في قطاع تأمين السيارات دراسة تطبيقية على شركة نجم لخدمات التأمين بمنطقة الرياض

د. درية حيدر صديق موسى 

أستاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة المجمعة، المملكة العربية السعودية

أ. رنيم ناصر النويصر

محاسب عام، شركة ألود للخدمات اللوجستية، ماجستير إدارة أعمال، المملكة العربية السعودية

المستخلص

تناول البحث أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء الموظفين في شركات تأمين السيارات، بهدف التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء الموظفين، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة. وكانت عينة الدراسة من موظفي شركة نجم لتأمين السيارات، وتقتصر الدراسة على الموظفين التي تزيد خبرتهم عن سنة، البالغ عددهم ١٥٠ موظفاً، حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية، استرجع منها ١٠٦ استبانة، ومن أجل التوصل لهدف الدراسة وإثبات فرضياتها استخدم برنامج الحزمة الإحصائية SPSS للقيام بالتحليل الإحصائي لهذه البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج أهمها: أن هناك تأثيراً كبيراً لنظم المعلومات الإدارية على أداء الموظفين، بالإضافة إلى أن المستلزمات البشرية والمالية والتنظيمية كانت متوفرة بشكل مرتفع وبالتالي تحقيق أداء عالي للموظفين، وهناك اهتمام مرتفع بتدريب الموظفين لدى شركة نجم لخدمات التأمين، وأن متغير الجنس والعمر والخبرة العلمية والحالة التعليمية ليس له أثر مباشر على جودة أداء الخدمة.

وأوصت الدراسة بضرورة تزويد الموظفين بتدريب كاف؛ لتسهيل التعامل مع نظم المعلومات الإدارية، والقيام بتفعيل جميع الخدمات الموجودة في النظام على شركات التأمين والتقليل من استخدام الورق.

الكلمات المفتاحية:

تأمين السيارات- خدمات النظام التأميني - شركة نجم - النظم الإدارية في الشركات

المقدمة

نتيجة للتطورات التي تحدث في التكنولوجيا والاقتصاد والعولمة أصبحت أنظمة المعلومات لها مكانة واسعة وذات أهمية في كل المجالات وبالأخص في المجالات الإدارية، تطورت أنظمة المعلومات بسرعة حيث يعتبر نظام المعلومات الإداري نظام شامل يعمل على جمع كل المعلومات الضرورية لجميع وظائف الإدارة بهدف دعم الإداريين بتأاحة المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب؛ لمساعدتهم على تخطيط وتنظيم وتطوير منظماتهم، حيث ساعدت نظم المعلومات في إنجاز الأعمال التي يقوم بها الموظفون بأقصر وقت ممكن مما جعل الإدارة تعتمد اعتماد كبير عليها في إنجاز أعمالها.

وعلى الرغم من التقدم التقني لهذه النظم إلا أنها تبقى بحاجة لأن يقبلها المستخدم ويعرف كيف يتعامل معها، ومن هنا يأتي الاهتمام بمستخدمي نظم المعلومات وهم الموظفين.

وتتمكن أهمية نظم المعلومات الإدارية في أنها واحدة من النظم التي لديها القدرة على جمع ومعالجة وتبويب وحفظ البيانات وتحويلها إلى المعلومات التي يحتاجها متخذ القرارات للقيام بالوظائف الإدارية المختلفة، إذ يتم من خلالها القيام بمتابعة أداء الموظف، وتحسين مهاراته الوظيفية، ولها تأثيرات في سلوك الأفراد وجماعات العمل وذلك لجعل نتائج الأداء منسجمة مع أهداف المنظمة.

مشكلة الدراسة:

نظراً للتطورات التي حدثت والتي تحدث الآن في جانب نظم المعلومات الإدارية فقد تأثر قطاع التأمين كغيره من القطاعات الأخرى بهذا التطور التكنولوجي، إذ سعت بدورها للاستفادة من التقدم التكنولوجي في زيادة كفاءة أداء العاملين وإنجاز الأعمال، حيث يسعى هذا البحث إلى التعرف على مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية في تلبية احتياجات مستخدميه من المعلومات الملائمة لأداء الأعمال بكفاءة، حيث تتحد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على كفاءة أداء الموظفين في شركة نجم لخدمات التأمين؟
الأسئلة الفرعية للدراسة:

- ما مستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التأمين؟
- ما مدى توفر المستلزمات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (المستلزمات البشرية، والمستلزمات المالية، والمستلزمات التنظيمية) في شركة نجم لخدمات التأمين؟
- ما مستوى الاهتمام بتدريب موظفي شركة نجم لخدمات التأمين على التعامل مع نظم المعلومات الإدارية؟

أهداف الدراسة:

الهدف العام لهذه الدراسة هو التعرف على تأثير نظم المعلومات الإدارية على كفاءة أداء الموظفين في شركة نجم لخدمات التأمين، والتي يمكن أن ينتج عنها الأهداف الفرعية الآتية:

- التعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية على تصورات الموظفين للأداء الوظيفي.
- توضيح أهمية نظم المعلومات الإدارية، وأنواعها، وعناصرها، وأساليبها وأهدافها.
- الوقوف على أداء الموظفين تجاه الوسائل الحديثة لنظم المعلومات الإدارية.
- توضيح أهمية تدريب العاملين على نظم المعلومات الإدارية.
- تحليل أسباب اختلاف ردود فعل الموظفين، ومعرفة المتغيرات المتحكمة فيها، ضمن محاولة لتحليل سلوك الموظفين نحو نظم المعلومات الإدارية.

أهمية الدراسة:

شركة نجم لخدمات التأمين من الشركات المهمة التي تعنى بتقديم خدمات كثيرة لشريحة عريضة في المجتمع؛ لذلك فإن دراسة نظم المعلومات الإدارية لدى الشركة له أهمية خاصة، كونها تعتمد بشكل أساس في أعمالها على نظم المعلومات الحديثة، ويمكن إجمال أهمية الدراسة فيما يلي:

- أنها ضمن الدراسات المحدودة التي اهتمت بدراسة واقع شركة نجم لخدمات التأمين.
- أنها تضع تقييماً لنظم المعلومات الإدارية في شركة نجم لخدمات التأمين، وما يواجهها من مشكلات وعقبات، وتعطي إدارة الشركة مؤشراً على مدى ملائمة تلك النظم لاحتياجات العاملين ورفع مستوى الأداء عندهم.

- الوقوف على بيان معايير النجاح لنظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في شركة نجم لخدمات التأمين.

- الإسهام في تزويد الباحثين في مجال نظم المعلومات الإدارية بإضافة معرفية وذلك حول دور نظم المعلومات الإدارية في كفاءة الأداء الوظيفي في قطاع التأمين.

فرضيات الدراسة:

■ **الفرضية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥) بين توافر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية (المستلزمات البشرية، المستلزمات المالية، المستلزمات التنظيمية) ومستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التأمين.

■ **الفرضية الثانية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥) بين تدريب الموظفين ومستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التأمين.

■ **الفرضية الثالثة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥) في مستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التأمين تعزى للمتغيرات الديمغرافية للدراسة (الجنس، العمر، الخبرة العلمية، الحالة التعليمية).

الإطار النظري

مفهوم النظام

شهد العالم تطورات هائلة في ثورة التكنولوجيا، صاحبها كم هائل من المعلومات حيث حظيت باهتمام الباحثين والعلماء من خلال إيجاد القدرة التقنية ليتم معالجة وتخزين هذه المعلومات وبالتالي الاستفادة منها حيث تعد المعلومات من موارد الشركة الأساسية وتعد سبباً في نجاحها كما تعتبر من العوامل المهمة في زيادة فعالية أداء وظائفها المختلفة بنجاح. فمن خلال هذه الدراسة سنحاول معرفة تأثير نظم المعلومات الإدارية التي يتعامل معها الموظفون على أداء وظائفهم.

تعريف النظام

■ **النظام** (ثابت عبدالرحمن، ٢٠٠٧، ص ٢١) هو عبارة عن الأشياء المادية الملموسة والأفكار التي تكون منطقية والعلاقات المتبادلة بينها، والتي تم توجيهها نحو تحقيق الأهداف مشتركة. حيث أن قيمة وكفاءة النظام كله تكون أكبر من مجموع فعاليات كل من مكوناته على حدة ويكون بمقدار تأثير أو قيمة التجاوب بين تلك المكونات.

■ **وقد عرف النظام أيضاً أنه** (نبيل عزت أحمد موسى، ٢٠١١، ص ١٢): مجموعة من العناصر التي تكون مترابطة وتشكل وحدة متكاملة بحيث تتفاعل أجزاؤها لتحقيق أهداف مشتركة وتحدد العلاقات والعناصر التي بينها الطريقة التي يعمل النظام بها.

■ **أيضاً يعرف النظام بأنه** (هويدا علي عبدالقادر، ٢٠١٢، ص ١٦) هو مجموعة من الأجزاء والعمليات والعناصر والوظائف المترابطة، حيث تنجز وتؤدي وظائف متكاملة محققة وأهداف محددة.

■ **مفهوم النظام** (Sotirios Zygiarism 2018 p8): عبارة عن مجموعة من المكونات المترابطة التي يتم من خلالها تحويل البيانات إلى معلومات من خلال نظم المعلومات، حيث تتلقى هذه الأنظمة البيانات كمدخلات والتي تم معالجتها لتوليد المعلومات، وتكون في شكل تقارير إدارية مثال: في نظام المعلومات المصرفية، يتم جمع البيانات وتخزينها من المعاملات اليومية ومن مصادر أخرى خارجية وتتم معالجة هذه البيانات لتقييم التدفق النقدي أو السيولة أو الفائدة. كما عرف كلاً من كامل السيد وقادية محمد النظام بأنه (كامل السيد غراب، قادي، ١٩٩٩، ص ٧٢): مجموعة العناصر والمكونات المتعلقة ببعضها البعض حيث تتجه نحو تحقيق الهدف أو أهداف مشتركة، ولا بد أن تكون هذه المكونات أو العناصر جميعاً واحداً.

وعرفه سليم الحسنية النظام على أنه (سليم إبراهيم الحسنة، ٢٠٠٢، ص ٢٥): مجموعة الأجزاء أو العناصر التي تتكامل جميعها مع بعضها وتقوم بحكمها علاقات وطرق عمل معينة وتكون عند نطاق محدد بقصد القيام بتحقيق هدف محدد.

مكونات النظام

■ **المدخلات وهي** (رائد محمد عبد ربه، ٢٠١٣، ص ١٠): جميع ما يدخل للنظام ويأتي من مصدر داخلي وخارجي وتتباين المدخلات بحسب نوع الأنظمة فتكون مدخلات النظام الإنتاجي المواد الخام أما نظام المعلومات فتكون مدخلاته بيانات أما التعليمي الطلبة والأساتذة، والتي يتم تحديدها بناءً على أهدافه التي يسعى

إليها وإلى تحقيقها والتي تكون عبارة عن: الآلات، الموارد البشرية، المواد الخام، رأس المال، والمعلومات الإدارية، ويتم عليها عدد من العمليات التحويلية والتي تؤدي إلى القيام بتحويلها إلى مخرجات.

- **العمليات هي** (رائد محمد عبد ربه، ٢٠١٣، ص ١٠): جميع الأنشطة التي تقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات فهي عمليات حسابية ومنطقية لمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات في نظم المعلومات، ليتم تحويل المواد الأولية إلى سلع في النظام الإنتاجي.
- **المخرجات هي** (رائد محمد عبد ربه، ٢٠١٣، ص ١٠): جميع ما ينتجه النظام كنتيجة أنشطة عمليات معالجة معلومات ومنتجات وأيضاً خدمات.
- **التغذية العكسية** (سونيا البكري، ١٩٩٧، ص ٨٨): وهي عبارة عن المعلومات التي تمكن من القيام باتخاذ الإجراءات التصحيحية بشكل مباشر وأيضاً مراجعة خططها وذلك حتى يتأكد من تحقيق الأهداف المرسومة بطريقة أكفاء.

وضرورة عدم إهمال الظروف البيئية المتغيرة حيث تؤثر على خطط وعمليات وأيضاً أهداف النظام وبالتالي هناك عدة أشكال للرقابة منها: (الرقابة المانعة، الرقابة الوقائية، الرقابة العلاجية).

برامج النظم:

تعريفها (ثوار ثابت عارف، ٢٠٠٤، ١٨٥): وهي مجموعة برامج تتحكم في الأجزاء المختلفة للحاسوب وتنظم عملها لكي تعمل هذه الأجزاء بترباط وتقوم بمهامها بكفاءة وأيضاً تترجم أوامر المستخدم إلى صيغ يفهمها الحاسوب، حيث تتولى إدارة الملفات والبرامج والبيانات التي يعمل عليها المستخدم.

تشمل برامج النظام الكتلة البرمجية التالية (Neeru Sharma، 2012، p57):

- **نظم التشغيل.**

- **تعريف نظام التشغيل** (عامر إبراهيم، علاء عبدالقادر، ٢٠١٦، ص ٢٩٠): هو مجموعة من التعليمات أو البرامج التي تمكن أجهزة الحاسب من العمل، يعطي هذا التعريف نظرة ثاقبة وأساسية لوظيفة نظام التشغيل حيث يضع نظام التشغيل الحياة في الأجهزة الميتة.

نظم المعلومات الإدارية

تعريف البيانات والمعلومات:

تعددت التعريفات التي تم صياغتها حول مصطلح (البيانات والمعلومات) وذلك من المهمين به من الباحثين في عدد من العلوم المختلفة، بحيث تتشابه في بعض الجوانب إلى حد الاتفاق والتطابق، وتختلف في بعضها الآخر تماماً:

- **تعريف البيانات** بأنها (سمير العيسى، ٢٠١٤، ص ١٢): مجموعة من الكلمات أو الأرقام أو الصور أو الحروف أو الرموز التي لها علاقة بموضوع معين، مثال: بيانات موظفين الشركة (الأسماء – المهن – الأرقام الوظيفية – الصور) حيث ينتج عن هذه البيانات بعد المعالجة ما يسمى بالمعلومات.

- **أما تعريف المعلومات** فهو عبارة عن (سمير العيسى، ٢٠١٤، ص ١٢): "بيانات تم تجميعها ومعالجتها بشكل أعطى لها معنى بالنسبة للمستخدم أو المستقبل بالإضافة أن لها قيمة حقيقية بالنسبة لعملية صنع القرار الحالي أو المستقبلي. كما أنها بيانات تم معالجتها لتحقيق هدف معين أو استخدام مخصص لأغراض اتخاذ القرار وهذا يعني أن البيانات تكتسب أهميتها بعد تحليلها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل له معنى.

الاختلاف بين البيانات والمعلومات:

هناك اختلاف بين مصطلحي البيانات والمعلومات (ساري محمد الخالد، ٢٠١٨، ص ١٧ – ١٨) فمن الناحية العامة في حقل تكنولوجيا المعلومات حيث وضحت بعض المراجع الفرق بين البيانات والمعلومات على أن البيانات هي الحقائق أو البيانات الخام غير الجاهزة للاستعمال وغير المنظمة والتي لم تعالج بعد، أما المعلومات فهي البيانات التي تمت معالجتها وترتيبها وأصبحت جاهزة للاستخدام.

وفيما يلي تعريف لكل من البيانات والمعلومات يوضح الفرق بينهما، فالبيانات هي مجموع المواد الموجودة التي تعود ملكيتها إلى طرف معين، والتي تحتوي على معلومات أو حقائق أو كليهما والتي تكون واضحة أو غير واضحة، أما المعلومات فهي جزء البيانات الواضح والمفهوم الذي يمكن استعماله والاستفادة منه قد تكون المعلومات بالنسبة إلى طرف ما مجرد بيانات وقد تكون البيانات بالنسبة لطرف معين معلومات حيث أن المعلومات ليس بالضرورة أن تكون نصوص مكتوبة فقد تكون صور أو تسجيلات صوتية أو مخططات أو رسوم.

بعد تحديد تعريف ومفهوم النظام بشكل عام وتحديد تعريفات البيانات والمعلومات سوف نتضح لدينا تعريف نظم المعلومات، إذ تقوم بتناولها حقوق الإدارة **على أن نظام المعلومات هو: (James A.)** (p6. 2007،berien) عبارة عن بيئة تتكون من مجموعة من الإجراءات والأفراد بالإضافة إلى المصادر التي تقوم بتجميع وتحويل وإنتاج معلومات في الكيان سواء كان مؤسسات رسمية أو غير رسمية".

تعريف نظم المعلومات الإدارية

بينما تعتبر نظم المعلومات من أهم الحقول للتطبيقات الحديثة بمختلف المنظمات إلا أنه لا يزال هناك اختلاف حول المفهوم العلمي لنظم المعلومات الإدارية، وهنا مختلف التعريفات:

حيث عرف عبدالناصر وحسين نظم المعلومات الإدارية بأنها (عبد الناصر حافظ، حسين وليد، ٢٠١٤، ص ٢٤): نظام لتحويل البيانات من مصادر داخلية وخارجية إلى معلومات ملائمة للمديرين على كل المستويات وفي كل المهام وذلك لتمكينهم من اتخاذ القرارات حيث يكون في الوقت المطلوب بالنسبة لتخطيط ورقابة وتوجيه الأنشطة التي يكونون مسؤولين عنها.

نظم المعلومات الإدارية بالمفهوم التقليدي هي (سعد غالب، ٢٠١٨، ص ٢٨): النظم التي تتولى معالجة بيانات الأعمال وتخزينها وإنتاج تقارير ومعلومات تمثل خلاصة لمعاملات المنظمة في مجالاتها الوظيفية حيث تتولى نظم المعلومات الإدارية تخطيط وتطوير وإدارة واستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لمساعدة الأفراد على القيام بإنجاز المهام ذات العلاقة بالإدارة وأنشطة معالجة المعلومات.

تعريف نظم المعلومات الإدارية في الاتجاه الإداري (رياض سلطان، ٢٠٠٦، ص ٢٩): هو الاتجاه الذي يرى في نظام المعلومات الإدارية مجموعة الطرق التي تستخدم النماذج الرياضية لتوفير معلومات ملائمة لصنع القرارات الإدارية. حيث يركز مؤيدي هذا الاتجاه على الهدف النهائي لنظام المعلومات الإدارية والوسائل التي تستعمل لتحقيق هذه الأهداف وتكاد تمثل القرارات الإدارية الصائبة، حيث عرفها كولييت: بأنها طريقة منظمة تهدف إلى تزويد المدير بكافة المعلومات التي يحتاجها.

تعريف نظم المعلومات الإدارية في الاتجاه الوظيفي: (رياض سلطان، ٢٠٠٦، ص ٣٢) يرى أنصار الاتجاه الوظيفي بأن نظام المعلومات الإدارية هو عبارة عن مجموعة من العناصر والعمليات المختلفة التي تقوم بجمع ومعالجة وتخزين المعلومات وتهيئة التقارير إلى الإدارة بمستوياتها المختلفة.

حيث عرفها كينزون (رياض سلطان، ٢٠٠٦، ص ٣٢): نظم المعلومات الإدارية مجموعة من الطرق المنظمة والقائمة على منهجية معينة والتي تعني بتوفير معلومات تاريخية ومستقبلية وحالية والمتعلقة بأنشطة المنشأة المختلفة، وعرفها سكارتز بأنها (رياض سلطان، ٢٠٠٦، ص ٣٢): مجموعة الأساليب والإجراءات والمكائن المكتبية والاختصاصيين بمعنى جمع وتحليل وتركيب وتخزين وتهيئة المعلومات إلى المدراء ليستعملوها في عمليات التخطيط والميزانيات والمحاسبة والرقابة.

تعريف نظم المعلومات الإدارية في الاتجاه التنظيمي (رياض سلطان، ٢٠٠٦، ص ٣٤): يركز هذا الاتجاه على مجموعة الوظائف التنظيمية كالمحاسبة والإنتاج والتسويق والسيطرة على التخزين والرقابة على النوعية باعتبارها مجموعة تقوم بتهيئة معلومات ذات قيمة إلى المدراء على اختلاف مستوياتهم ويتميز هذا الاتجاه بكونه يصور نظام المعلومات الإدارية بأداة تعمل على ربط الوظائف التنظيمية المختلفة.

علاقة نظم المعلومات بنظم دعم القرارات ودوافع الاهتمام بها

علاقة نظم المعلومات الإدارية بنظم دعم القرارات:

حيث كثر الجدل حول العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار رأى راييموند مكليود، (١٩٩٠، ص ٧٠): بأن نظم دعم القرارات جاءت بديلة لنظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار أنتت بعدها بعدها لتحل مكانها، وحسب رأيه هذه النظم تقدم معلومات كثيرة وعمامة قد لا تحتاجها الإدارة وغير مفسرة بحيث يتوجب على صانع القرار تفسير هذه المعلومات والانتقاء منها بما يناسبهم بالتالي يتمكنوا من الاستفادة منها فجاءت نظم دعم القرار لتعطي انتباه أكثر لعملية صنع القرارات والتركيز على المشاكل التي ينبغي اتخاذ قرار لحلها.

ورأى آخرون في تفسير العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار، حيث رأى رالف سبراجيو (Ralph H. Sprague & Hugh J. Watson, 1993, p56): بأن نظام دعم القرار ونظام المعلومات الإدارية بالإضافة لنظم تشغيل البيانات آلياً حيث تتواجد جميعها في ترتيب هرمي داخل المنظمة، وبالتالي وفقاً لهذه الهرمية تقع نظم دعم القرار في القمة لتركز على القرار، وأما نظم المعلومات الإدارية أدنى

منها وفي الوسط بحيث أنها تركز على المعلومات التي يحتاج المدير لتفسيرها، وبعدها تأتي نظم تشغيل البيانات ألياً في قاعدة الهرم وبالتالي تركز على النظم التي تحتاج إليها النظم الأخرى.

ويضاف بأن نظم المعلومات تتجسد في مجموعة من الهيئات المتخصصة التي تحيط وجودها ونشاطها بالسرية المطلقة وتكون وظيفتها السهر على أمن الدولة من أي مخاطر قائمة ومتوقعة.

حيث يتضح من التعريفات السابقة لنظم المعلومات أن بعض الباحثون يستخدم مصطلح MIS وذلك ليشمل جميع نظم المعلومات والتي تقوم بدعم الوظائف المختلفة في الشركة، وبالمقابل فإن جميع التعريفات السابقة تتفق بأن نظم المعلومات عبارة عن بيئة أو مجموعة من الأفراد والإجراءات والأفكار والأنشطة والتي تقوم بجمع البيانات ومعالجتها بحيث تقوم بإنتاج معلومات في الكيان سواء كانت شركة رسمية أو غير رسمية.

أداء الموظفين

يعتبر الأفراد من موارد المنظمة الأساسية، حيث تزداد قيمتهم وأهميتهم لاكتسابهم الخبرات والكفاءات وبالتالي يجب الاهتمام بالعنصر البشري. حيث عرف الراسبي **أداء الموظفين** بأنه (زهرة الراسبي، ٢٠١٨، ص ١١٠-١١١): الأداء الذي يتضح فيه المعرفة والمهارة والكفاءة وهي مهمة في نظام المسألة حيث بعضهم يذهب إلى تعريفه بأنه يشمل مجالات عدة مثل: العلوم والدراسات الاجتماعية إضافة إلى المعرفة الأكاديمية.

وعرف الربيعي **الأداء للموظف** بأنه (حاكم الربيعي، حمد راضي، ٢٠١٨، ص ١٤٥): عبارات منها ما يشير إلى قيام الموظف بواجبات الوظيفة وتحمله مسؤولية نتائجها مع الالتزام بأخلاقيات وأداب المنظمة التي يعمل بها وأيضاً الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف للعمل.

مكونات أداء العاملين وفوائد تقييمه:

يتكون الأداء من ثلاث عناصر وهي كالاتي (بوشليق أمين، ٢٠١٥، ص ٦):-

- **كمية العمل:** وهي عبارة عن كمية الطاقة العقلية والجسمية والنفسية التي يبذلها الشخص في عمله ويكون ذلك خلال فترة زمنية معينة، حيث تعبر المقاييس التي تقوم بقياس سرعة الأداء خلال فترة زمنية عن البعد الكمي للطاقة المقدمة.
- **نوعية العمل:** وتعني مستوى الطاقة والجهد والثقة المبذولة والمطابقة للمواصفات ففي بعض أنواع الأعمال لاتهم سرعة الأداء بل الأهم هو جودة الجهود المقدمة.
- **نمط إنجاز العمل:** وهو الطريقة التي يؤدي بها الأفراد أعمالهم، حيث يقاس ببعض الحركات والطرق التي يقوم بها الأفراد بأداء أعمالهم.

فوائد تقييم العاملين:

حيث تحدث أبو هنتلة عن الثقة المتبادلة وتقديم الأفكار الإبداعية بين الموظفين وبين العاملين والتي تشمل (أبو هنتلة، خالد سعيد، ٢٠١٢، ص ٢٤):

- تنفيذ العاملين واجباتهم بدقة أكثر وذلك لأنه يترتب عليه مبدأ الثواب والعقاب وبالتالي يحاول العاملين الإبداع وإنجاز مهامهم وواجباتهم على أكمل وجه.
- القيام بتعزيز الروح المعنوية للموظفين وذلك لأنهم كسبوا رضا المسؤولين حيث يكونوا محل تقدير عندهم.
- جعل هناك انطباع حقيقي عن المشرف وذلك عند تطبيقه لمعايير التقييم بعدل وبالتالي يبعث الثقة لدى كل الموظفين في الشركة.

▪ عند تقييم الموظفين يمكن للأخرين الحكم على سياسة المنظمة وذلك في التعيين والاستقطاب لدى الشركات الأخرى ومدى ملائمة الموظفين وتدريبهم بالشكل المناسب، بمعنى إبراز المهارة والكفاءة التي تلعب دور هام في الإنتاجية والمردود المالي بالإضافة لوضع الشركة التنافسي في السوق.

▪ إحساس الموظفين بالعدل وذلك إذا كان التقييم يركز على أسس تكون واضحة لا يوجد بها أي تحيز

ماهية التأمين

▪ عُرّف التأمين لغةً بأنه (أبو الحسن أحمد، فارس زكريا، ١٩٧٩، ص ١٣٣): هو عبارة عن لفظ تم اشتقاقه من الأمن، حيث إن الهمة والميم والنون متقاربتين، أحدهما الأمانة وهي ضد الخيانة وتعني سكون القلب والأخر التصديق.

▪ بينما يعرف **التأمين** اصطلاحاً بأنه (أسامة عزمي، نوري موسى، ٢٠٠٦، ص ٨٩): هو عبارة عن أحد الوسائل الاقتصادية التي يمكن عن طريقها استبدال خسارة كبيرة محتمل حدوثها بخسارة صغيرة مؤكدة.

- أما تعريف التأمين التجاري (عريقات محمد، جمعة حربي، ٢٠٠٨، ص ٣٣ - ٣٤): هو تحويل أعباء المخاطر من المؤمن مقابل قسط التأمين ويلتزم المؤمن بتعويض الضرر والخسارات للشخص المؤمن له.
 - إعادة التأمين وهي عبارة عن (محمد جودت ناصر، ١٩٩٨، ص ٣٠٦): تقنية بمثابة التأمين على التأمين إذ تقوم مؤسسة التأمين بعد حصولها على الخطر بالتنازل عليه وذلك أما أن يكون بصفة كلية أو صفة جزئية وذلك لصالح شركة أو عدة مؤسسات تأمين أخرى، حيث يتم تسمية المؤسسة الأولى والتي قامت بالتعاقد على العملية الأصلية المباشر أو معيد التأمين بينما تسمى الثانية الهيئات الضامنة أو مؤسسة إعادة التأمين أما المبلغ الذي تم التنازل عليه الزائد عن حد الاحتفاظ أو يسمى بالفائض.
 - التأمين المشترك وهو عبارة عن (محمد جودت ناصر، ١٩٩٨، ص ٣٠٦): عملية تأمين تكون متزامنة لنفس الخطر وذلك من طرف عدة مؤمنين، بالتالي يتم تقسيمه بينهم ويتم تحديد التزام كل منهم وذلك وفقاً للقسط التي يحصل عليه، ويتم اللجوء إلى هذه التقنية عندما يتم تغطية أخطار جسيمة سواء كانت بحرية أو جوية أو صناعية حيث تكون هذه العملية في وثيقة واحدة، وتكون تحوي تواريخ كل الشركات المؤمنة، ويطلق على عقد التأمين هنا عقد التأمين المشترك أو البوليصا الجماعية.
- أهمية التأمين:**
- لا أحد يستطيع إنكار فوائد التأمين التي يقدمها على صعيديه الاجتماعي والاقتصادي وهي كالآتي: - (أحمد الحكيم، ١٩٧١، ص ٣٣١ - ٣٣٤)
 - يبرز التأمين عدد من الفضائل الأخلاقية حيث يجعل الفرد يحتاط للمستقبل.
 - التأمين يقوم بوظيفة نفسية وذلك من خلال إزالة الخوف وتحقيق الأمن والأمان.
 - يقوم التأمين بدور ضروري في حماية الأشخاص والممتلكات وذلك عن طريق تحمل الأخطار والقيام بتقليل الخسائر.
 - أصبحت مؤسسات التأمين تهتم بالتوعية والمساعدة حيث لم تقتصر فقط على تقديم التعويضات المادية وذلك عند حدوث الخسائر.
 - يعتبر التأمين وسيلة للقيام بتكوين رؤوس الأموال وبالتالي زيادة الادخار والقيام بتمويل المشاريع.
 - يعتبر عامل من عوامل الانتماء و ضمان الاستثمار.
 - يؤثر التأمين بشكل كبير في زيادة الإنتاج.
 - عناصر عقد التأمين والأسس الفنية له
 - يتكون عقد التأمين من عدة عناصر وهي كالآتي (مصطفى جمال، ١٩٩٩، ص ١٤٦):
 - المؤمن: هو عبارة عن شركة التأمين أو الهيئة التي تقوم باستلام أقساط التأمين مقابل تقديم الخدمة التأمينية، حيث تتمثل واجباتها في الآتي:
 - تتمثل بتطبيق نصوص عقد التأمين عند تحقق الخطر وعند انتهاء عقد التأمين بين الطرفين.
 - الالتزام بدفع مبلغ التأمين بمعنى التعويض ويكون ذلك عند تحقق الخطر المؤمن عنه ويكون تعويضاً عينياً أو مادياً.
 - الكشف المباشر عند تحقق الخطر ويكون ذلك لمعرفة الخسائر التي تترتب عنه وبالتالي تقدير التعويض الواجب.
 - عمل بحوث عملية وذلك للحد من وقوع الحوادث والقيام بتشجيع المؤمن على الالتزام بأسلوب الحذر والوقاية.
 - المؤمن: الطرف المستفيد من التأمين سواء كان ذلك شخص أو جهة، حيث أن واجباته تتمثل في الآتي (فتحي عبدالرحيم، ٢٠٠٢، ص ٢١٠):
 - القيام بالالتزام بدفع المستحقات المالية، والتي تتمثل بالأقساط.
 - الالتزام بالقيام بتقديم البيانات التي لها علاقة بالشئ المؤمن عليه.
 - القيام بتقديم كافة الوثائق عند تحقق الخطر.
 - مبدأ حسن النية أثناء سريان مدة العقد.
 - قسط التأمين: (فتحي عبدالرحيم، ٢٠٠٢، ص ٢١٠) هو عبارة عن المبلغ النقدي الذي يلتزم المؤمن على أن يقوم بدفعة على أقساط متعددة أو دفعه واحده.
 - مبلغ التأمين: (فتحي عبدالرحيم، ٢٠٠٢، ص ٢١٠) يعبر عن الحد الأقصى لمسؤولية المؤمن عند تحقق الخطر المؤمن منه.

الخطر: (فتحي عبدالرحيم، ٢٠٠٢، ص ٢١٠) هو عبارة عن الحادث المحتمل حدوثه مستقبلاً، حيث يتحقق دون رغبة المؤمن له وبالتالي فهو يختص بالمستقبل ويكون محتمل الوقوع إلى حد كبير وأيضاً ذو استقلالية عن إرادة الطرفين كلاهما

بوليصة التأمين (فتحي عبدالرحيم، ٢٠٠٢، ص ٢١٠): هي عبارة عن وسيلة من خلالها يتم إثبات عقد التأمين، حيث تتضمن الشروط العامة والخاصة وأيضاً البيانات المتعلقة بالتأمين.

مدة العقد (فتحي عبدالرحيم، ٢٠٠٢، ص ٢١٠): عبارة عن الفترة الزمنية التي يمكن من خلالها للمؤمن أن يحصل على المبلغ الخاص بالتأمين.

وبالتالي يتضح من العناصر السابقة أن التأمين التجاري عقد يكون بين طرفين بحيث يلتزم كلا الطرفين على أن يقوم أحد الأطراف بدفع مبلغ معين عندما يتحقق خطر معين ويكون ذلك الخطر مبين في العقد مقابل قسط مالي.

تأمين السيارات

حيث عرفت السيارة بأنها (يوسف الطائي وآخرون، ٢٠١١، ص ١٣٥): هي مركبة لها محرك آلي ويعمل بالوقود وقادر على السير في طرق برية عدا ما يسير منها على السكك الحديدية.

أخطار السيارات تشمل على الآتي (يوسف الطائي وآخرون، ٢٠١١، ص ١٣٦):

- السرقة.
- الحريق.
- الترددي أو السقوط.
- الاصطدام.
- الانقلاب.
- المسؤولية المدنية.
- العطل.

أضرار أخطار السيارات والتي يمكن أن تصنف إلى (يوسف الطائي وآخرون، ٢٠١١، ص ١٣٦)

▪ **أضرار مادية:** حيث تقسم هذه الأضرار إلى مباشرة وغير مباشرة:

أ. مادية مباشرة: كالضرر الذي يكون بأجزائها وما فيها أو عليها من ممتلكات أو ما تكون سبب للضرر في ممتلكات الغير.

ب. مادية غير مباشرة: وذلك كفقْدان الدخل بسبب توقف السيارة عن العمل.

- **أضرار غير مادية:** وهي عبارة عن الأضرار التي لا يمكن تطبيق قاعدة التعويض عليها، حيث أن المبالغ التي تدفع لا تعوض عما يحدث في أجسام وأرواح السائقين أو الركاب أو المجتمع عامة.
- **أضرار اقتصادية:** وتشمل تضرر السيارة والأموال الأخرى والنفقات الطبية وأيضاً فقْدان الدخل.
- **أضرار غير اقتصادية:** وتتمثل الأضرار الغير اقتصادية بالألم والمعاناة النفسية وتردي الحالة الشخصية وأيضاً الحالة النفسية.

التأمين التكميلي والإلزامي على السيارات:

أوجه الاختلاف بين التكميلي والإلزامي (يوسف الطائي وآخرون، ٢٠١١، ص ١٤٠):

جدول رقم (١): أوجه الاختلاف بين التكميلي والإلزامي

الإلزامي	التكميلي	
يكون ملزم على إبرام العقد	مالك السيارة أو من يمثله مخيراً على إبرام العقد	الإلزام في التأمين
تلتزم شركة التأمين بدفع المبالغ للمتضرر بغض النظر عن سبب الضرر	يحق للمؤمن الرجوع على مسبب الضرر للحصول على ما قام بدفعه	الإلزام في الوفاء
يترك تحديد المبلغ للمحاكم	يحدد مبلغ معين يمثل أقصى التزام للمؤمن	مبلغ التأمين

المصدر: يوسف حجيم الطائي وآخرون، **إدارة التأمين والمخاطر**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١١م، ص ١٤٠.

حيث يتضح الاختلاف بين التأمين التكميلي والإلزامي على السيارات من خلال ثلاث عناصر وهي الإلزام في التأمين حيث أن التأمين التكميلي يكون به مالك السيارة أو من يمثله يكون مخيرا على إبرام العقد من عدمه، وبالمقابل فإن التأمين الإلزامي يكون ملزم على القيام بإبرام العقد، أما العنصر الثاني فهو الإلزام في الوفاء حيث أن التأمين التكميلي يحق فيه للمؤمن الرجوع على مسبب الضرر وذلك للحصول على ما قام بدفعه، أما التأمين الإلزامي تلزم فيه شركة التأمين بدفع المبالغ للمتضرر، أما العنصر الثالث وهو مبلغ التأمين ويتم في التأمين التكميلي تحديد مبلغ مین يمثل أقصى التزام للمؤمن بينما التأمين الإلزامي يترك تحديد المبلغ للمحاكم.

الدراسات السابقة

دراسة نور الدين (٢٠١٧ م) أثار نظام المعلومات المتكاملة نموذجا على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية. هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر نظام المعلومات المتكامل على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية وذلك من خلال البحث في العلاقة بين متطلبات تطبيق نظام ERP، ومؤشرات تحسين الأداء، وقد تمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات الاقتصادية العاملة في الجزائر سواء كانت جزائرية أو أجنبية، عامة أو خاصة، إنتاجية أو خدمية، كبيرة أو متوسطة، وذلك في الفترة الممتدة بين نوفمبر ٢٠١٥ إلى غاية مارس ٢٠١٦ ولغرض معالجة إشكالية الدراسة تم الاستعانة بالاستبيان كأداة للدراسة. وكانت عينة الدراسة (٢٧٥) من المديرين ومسؤولي المصالح العاملين.

نتائج الدراسة: أن متطلبات تطبيق نظام ERP تختلف باختلاف طبيعة المؤسسات محل الدراسة، وأن نظرة هذه المؤسسات لتحسين الأداء تتباين باختلاف طبيعتها كما أن أثر نظام المعلومات المتكامل على تحسين الأداء يختلف باختلاف المؤسسات العاملة في الجزائر وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات منها ضرورة استفادة المؤسسات الجزائرية من خبرة المؤسسات الأجنبية في مجال تطبيق نظام ERP، ويجب على المؤسسات الاهتمام أكثر بالتغيير وإعادة هندسة العمليات، لما لذلك من دور كبير في نجاح النظام، حيث يتوجب عليها إدارة التغيير ووضع برنامج لذلك. ويجب على المؤسسات الخدمية الاهتمام بكل من التوافق بين نظام ERP وعمليات المؤسسة، دعم موردي النظام، دعم الإدارة العليا، لما لذلك من دور في تحسين أدائها، ويجب على جميع المؤسسات الجزائرية إعطاء فرص أكبر للأفراد في مجال التكوين والتدريب، وتشجيعهم على ذلك لما له من دور كبير في التطبيق السليم والناجح للنظام من جهة وتحسين أداء الفرد من جهة أخرى.

دراسة تبديدي (٢٠١٦م): دور نظم المعلومات في إعداد وتنفيذ الخطط الاستراتيجية في المؤسسات بالتطبيق على وزارة المالية والاقتصاد وشؤون المستهلك في الخرطوم.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في إعداد وتنفيذ الخطط الاستراتيجية في وزارة المالية في الخرطوم وكان اعتماد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة.

نتائج الدراسة: هناك إدراك تام واقتناع بأهمية تطبيق نظم المعلومات من قبل العاملين في الوزارة المالية بالإضافة إلى أن معظم العاملين يرون أنه يوجد علاقة قوية بين نظم المعلومات وفعالية التخطيط الاستراتيجي والتنفيذي حيث أوصت الدراسة بوجود توفير كافة المستلزمات والاحتياجات وذلك من قبل الإدارة العليا لتطبيق نظم المعلومات الإدارية

دراسة العنزي (٢٠١٦م): جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظره، ولتحقيق أهداف هذا البحث استخدم المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة، وطبقت على مجتمع مكون من مدراء ومديرات الإدارات التعليمية والمدريين والمدريين والإدارية والإدارات التابعة للمدير العام والبالغ عددهم ٤٢.

نتائج الدراسة: موافقة أفراد العينة بشكل عام على درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم بدرجة متوسط وكان بعد المحتوى أعلاها جودة يليه البعد الشكلي.

دراسة الوادية (٢٠١٥ م): علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي قطاع غزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقام الباحث باستخدام أسلوب العينة الطبقية المسحية. وكانت عدد العينة (١٧٥).

نتائج الدراسة: وجود علاقة بين جودة القرارات الإدارية ونظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي. كما أظهرت نتائج الدراسة بأن واقع جودة القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة كان إيجابياً. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية، تعزى للمتغيرات: الجنس، المؤهل العلمي، العمر، المستوى الوظيفي، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

كما أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: حث الإدارة العليا على زيادة دعم توفير المستلزمات الخاصة بتشغيل نظم المعلومات الإدارية في الوزارة. والحرص على إشراك العاملين في تقييم فاعلية البرامج من قبل العاملين بشكل مستمر. وأن تحرص الإدارة العليا في وزارة التربية والتعليم العالي على توفير البدائل المتعددة عند اتخاذ القرارات الإدارية.

دراسة القرشي (٢٠١٠ م) أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين: دراسة ميدانية لعينة من العاملين في شركة واي للهاتف النقال.

حيث هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على تأثير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين، وهي دراسة ميدانية لعينة من العاملين في شركة واي للهاتف النقال، وهي دراسة وصفية تحليلية على عينة من موظفي شركة واي للهاتف النقال.

نتائج الدراسة: - تصور الباحثين تجاه مستلزمات تشغيل نظم المعلومات كانت عالية.

- تصور الباحثين تجاه الأداء الوظيفي كانت بدرجة عالية.

- أن هناك تأثير للمستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) بالأداء الوظيفي.

الدراسات الأجنبية:

(Gulati & Khera, 2012) Human Resource Information System & its Impact on Human Resource Planning: A perceptual analysis of Information Technology companies:

أنظمة معلومات الموارد البشرية وأثرها على تخطيط الموارد البشرية.

تمت الدراسة على أكبر سبع شركات تكنولوجيا معلومات بحسب ما تشير حصصها السوقية في الهند، وهدفت تلك الدراسة إلى التعرف على الفوائد لنظم معلومات الموارد البشرية في منظمات تكنولوجيا المعلومات، ومعرفة دور أنظمة معلومات الموارد البشرية في الأنشطة الاستراتيجية لمديري الموارد البشرية، وكشف المساهمة الكلية لأنظمة معلومات الموارد البشرية في تخطيط الموارد البشرية في هذه المنظمات.

نتائج الدراسة:

- اتخاذ قرارات موارد بشرية كفاء.

- وجود تحكم وإشراف أفضل بالقوى العاملة بالشركة.

- إنجاز جميع نشاطات تنمية الموارد البشرية سواء من التدريب والتطوير والتخطيط للتعاقب وتحليل الدوران الوظيفي وتحليل الغياب عن العمل ووضع جداول عمل وإدارة الأداء.

(Shani & Tesone 2010) Have human resource information systems evolved: into internal e-commerce:

تأثير التكنولوجيا على وظيفة الموارد البشرية في المنظمات.

هدف البحث إلى القيام بمناقشة أثر التكنولوجيا على وظيفة الموارد البشرية في الشركات وذلك بشكل عمومي وبوجه خاص على شركات الضيافة.

نتائج الدراسة: توصل البحث إلى وجود دمج كبير للتكنولوجيا في مجال عمليات الموارد البشرية حتى أصبح النظر إلى نظم معلومات الموارد البشرية وكأنها تجارة إلكترونية داخلية، حيث يتيح التحول إلى التكنولوجيا وإمكانيات كبيرة للمنظمة كما أنها تولد تحديات تحتاج إلى معالجة على المستوى الإداري.

(Ali, Frangias 2012) Measuring the Effect of Management Factors on the Performance of Dairy manufacturing Companies in Golestan

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر نظم معلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي داخل مصانع الألبان في مقاطعة غولستان في إيران..

نتائج الدراسة: إن أسلوب المركزية في الإدارة والعوامل التحفيزية للموظفين يشكلان أهم العوامل الرئيسية التي تؤثر على الأداء، وأوصت الدراسة بعدم استخدام المركزية لأنها تقلل من الإنجاز في العمل وتبطئ من سرعة نقل المعلومات عبر التسلسل الإداري.

أوجه الاتفاق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

غالبية الدراسات تناولت نظم المعلومات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي وكان تركيزها على الأداء الوظيفي وهي الأقرب إلى تلك الدراسة وذلك من حيث إدراك الأهمية لنظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الموظفين بالمنظمة حيث أنها اتفقت مع الدراسات السابقة بتركيزها على نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء الموظفين ولكن تختلف هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى بتركيز بعضها على اتخاذ القرارات وأخرى على التكنولوجيا ولكن جميعها شبه متقاربة، وعلى الرغم من كثرة الدراسات وذلك حول دراسة علاقة نظم المعلومات الإدارية بالأداء الوظيفي إلا إنه لا يزال هناك قصور واضح في تناول تلك الدراسات لذلك الموضوع، حيث تتميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات بأنها ركزت على قطاع التأمين وتحديداً شركة نجم لخدمات التأمين حيث درست العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وأداء الموظفين.

الإطار المنهجي

المنهج المستخدم في الدراسة:

■ الدراسة النظرية:

استهدفت هذه الدراسة تغطية الإطار النظري المتعلق بموضوع البحث وذلك باستخدام المنهج الوصفي، حيث يعبر عن الظاهرة المراد دراستها كما هي في الواقع تعبيراً كيفياً.

■ الدراسة الميدانية:

ويشمل الجانب العملي استخدام المسح الميداني في البحث ويتم ذلك بتجميع البيانات عن طريق الاستبيانات المخصصة لتلك الدراسة على العينة العشوائية، ومن خلال هذا المنهج يمكن وصف الظاهرة من خلال البيانات التي تم جمعها بواسطة أداة جمع البيانات المستخدمة.

■ مجتمع وعينة الدراسة

■ مجتمع الدراسة:

نظراً لمحدودية الإمكانيات وقلة الوقت اللازم لعمل مثل هذا البحث بعمق وبمستوى أكبر في المجتمع السعودي فإن البحث قد اقتصر على الأفراد بمدينة الرياض.

الجهات التي ساهمت في تعبئة أداة الدراسة (الاستبيان) لإكمال الدراسة:

■ شركة نجم لخدمات التأمين:

وهي شركة مساهمة مغلقة غير مدرجة، تأسست عام ١٤٢٨ هـ (٢٠٠٧م)، نتيجة تعاون مشترك بين البنك المركزي السعودي (ساما) والإدارة العامة للمرور، بهدف تعزيز قطاع التأمين على المركبات في المملكة. بدأت بممارسة مهامها عبر مجموعة أعمال "معاينة وتقدير خسائر وتسوية مطالبات تأمينية". وفي عام ٢٠٠٩ م أضيفت إليها معاينة الحوادث المرورية البسيطة للسيارات المؤمن عليها في المملكة العربية السعودية، تقدمت نجم منظومة متكاملة من الحلول والخدمات لكل المواطنين والمقيمين والزائرين، وتغطي ٤٠ مدينة حول المملكة بطاقم عمل سعودي من ذوي الخبرة، ومع انبثاق رؤية المملكة ٢٠٣٠م، واكبت نجم مسار التطور في المملكة وفق مستهدفات الرؤية الطموحة، وتحديداً عبر برنامجين رئيسيين للرؤية: الأول تحقيق التحول الرقمي في كل الخدمات، والثاني تطوير وتحسين جودة الحياة في المملكة، حيث بلغ عدد الموظفين فيها ٤٠٠ موظف وتم اختيار ٣٥% من مجتمع الدراسة وهو ما يساوي ١٥٠ موظف حيث تم توزيعها وتم استرجاع ١٠٦ استبانة.

■ عينة الدراسة:

تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية بدلاً من أسلوب الحصر الشامل نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة ١٠٦ استبانة.

■ أداة الدراسة:

وقد تم تطبيق أداة الدراسة (الاستبيان الإلكتروني) التي كانت عبارة عن مقياس لأثر نظم المعلومات الإدارية على أداء الموظفين. والتي تتكون من عشرون سؤال، وتم ذلك من خلال إبداء الموظف لرأيه الخاص في كل سؤال ما بين: أتفق تماماً، وأتفق، ومحايد، لا أتفق، لا أتفق تماماً.
إجراءات الدراسة:

- إعداد نموذج الدراسة من الدراسات السابقة ونتائجها والمعلومات المأخوذة من الدراسة الميدانية.
 - تحديد أفراد العينة والتي شملت جزء من مجتمع الدراسة.
 - نشر أداة الدراسة (الاستبيان) إلكترونياً على أفراد العينة التي تم اختيارها عشوائياً.
 - استخراج النتائج وتحليلها للتوصل إلى الهدف الذي من أجله تمت هذه الدراسة.
- أساليب المعالجة الإحصائية:**
- بغرض تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها استخدمت الباحثة العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك عن طريق برنامج التحليل الإحصائي "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة ٢٣، وهي:
1. تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأداة الدراسة.
 2. تم استخدام معامل ألفا-كرونيباخ (Alpha Cronbach's) للتأكد من ثبات أداء الدراسة.
 3. تم استخدام النسب المئوية لوصف وتمثيل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.
 4. تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي في حساب المتوسط الحسابية الموزونة (Mean) والانحراف المعياري (Standard Deviation) لتحديد استجابات أفراد العينة تجاه عبارات الأبعاد التي تتضمنها أداة الدراسة.
 5. اختبار (ت) (Independent – t-test) لمجموعتين مستقلتين للتعرف على الفروق بين استجابات أفراد العينة (وفقاً لمتغير الجنس).
 6. استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف على الفروق بين استجابات أفراد العينة (وفقاً لمتغير العمر وسنوات الخبرة والحالة التعليمية).
- ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي المستخدمة في أبعاد الدراسة تم حساب المتوسط الحسابية يُحسب المدى وهو $5-1=4$ ثم حساب طول الفئة بتقسيم المدى على أكبر قيمة $4 \div 0,8=5$ ، ثم إضافة هذه القيمة على أقل قيمة في المقياس في الجدول رقم (٣-٢)

نتائج الدراسة

نتناول في هذا الفصل عرضاً تحليلياً لنتائج أسئلة الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال أداة جمع البيانات، وهي النحو التالي:
فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥) بين توافر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية (المستلزمات البشرية، والمستلزمات المالية، والمستلزمات التنظيمية) ومستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين".

لاختبار صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون (Rp) بين توافر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية (المستلزمات البشرية، والمستلزمات المالية، والمستلزمات التنظيمية) ومستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين، وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول:

جدول رقم (٢) الارتباط بين توافر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية (المستلزمات البشرية، والمستلزمات المالية، والمستلزمات التنظيمية) ومستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين

جودة أداء الموظفين			الارتباط
مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة Rp	
داله إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١	٠,٠٠٠	٠,٦٠٢	المستلزمات البشرية
داله إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١	٠,٠٠٠	٠,٣٥٣	المستلزمات المالية
داله إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١	٠,٠٠٠	٠,٤٠٩	المستلزمات التنظيمية

المصدر: الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول (٢) أن قيمه معامل الارتباط (Rp) بين توافر جميع مستلزمات نظم المعلومات الإدارية ومستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين جاءت (٠,٦٠٢) للمستلزمات البشرية، و(٠,٣٥٣) للمستلزمات المالية، وبلغت (٠,٤٠٩) للمستلزمات التنظيمية، وهي علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) لجميع المستلزمات مما يدل على انه كلما توفرت مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية (البشرية والمالية والتنظيمية) كلما زادت جودة أداء الموظفين في الشركة، ونستنتج من ذلك وجود علاقة إيجابية بين توافر جميع مستلزمات نظم المعلومات الإدارية ومستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين. وبذلك نثبت الفرضية الأولى للدراسة والتي تنص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥) بين توافر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية (المستلزمات البشرية، والمستلزمات المالية، والمستلزمات التنظيمية) ومستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين"

الفرضية الثانية: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥) بين تدريب الموظفين ومستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين".

لاختبار صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون (Rp) بين تدريب الموظفين ومستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين، وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (٣): الارتباط بين تدريب الموظفين ومستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم

لخدمات التامين

جودة أداء الموظفين			الارتباط
مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة Rp	
داله إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١	٠,٠٠٠	٠,٧١٠	تدريب الموظفين

المصدر: الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول (٣) أن قيمه معامل الارتباط (Rp) بين تدريب الموظفين ومستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين جاءت (٠,٧١٠)، وهي علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) مما يدل على انه كلما تم تدريب الموظفين على التعامل مع نظم المعلومات الإدارية كلما زادت جودة أداء الموظفين في الشركة. وبذلك نثبت الفرضية الثانية للدراسة والتي تنص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥) بين تدريب الموظفين ومستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين"

الفرضية الثالثة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥) في مستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين تعزى للمتغيرات الديمغرافية للدراسة (الجنس، العمر، الخبرة العلمية، الحالة التعليمية)".

الفروق وفقا لمتغير الجنس:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥) في مستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين تعزى لمتغير الجنس".
لفحص الفرضية تم استخدام اختبار ت (Independent – t-test) لمجموعتين مستقلتين لدلالة الفروق على الدرجة الكلية للمجال تبعاً لمتغير الجنس.

جدول رقم (٤): نتائج اختبار (Independent – t-test) لمجموعتين مستقلتين حسب المجال تبعاً

لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	ت	أنثى			ذكر			مجال الدراسة
			الانحراف	متوسط	العدد	الانحراف	متوسط	العدد	
غير دال إحصائيا	٠,٢٥٥	١,١٤٥	٠,٣٩٧	٤,٤١	٦٤	٠,٤٣٥	٤,٥٠	٤٢	جودة أداء الخدمة لدى الموظفين

المصدر: الدراسة الميدانية.

يوضح الجدول رقم (٤) نتائج اختبار (ت) للفروق في استجابات أفراد العينة حول ما إذا كانت هناك فروق في مستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين تعزى لمتغير الجنس، ووفقاً لقيمة الاختبار (ت) البالغة (١,١٤٥) وقيمة الدلالة (٠,٢٥٥) التي جاءت أكبر من مستوى الدلالة (٠,٠٥) فأنا ننفي الفرضية التي تنص على "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥) في مستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين تعزى لمتغير الجنس".

الفروق وفقاً للعمر:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥) في مستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين تعزى لمتغير العمر".

لفحص الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ((ONE WAY(ANOVA)) حيث سعت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول ما إذا كانت هناك فروق في مستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين تعزى لمتغير العمر، وجاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (٥): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في متوسطات استجابات أفراد العينة حول جودة أداء الخدمة تبعاً لمتغير العمر

مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مجال الدراسة
غير داله إحصائياً	0.898	0.198	0.035	3	0.104	جودة أداء الخدمة لدى الموظفين
			0.175	102	17.807	
				105	17.910	

المصدر: الدراسة الميدانية

يوضح الجدول رقم (٥) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ((ONE WAY(ANOVA)) للفروق في استجابات أفراد العينة حول ما إذا كانت هناك فروق في مستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين تعزى لمتغير العمر، ووفقاً لقيمة (ف) البالغة (٠,١٩٨) وقيمة الدلالة (٠,٨٩٨) التي جاءت أكبر من مستوى الدلالة (٠,٠٥) فأنا ننفي وجود فروق بين الاستجابات في مستوى جودة أداء الخدمة تعزى للعمر.

الفروق وفقاً لسنوات الخبرة:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥) في مستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين تعزى لمتغير سنوات الخبرة".

لفحص الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ((ONE WAY(ANOVA)) حيث سعت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول ما إذا كانت هناك فروق في مستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وجاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (٦): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في متوسطات استجابات أفراد العينة حول جودة أداء الخدمة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مجال الدراسة
غير داله إحصائياً	0.227	1.437	0.241	4	0.964	جودة أداء الخدمة لدى الموظفين
			0.168	101	16.946	
				105	17.910	

المصدر: الدراسة الميدانية

يوضح الجدول رقم (٦) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ((ONE WAY(ANOVA)) للفروق في استجابات أفراد العينة حول ما إذا كانت هناك فروق في مستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التامين تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ووفقاً لقيمة (ف) البالغة (١,٤٣٧) وقيمة الدلالة (٠,٢٢٧) التي

جاءت أكبر من مستوى الدلالة (0,05) فأنا نففي وجود فروق بين الاستجابات في مستوى جودة أداء الخدمة تعزى سنوات الخبرة.

الفروق وفقا للحالة التعليمية:

لفحص الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ((ONE WAY(ANOVA)) وسعت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول ما إذا كانت هناك فروق في مستوى جودة أداء الخدمة تعزى لمتغير الحالة التعليمية، وجاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (٧): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في متوسطات استجابات أفراد العينة حول جودة أداء الخدمة تبعاً لمتغير الحالة التعليمية

مجال الدراسة	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
جودة أداء الخدمة لدى الموظفين	0.867	2	0.433	2.619	0.078	غير داله إحصائيا
	17.044	103	0.165			
	17.910	105				

المصدر: الدراسة الميدانية

يوضح الجدول رقم (٧) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ((ONE WAY(ANOVA)) للفروق في استجابات أفراد العينة حول ما إذا كانت هناك فروق في مستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التأمين تعزى لمتغير الحالة التعليمية، ووفقا لقيمة (ف) البالغة (٢,٦١٩) وقيمة الدلالة (0,078) التي جاءت أكبر من مستوى الدلالة (0,05) فأنا نففي وجود فروق بين الاستجابات في مستوى جودة أداء الخدمة تعزى للحالة التعليمية.

وبذلك فأنا نففي الفرضية الثالثة للدراسة والتي تنص على " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (0,05) في مستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التأمين تعزى للمتغيرات الديمغرافية للدراسة (الجنس، العمر، الخبرة العلمية، الحالة التعليمية)"

الخاتمة والنتائج

بعد دراسة أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء الموظفين في قطاع تأمين السيارات بالتطبيق على شركة نجم لخدمات التأمين بمنطقة الرياض، اتضح أهمية دراسة النظم الإدارية فيها، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. لدى شركة نجم لخدمات التأمين اهتمام مرتفع بتدريب الموظفين كما ظهر من أفراد العينة.
2. لدى موظفي شركة نجم لخدمات التأمين علاقة إيجابية بين توافر جميع مستلزمات نظم المعلومات الإدارية ومستوى جودة أداء الخدمة.
3. هناك علاقة إيجابية بين تدريب الموظفين ومستوى جودة أداء الخدمة لدى موظفي شركة نجم لخدمات التأمين، وهي علاقة موجبة.
4. أثبتت دراسة العينة أنه ليس هناك أثر مباشر على مستوى جودة أداء الخدمة يرجع لمتغير الجنس أو العمر أو الخبرة العلمية أو الحالة التعليمية.

التوصيات:

توصي الدراسة بالآتي:

1. الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية؛ لتزويد الموظفين بمعلومات كافية لأداء الخدمة بسرعة وكفاءة عالية.
2. تزويد الموظفين بتدريب كاف؛ لتسهيل التعامل مع نظم المعلومات الإدارية لما لها من أثر إيجابي على أداء الموظف.

3. تحسين وتطوير بيئة النظام التحتية من شبكات واتصالات وأجهزة مواكبة للتغيرات والتطورات بحيث تكون متماشية مع الاحتياجات الفعلية والمستقبلية التي تلي متطلبات العمل.
4. إجراء دراسة للتعرف على أسباب عدم قدرة الموظفين على التعامل مع النظم المستخدمة والقيام بتصحيح الأخطاء؛ لاستغلال طاقات الموارد البشرية بأقصى حد ممكن
5. التقليل من استخدام الورق واستبداله بالمرفقات داخل النظام.

قائمة المراجع

1. أبو الحسن أحمد فارس زكريا، *مقاييس اللغة*، تحقيق عبدالسلام محمد هارون، دار الفكر، بيروت، ١٩٧٩م
2. أبو هنتلة، خالد سعيد، *أثر السياسات التنظيمية على التمكين الوظيفي لدى العاملين في الدوائر الحكومية*، دار المأمون للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٢م
3. أحمد شكري الحكيم، *التأمين وإعادة التأمين في اقتصاديات الدول النامية*، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ١٩٧١م.
4. أسامة عزمي، نوري موسى، *إدارة الخطر والتأمين*، دار حامد، عمان، ٢٠٠٦م.
5. أمل خلف العنزي، *جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم*، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض، ٢٠١٦م.
6. أيمن أحمد إبراهيم العمري، *أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية*، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين، ٢٠٠٩م.
7. بوشليق أمين، *دور التكوين في تحسين أداء العاملين*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، ٢٠١٥م
8. تبيدي محمد حنفي، *دور نظم المعلومات في إعداد وتنفيذ الخطط الاستراتيجية في المؤسسات بالتطبيق على وزارة المالية والاقتصاد وشؤون المستهلك في الخرطوم*، مجلة جامعة البحر الأحمر، العدد السابع، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، ٢٠١٦م.
9. ثابت عبدالرحمن إدريس، *نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة*، الدار الجامعية، مصر، ٢٠٠٧م.
10. ثوار ثابت عارف، *أساسيات تكنولوجيا الحاسب*، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط٤، ٢٠٠٤م
11. حاكم محسن الربيعي، *حمد عبدالحسين راضي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة*، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٨م.
12. رائد محمد عبد ربه، *مبادئ نظم المعلومات الإدارية*، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٣م
13. رايموند مكليود، *نظم المعلومات الإدارية*، الجزء الأول، ترجمة سرور سرور، الرياض، دار المريخ للنشر، ١٩٩٠م.
14. رياض سلطان علي، *نظم المعلومات الإدارية وتطبيقها في الصناعة التنظيم والتكنولوجيا*، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٦م.
15. رياض سلطان علي، *نظم المعلومات الحاسوبية، نظريات وتطبيقات عملية في الشركات الرقمية*، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ط٤، ٢٠٠٨م.
16. زهرة محمد الراسبي، *تصميم نموذج مساءلة الأداء في النظام التربوي*، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٨م
17. ساري محمد الخالد، *اتجاهات في أمن المعلومات وأمانه*، العبيكان للنشر، الرياض، ط١، ٢٠١٨م
18. سعد غالب ياسين، *مبادئ نظم المعلومات*، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٨م.
19. سليم إبراهيم الحسنة، *نظم المعلومات الإدارية*، مؤسسة الوراق، عمان، ٢٠٠٢م.
20. سمير جمال العيسى، *إدارة مصادر المعلومات والبيانات*، دار الأكاديميين للنشر والتوزيع، عمان، ط١، ٢٠١٤م
21. سونيا محمد البكري، *نظم المعلومات الإدارية*، دار الإشعاع للنشر، الإسكندرية، ١٩٩٧م.
22. عامر إبراهيم قنديلجي، *علاء عبدالقادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية*، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط١، ٢٠١٦م

23. عبدالناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء، عمان، ٢٠١٤م.
24. عريقات محمد، جمعة حربي، التأمين وإدارة الخطر بين النظرية والتطبيق، دار وائل، الأردن، ٢٠٠٨م.
25. فتحي عبدالرحيم عبدالله، التأمين، دار القلم، مصر، ٢٠٠٢م.
26. كامل السيد غراب، قادية محمد حجازي، نظم المعلومات- مدخل إداري، مكتبة الإشعاع، مصر، ١٩٩٩م.
27. محمد جودت ناصر، إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق، دارو مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، ١٩٩٨م.
28. محمد سميح محمد الوادية، علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية – دراسة حالة وزارة التربية والتعليم العالي قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، فلسطين، ٢٠١٥م.
29. مصطفى محمد جمال، أصول التأمين، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، ١٩٩٩م.
30. نبيل عزت أحمد موسى، أساسيات نظم المعلومات في التنظيمات الإدارية، مكتبة الملك فهد الوطنية، جدة، ٢٠١١م.
31. نجوان عبدالوهاب محمد القرشي، أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين: دراسة ميدانية لعينة من العاملين في شركة واي للهاتف النقالة، رسالة ماجستير، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، اليمن، ٢٠١٠م.
32. نور الدين مزهود، أثر نظام المعلومات المتكامل نموذجاً على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، ٢٠١٦م.
33. هويدا علي عبدالقادر، نظم المعلومات الإدارية النظرية والتطبيق، دار الجنان للنشر والتوزيع، الخرطوم، ٢٠١٢م.
34. يوسف حليم الطائي وآخرون، إدارة التأمين والمخاطر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١١م.

المراجع الأجنبية:

1. Ali، Frangias،” *Measuring the Effect of Management Factors on the Performance of Dairy manufacturing Companies in Golestan Province* ” 2012.
2. Gulati & Khera،” *Human Resource Information System & it's Impact on Human Resource: Planning* : Aperceptual analysis of Information Technology companies، 2012.
3. James A. O Brien،”*Management Information System: A Managerial End User Perspective*، ” Boston: ARichard D.Irww، Inc،1990 .
4. James A.O berien، ” *management Information System*”، McGraw-Hill Companies،Inc، New York،2007.
5. Neeru Sharma، ” *Information systems for management*”، An Imprint of laxmi Publications Pvt. Ltd، India،2012.
6. Ralph H Sprague&Hugh J.Watson،”*Watson Decision Support Systems Putting* “، New Jersey: Prentice-Hall،Inc،1993.
7. Shani & Tesone،” *Have human resource information systems evolved into internal e-commerce*”،2010.
8. Sotirios Zygiaris، ” *Database Management Systems*”، emerald publishing، 2018.