

## Evaluating the Computerized Information System According to Quality Standards and User Satisfaction: An Applied Study on the Gharyan Audit Bureau

Abdulmonem Ali Khalifa Salem<sup>1\*</sup>, Abdulsalam Ramadan Salem Al-Ahmar<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Higher Institute of Science and Technology, Al-Asaba, Libya.

<sup>2</sup>Higher Institute of Science and Technology, Ar-Rabita, Libya.

### تقييم نظام المعلومات المحوسب وفق معايير الجودة ورضا المستخدمين: دراسة تطبيقية على ديوان المحاسبة غريان

عبدالمنعم علي خليفة سالم<sup>1\*</sup>، عبدالسلام رمضان سالم الاحمر<sup>2</sup>

<sup>1</sup>المعهد العالي للعلوم والتقنية الاصابة، ليبيا

<sup>2</sup>المعهد العالي للعلوم والتقنية الرابطة، ليبيا

\*Corresponding author: [Amirsalm77@gmail.com](mailto:Amirsalm77@gmail.com)

Received: February 26, 2026

Accepted: April 15, 2026

Published: April 26, 2026

**Copyright:** © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

#### Abstract:

This study aimed to evaluate the computerized information system at the Gharyan Audit Bureau according to quality standards and to measure the level of user satisfaction with it, through an applied study adopting the descriptive-analytical approach. A questionnaire was used as the primary tool for data collection, distributed to a sample of ten employees, from which nine valid responses were retrieved for analysis. The results revealed an acceptable level of system quality in certain aspects, such as ease of use, information accuracy, and the speed of executing some operations. In contrast, there were shortcomings in other areas, represented by poor integration between departments, limited training, a lack of technical support, and inadequate backup and security procedures. Furthermore, the results indicated a variation in user satisfaction levels depending on the extent of their actual utilization of the system. The study recommended the necessity of updating the technical infrastructure, developing training programs, enhancing information security, and achieving integration among departments, which would contribute to raising the efficiency of institutional performance and improving the quality of administrative decisions.

**Keywords:** System, Data, Information, Computer, Information System, Quality.

#### المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم نظام المعلومات المحوسب بديوان المحاسبة غريان وفق معايير الجودة وقياس مستوى رضا المستخدمين عنه، من خلال دراسة تطبيقية اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي. تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، ووزعت على عينة مكونة من عشرة موظفين، استرجع منها تسع استمارات صالحة للتحليل. أظهرت النتائج وجود مستوى مقبول من جودة النظام في بعض الجوانب مثل سهولة الاستخدام ودقة المعلومات وسرعة إنجاز بعض العمليات، في مقابل وجود قصور في جوانب أخرى تمثلت في ضعف التكامل بين الإدارات، محدودية التدريب، نقص الدعم الفني، وعدم كفاية إجراءات النسخ الاحتياطي والحماية. كما بينت النتائج تفاوت مستوى رضا المستخدمين تبعاً

لمدى استفادتهم الفعلية من النظام. وأوصت الدراسة بضرورة تحديث البنية التقنية، وتطوير برامج التدريب، وتعزيز أمن المعلومات، وتحقيق التكامل بين الإدارات، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحسين جودة القرارات الإدارية.

**الكلمات المفتاحية:** النظام، البيانات، المعلومات، الحاسوب، نظام المعلومات، الجودة.

**المقدمة:**

أدى نمو وتزايد قوة تكنولوجيا المعلومات، وانخفاض تكاليفها، إلى تزايد الدور الذي تلعبه نظم المعلومات، داخل المنظمات (1). حيث إن التكنولوجيا المستخدمة في نظم المعلومات، هي القوة الرئيسية للتغيرات التنظيمية والإدارية، فتكنولوجيا المعلومات أدت إلى تغييرات في صناعة القرارات، والهيكلية الإدارية، وأنشطة العمل في مختلف المنظمات (2).

ويمكن القول، إن العالم اليوم يدخل عصر جديد، يطلق عليه عصر المعلومات.

وجاءت أهمية المعلومات، نتيجة لتأثيرها المباشر على الاقتصاد القومي لأي دولة، فالإقتصاد القومي مبني على المعلومات الدقيقة والمتاحة في الوقت المناسب. ولذا يشهد العالم اليوم، اهتماماً متزايداً بالمعلومات التي تخدم الأهداف الخاصة بأوجه النشاط في المجتمع.

وقد تحولت المجتمعات الحديثة من مجرد الاهتمام بإنتاج السلع والخدمات، إلى توجيه اهتمام متزايد إلى قطاع المعلومات الذي يعتمد عليه الإنتاج بمختلف أنواعه. وبرزت المعلومات كمصدر من مصادر الثروة القومية، وظهرت صناعة جديدة تسمى صناعة المعلومات، وتعتبر الحاسبات الالكترونية، إحدى الدعائم الأساسية التي يركز عليها عصر المعلومات (3).

ونتيجة لتطور الحاسبات الآلية، فقد أصبح من السهل تعلم العديد من البرمجيات، في أقل وقت ممكن، وبأقل تكلفة، وكذلك أصبح بإمكان المنظمات المختلفة، اقتناء الحاسبات الضخمة والشخصية، وهذا بدوره، أفضى إلى المزيد من استخدام الحاسبات في كافة المستويات التنظيمية للمؤسسات والأنشطة اليومية التي تتم داخلها ورافق هذه التطورات توسع في استخدام أنظمة المعلومات التي جعلت التطبيقات الحاسوبية أحد مكوناتها الرئيسية حيث تكمن أهمية أنظمة المعلومات في الميزات التي تحققها كالمرونة والسرعة في الانجاز وتقليل التكاليف وتقديم المعلومة بكفاءة وسرعة على مستوى العمليات وكذلك استخدامها في كافة المستويات الإدارية ولا بد هنا من الإشارة إلى أن أي نظام معلومات له أربعة أبعاد أو جوانب هي المنظمة، البعد التكنولوجي، الجانب البشري، البيانات والمعلومات المراد معالجتها أو تخزينها، وان الحواسيب والبرمجيات تمثل الجانب التكنولوجي لنظام المعلومات ولكن بالرغم من التطورات الهائلة في أنظمة المعلومات تبقى المشكلة في مدى تقبل المستخدم واستفادته من تلك الأنظمة وهنا يأتي الدور على المنظمات فليس المهم فقط التزود بأحدث التكنولوجيات وأنظمة المعلومات وإنما يتوجب الاهتمام بالقدر نفسه بالعنصر البشري المستخدم لتلك التكنولوجيات ومتابعة وقياس جودة هذه الأنظمة وما تجنيه المنظمة من أنظمة المعلومات الحديثة والعنصر البشري المدرب يكون في صورة تدفق حيوي لمعلومات تساعد في اتخاذ القرارات الحاسمة ووضع الاستراتيجيات والسياسات للمستقبل وتقييم أداء العاملين لديها فتقييم الأداء من المؤشرات التي تنطلق منها أي منظمة ترغب في الارتقاء وتلافي لعيوب موجودة كذلك المتابعة المستمرة لجودة أنظمة المعلومات لديها والتخطيط لمستقبل أفضل و ديوان المحاسبة غريان كمؤسسة تهدف لتقديم خدماتها بأفضل الصور وإرضاء عملائها ورفع كفاءة ومعدلات أداء عاملها وذلك لن يتم إلا من خلال الاعتماد على نظم المعلومات المحوسبة ومتابعة جودة هذه النظم هي جوهر التطوير الإداري إذ يتم من خلالها متابعة أداء الموظف وتحسين قدراته الوظيفية وتطويرها وانجاز المهام الموكلة إليه وبالتالي تحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي مما ينعكس على الأداء الكلي لمجموعة العمل وعلى المنظمة ككل.

**مشكلة الدراسة:**

تتمثل مشكلة البحث في ضعف أو تفاوت مستوى جودة نظام المعلومات داخل بعض المؤسسات مما ينعكس على رضا المستخدمين وكفاءة الأداء. **وبناءً على ذلك يمكن صياغة المشكلة في السؤال الرئيسي:**

- ما مستوى جودة نظم المعلومات في ديوان المحاسبة غريان وما مستوى رضا المستخدمين عنها؟  
**الدراسات السابقة:**

1. دراسة **رشدي عبداللطيف وادي و ماهر أحمد محمود غنيم (4):** هدفت هذه الدراسة للبحث في مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في بلديات قطاع غزة بفلسطين، وتحديد نوع المعلومات التي تنتجها هذه النظم، إضافة إلى التعرف على أنواع القرارات المتخذة ودور النظام الحالي فيها. توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة معنوية طردية بين وجود نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين إنتاج المعلومات اللازمة لصناعة

1 - إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري، الدار الجامعية مصر، 2000، ص3

2 - عماد الصباغ، تطبيقات الحاسوب في نظم المعلومات، مكتبة دار الثقافة عمان، 2000، ص140

3 - محمد فهمي وآخرون، الحاسب ونظم المعلومات الإدارية، مجموعة كتب الدلتا، 1993، ص29

4. رشدي عبداللطيف وادي و ماهر أحمد محمود غنيم، مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في بلديات محافظات غزة، غزة: مجلة جامعة الأقصى (م11، ع2، يونيو 2007)، ص 143-178.

القرار، وأن النظام الحالي في بلدية غزة نظاماً فعالاً في إنتاج المعلومات اللازمة لصناعة القرارات بناءً على جودة المعلومات التي يوفرها النظام الحالي.

2. **دراسة زمطه بنت علي بن سالم<sup>5</sup>**: هدفت الدراسة الى فحص واقع تطبيق نظم المعلومات في الوزارات والمؤسسات الحكومية في سلطنة عُمان وبصفة خاصة وزارة العمل الحكومية، وكذلك التطرق لفهم أعمق لأثر تطبيق نظم المعلومات على جودة الخدمات بأبعدها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف) وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج لأثر تطبيق نظم المعلومات على جودة الخدمات ورضا العاملين بالمؤسسات الحكومية بسلطنة عمان. أهمها: تأثيرها العالي على كافة المؤسسات الحكومية في توصيل خدمة ذات جودة عالية، او السرعة في إنجاز المعاملات، وسهولة الوصول للمعلومة والرجوع اليها سواء من قبل المستفيد او الموظف. وايضا توفير الكم الهائل من المعلومات بشكل متجدد، وتوفير مواقع الكترونيه تخدم الموظف والمستفيد بالشكل السهل والمبسط.

3. **دراسة: بشير عثمان مصباح الزناتي<sup>6</sup>**: هدفت هذه الدراسة إلى زيادة فاعلية نظم المعلومات الآلية بالمؤسسة محل الدراسة (مصرف الجمهورية) للوقوف على الثغرات في هذه النظم وبرامج تطبيقاتها، والإسهام في التعرف على المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات بالمصارف، والمفاهيم الأساسية لتأكيد الجودة وتتبع مراحل تطورها، إضافة إلى دراسة اتجاهات المصرف في تأكيد تنفيذ الجودة، ودراسة أهمية وجود نظام به لتأكيد جودة نظم المعلومات الآلية، وأسباب عدم جودة النظم التي يتم إعدادها وتكرار طلبات تعديلها. ومن أهم نتائج هذه الدراسة: نقص الكفاءات البشرية في مجال جودة نظم المعلومات الآلية والذي يعد سبباً رئيساً في عدم الاستفادة من إمكانيات الحواسيب بالمصارف، بالإضافة إلى عدم وجود دورات تدريبية متخصصة في لغات الحاسوب والبرمجة وتحليل النظم، مع وجود الرهبة والخوف من قبل العاملين عند تطبيق النظم ومقاومة التغيير الذي سيطرأ وعدم الاستجابة له، وعدم وجود وعي بأهمية تأكيد جودة نظم المعلومات الآلية وأساليبها بالمصرف.

4. **دراسة إبتسام محمود القصير<sup>7</sup>**: هدفت الدراسة لاقتراح نموذج لحوكمة تقنية المعلومات للحد من المخاطر السيبرانية وتعزيز أمن المعلومات المحاسبية في المؤسسات الليبية العامة واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الدراسات السابقة والتقارير والنماذج وأفضل الممارسات والأدبيات ذات العلاقة، وخلصت الدراسة أن حوكمة تقنية المعلومات لها دور إيجابي في الحد من المخاطر السيبرانية وتعزيز أمن المعلومات المحاسبية وتمثلت أهم ركائز النموذج المقترح في: الحوكمة ولجنة حوكمة تقنية المعلومات وآلياتها واستقلالية المراجع الداخلي مع التأكيد على كل من إدارة المخاطر، الرقابة النشطة والمستمرة، الشفافية والمساءلة وأوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسات الليبية العامة الحوكمة وحوكمة تقنية المعلومات.

رغم أهمية الدراسات السابقة في تناول جودة نظم المعلومات ورضا المستخدمين، إلا أن معظمها ركز على بيانات مصرفية أو خدمية أو حكومية خارج البيئة الليبية الرقابية. وتتميز الدراسة الحالية بأنها تناولت ديوان المحاسبة غريان باعتباره جهة رقابية حكومية تعتمد بصورة متزايدة على الأنظمة المحوسبة، وهو ما يمنح الدراسة خصوصية تطبيقية تختلف عن الدراسات السابقة.

**فرضية الدراسة:**

**تحاول الدراسة إثبات صحة أو خطأ الفروض الآتية:**

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة نظم المعلومات ورضا المستخدمين.
2. يوجد ضعف في نظام المعلومات بالديوان بسبب:
  - ضعف كفاءة مكونات النظام.
  - قلة الاهتمام بمعايير جودة نظم المعلومات.
  - قلة توفر الحماية الكافية للنظام.

**أهداف الدراسة:**

**تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:**

1. مكونات النظام المعلوماتي بديوان المحاسبة غريان.
2. مدى مطابقة النظام المعلوماتي في ديوان المحاسبة غريان للمعايير العالمية لجودة نظم المعلومات.
3. آلية انسياب المعلومات بين المستويات الإدارية بديوان المحاسبة غريان.
4. الممارسات الأفضل في نظام المعلومات بديوان المحاسبة غريان.
5. التوصيات والمقترحات للاختناقات والمشاكل التي يعاني منها النظام المعلوماتي بديوان المحاسبة غريان.

5 زمطه بنت علي بن سالم، أثر نظم المعلومات على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية: دراسة حاله وزارة العمل العمانية. رسالة ماجستير، 2022، جامعة الشرقية

6 بشير عثمان مصباح الزناتي، نظم المعلومات الآلية وتأكيد جودتها في المصارف الليبية (مصرف الجمهورية) (رسالة ماجستير غير منشورة)، طرابلس: أكاديمية الدراسات العليا، 2006،

7 إبتسام محمود القصير، (2024). حوكمة تقنية المعلومات للحد من المخاطر السيبرانية وتعزيز أمن المعلومات المحاسبية في المؤسسات الليبية العامة. مجلة البحوث الأكاديمية(2) 28(2). <https://doi.org/10.65540/jar.v28i2.616> 01-14.

## أهمية الدراسة:

### الأهمية العلمية:

1. إضافة قدر من المعلومات في مجال تقييم نظم المعلومات في ضوء معايير الجودة.

2. زيادة مستوى الاهتمام بجودة نظم المعلومات.

### الأهمية العملية:

1. معرفة واقع نظم المعلومات بديوان المحاسبة غريان ومدى جودته.

2. توضيح المعايير المعتمدة لجودة نظم المعلومات لأجل الرجوع إليها عند تصميم نظم معلومات (منظومات) أخرى

بديوان المحاسبة غريان.

### منهجية الدراسة:

اختيار المنهج الوصفي لأن هذا المنهج يصف الوضع الراهن لأي ظاهرة بجمع البيانات، من خلال مسح استبياني أو مقابلة شخصية أو ملاحظة، وتبويبها وتفسيرها، فضلاً عن أنه كثيراً ما تقترن عملية الوصف بالمقارنة حيث تستخدم في هذا المنهج أساليب القياس والتصنيف والتفسير. وسيتم استخدام هذا المنهج لدراسة مكونات نظام المعلومات بديوان المحاسبة غريان وتقييم أداء هذه النظم في ضوء معايير الجودة. كما سيتم استخدام المنهج التحليلي في تحليل المعلومات التي سيتم الحصول عليها من خلال أدوات جمع البيانات.

### مصطلحات الدراسة:

- **النظام System:** مجموعة من الأشياء أو الأجزاء المترابطة فيما بينها علاقات المتبادلة والتي يتم توجيهها نحو هدف معين.
- **البيانات Data:** مجموعة من الحقائق أو المشاهدات مادة خام، قد تكون أرقام أو كلمات أو رموز أو حروف لا يستفاد منها إلا بعد المعالجة.
- **المعلومات Information:** هي بيانات اجريت عليها عمليات فرز وتنظيم بحيث يمكن الاستفادة منها، أي أنها بيانات معالجة " .
- **الحاسوب Computer:** " هو آلة أو جهاز إلكتروني يستقبل ويسترجع كم هائل من البيانات وينفذ العمليات الحسابية والمنطقية بدرجة عالية من الكفاءة والدقة المتناهية.
- **نظام المعلومات Information System:** مجموعة من العناصر مترابطة ومتفاعلة مع بعضها تقوم بجمع البيانات والمعلومات، ومعالجتها، وتخزينها، وبثها وتوزيعها، بغرض دعم صناعة القرارات.
- **الجودة Quality:** هي إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقدير سلع أو خدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج، وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة<sup>8</sup>.
- **قاعدة البيانات Data Base:** مجموعة من الملفات (الجدول) المتكاملة مع بعضها البعض، والملف هو مجموعة من السجلات، والسجل يتكون من مجموعة من الحقول، والحقول يتكون من مجموعة من الحروف أو الرموز.
- **شبكة الحاسب Computer Network:** مجموعة من الحاسبات والطابعات (الطرفيات) المتصلة بها عن طريق خطوط اتصالات تربط بين هذه الأجهزة وبينها جهاز أساسي يطلق عليه الخادم (Server).

### الإطار النظري للبحث:

#### النظام:

#### 1. هناك عدة تعاريف للنظام منها:

- مجموعة من الأجزاء التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض ومع بيئتها لتحقيق أهداف معين<sup>9</sup>.
- هو مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبول المدخلات وإنتاج المخرجات من خلال إجراء تحويلي منظم كما أن هذه الأجزاء تكون بحالة تفاعل مع بيئتها<sup>10</sup>

#### 2. العناصر الأساسية للنظام:

من التعاريف السابقة نلاحظ أن النظام يتكون من عدة أجزاء متفاعلة رئيسية هي:

- **المدخلات (input):** وهي العناصر التي تدخل ألي النظام لكي تعالج مثلا المواد الخام، الطاقة، البيانات، وغيرها.
- **العمليات أو المعالجة (processing):** وهي عمليات تحويلية يتم من خلالها تحويل المدخلات إلي مخرجات ومن أمثلتها العمليات التصنيعية، عملية التنفس عند الإنسان، والحسابات التي تجرى على البيانات.
- **المخرجات (output):** وتتعلق بنقل العناصر التي أنتجت خلال عمليات التحويل إلي الجهات التي تحتاجها مثلا المنتجات النهائية لمصنع.

8. خالد بن سعد عبدالعزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1997، ص 93.

9 ابراهيم سلطان، نظم المعلومات الادارية مغل اداري، الدار الجامعية الاسكندرية، 2000م، ص17

10 محمد نور برهان، غازي ابراهيم رحو، نظم المعلومات المحوسبة، دار المناهج للنشر الاردن، 2003م ص18

- الرقابة أو التحكم (control): وهي أحد وظائف النظم الأساسية التي تراقب وتقيم التغذية العكسية (feedback) لتحديد ما إذا كان النظام يعمل وفق الأهداف المقررة وفي ضوء ذلك يتم ضبط المدخلات أي إجراء التعديلات الضرورية فيها للحصول على المخرجات المطلوبة.

### 3. تصنيفات النظم

يمكن تصنيف النظم إلى عدة تصنيفات حسب طبيعة النشاطات أو الإجراءات الخاصة بالنظام أو حسب طبيعة البيئة المحيطة بهذا النظام إلى:

- **النظم الطبيعية والصناعية:** تمثل النظم الطبيعية النظم الموجودة بالطبيعة مثل نظام دوران الأرض، الفصول الأربعة، أما النظم الصناعية فهي نظم من ابتكار الإنسان مثل أنظمة الحاسوب.
- **النظم المغلقة والنظم المفتوحة:** النظام المغلق هو النظام المفصول عن البيئة الخارجية أي لا يؤثر ولا يتأثر بها مثل النظام الذري أو التفاعل الكيميائي المعزول أما النظام المفتوح فهو النظام الذي يتفاعل مع البيئة الخارجية ويؤثر ويتأثر بها مثل نظم المنظمة المختلفة.
- **النظم الثابتة والنظم المتغيرة:** النظام الثابت هو النظام الذي يعمل ضمن آليات محددة سلفا وبشكل شبه مطلق ويمكن التنبؤ بسلوكه مسبقا مثل النظام الكوني أو البرنامج الحاسوبي أما النظام المتغير فهو النظام الذي يعمل وفق آلية معينة ثابتة وبشكل مستمر ولا يمكن التنبؤ بسلوكه مستقبلا بشكل حتمي كالنظم الإدارية والمالية والاجتماعية.
- **النظم الفكرية والنظم الاجتماعية:** تتميز النظم الفكرية بان جميع عناصرها من المفاهيم ومن الأمثلة عليها النظم الفلسفية أما النظم الاجتماعية فهي النظم التي تربط السلوك الإنساني بالجماعة. (أيمن 2009)

### البيانات والمعلومات:

قبل الدخول في تفاصيل نظم المعلومات لا بد من التعرف على البيانات والمعلومات والتفرقة بينهما كذلك أنواع المعلومات وخصائصها.

#### 1. البيانات والمعلومات والتفرقة بينهما:

هناك تفرقة بين البيانات والمعلومات حيث أن:

- **البيانات:** هي المواد الخام التي حينما تعالج ينتج منها معلومات وعلى هذا الأساس تعرف المعلومات بأنها بيانات تم تحويلها الى صورة ذات معنى وقابلة للاستخدام من قبل المستفيد بعد معالجتها.
- **المعلومات:** تعرف بأنها البيانات المنظمة والمعروضة بشكل يجعلها ذات معنى للشخص الذي يستلمها وبعبارة أخرى فان المعلومات تمثل إضافة إلى المعرفة الموجودة لدى الشخص ولكن يجب أن تكون ذات علاقة بالحالة التي تستخدم فيها هذه المعلومات<sup>11</sup>.

#### 2. أنواع المعلومات:

##### أ. من حيث المصدر:

- **داخلية:** وهي تعكس الحقائق المتصلة بالأحداث والوقائع المتصلة بسير العمل مختلف وحدات المنظمة (الإنتاج، المبيعات، المخزون...)
- **خارجية:** وهي تعكس الحقائق والأحداث الجارية خارج المنظمة المتعلقة بمجال اهتمام وعمل المنظمة (الأسواق، المنافسين، الأسعار والتشريعات الحكومية).

##### ب. من وجهة نظر الإدارة:

- **معلومات محاسبية:** تعكس العمليات والأحداث الخاصة بالمجالات المالية والمحاسبية.
- **معلومات إدارية:** وهي معلومات تكون ملخصة في شكل تقارير تقدم للمديرين وتصنف حسب المستوى الإداري إلى:

1. **معلومات إستراتيجية:** معلومات متعلقة بفترة زمنية طويلة نسبيا تصف أهداف واستراتيجيات المنظمة والموارد اللازمة لتحقيق تلك الأهداف ومصادر خارجية (تتعلق بالمنافسين والزبائن والموردين).
2. **معلومات تكتيكية (وظيفية):** تتعلق بتنفيذ الأنشطة الوظيفية المختلفة في المنظمة (إنتاج، مشتريات، مبيعات)
- **معلومات تنفيذية:** معلومات تفصيلية متعلقة بالأحداث والعمليات اليومية المختلفة التي تجري داخل المنظمة.

### نظام المعلومات:

1. **تعريف نظام المعلومات:** تمثل عملية إعداد البيانات واستخدام المعلومات عصب المجتمعات الحديثة بل أصبحت تشكل جزءا من الوقت الذي يقضي الفرد في أداء عمله وبالتالي أصبحت احد العوامل التي تحدد أداء المنظمات، ولقد أدى التطور في صناعة الحاسبات وكذلك في صناعة البرمجيات بالإضافة إلى التعقد الذي تعمل فيه المنظمات إلى الحاجة إلى ظهور أدوات مساعدة للمنظمات لتعامل مع بيئتها من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات وقد بدأ ذلك الأمر بالتشغيل الالكتروني للبيانات إلى أن تطور اليوم إلى الأنواع المختلفة من نظم المعلومات، وهناك عدة تعاريف لنظام المعلومات منها:

- نظم المعلومات تحتوي على معلومات عن التنظيم والبيئة المحيطة ويتم إنتاج المعلومات من خلال ثلاث أنشطة رئيسية هي المدخلات والعمليات التشغيلية والمخرجات وتعتبر معلومات التغذية المرتدة مخرجات ترد إلى الأفراد المسؤولين عن الأنشطة في المنظمة لتقييم وتحسين المدخلات 12.
- هو مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها البعض والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وبثها وتوزيعها لغرض دعم صناعة القرارات وتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة إضافة إلى تحليل المشكلات وتأمين المنظور المطلوب للموضوعات المعقدة 13.
- 2. **نظم المعلومات المحوسبة:** هناك العديد من التعريفات لنظم المعلومات المحوسبة منها:
  - هو عبارة عن كيان يحتوي على عدد من العناصر أو الأجزاء التي تتفاعل مع بعضها البعض ومع بيئتها بهدف توفير المعلومات إلى صانع القرار في المنظمة مما يساعد على تحقيق الأهداف وحل المشاكل 14.
  - هو مجموعة مترابطة من المكونات المادية للحاسبات الآلية hardware والغير مادية software والأفراد وقواعد البيانات والاتصالات والإجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع وتخزين وتحويل البيانات إلى معلومات تفيد في اتخاذ القرار 15.
  - هو استخدام الحاسبات الآلية في تجميع وتشغيل وتخزين ونشر المعلومات ويلاحظ أن الحاسبات الآلية بما تتضمنه من المكونات المادية والبرمجيات تعد بمثابة الأدوات التي تستخدمها نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات 16.
- 3. **مهارات التعامل مع نظم المعلومات المحوسبة:**
  - **مهارات فنية (technical skills):** وهي القدرة على التعامل مع الحاسب والأجزاء المرتبطة به ويحتاج مستخدم النظام إلى تلك المهارات الفنية لانجاز مهامه اليومية.
  - **مهارات اتصالية (communication skills):** وهي تعني قدرة مستخدم النظام على الوصول والتعامل الجيد مع الآخرين وأحياناً تسمى مهارات التفاعل الشخصي ويحتاج مستخدم نظام المعلومات لهذه المهارات لسهولة تداول البيانات والمعلومات بين أفراد التنظيم.
  - **المهارات المفاهيمية (conceptual skills):** يقصد بها قدرة مستخدم النظام على التفكير التحليلي وتفهم المواقف المعقدة وتفتيت المشاكل إلى أجزاء صغيرة بغرض حلها 17.

#### مفهوم الجودة الشاملة:

تعد الجودة أداة فعالة لتطبيق التحسين المستمر لجميع أوجه النظام في أية منشأة. ويقدم معهد الجودة الفيديري بالولايات المتحدة الأمريكية تعريفاً للجودة الشاملة هو " القيام بالعمل بشكل صحيح ومن أول خطوة مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء 18 ". وحدد جوتشر وزميله كوفي مفهوم الجودة بأنه " تلبية احتياجات العملاء بأقل تكلفة ممكنة ". واتفق معهما في هذا التعريف مورجن وزميله مورجا ترويد اللذان عرفا الجودة بأنها عملية تلبية احتياجات العميل ومتطلباته المشروعة بالقدر المطلوب 19

#### معايير الجودة في المؤسسات:

تُعد معايير الجودة من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق مستويات مرتفعة من الكفاءة والاتساق في مخرجاتها، سواء كانت منتجات أو خدمات. ويسهم الالتزام بهذه المعايير في تعزيز ثقة العملاء وزيادة درجة رضاهم، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على استمرارية المؤسسة ونجاحها.

1. **مفهوم معايير الجودة:** تشير معايير الجودة إلى مجموعة من الضوابط والمتطلبات والمواصفات التي يتم تحديدها مسبقاً، والتي ينبغي أن يلتزم بها المنتج أو الخدمة لضمان تحقيق مستوى مقبول من الأداء والاعتمادية.
2. **أهمية معايير الجودة:**

- تمثل معايير الجودة عاملاً حاسماً في نجاح المشاريع، حيث تساهم في:
  - ضمان حصول المستهلك على منتج أو خدمة تتسم بمستوى مناسب من الأداء والأمان، مما يعزز الثقة ويقلل من احتمالات التعرض لمخاطر المنتجات الرديئة.
  - حماية المستهلك من الأضرار المحتملة من خلال فرض متطلبات سلامة واضحة، خاصة في القطاعات الحساسة.
  - تحقيق الاتساق في مستوى الجودة عند تكرار تقديم المنتج أو الخدمة.
  - توفير معلومات دقيقة تساعد المستهلك في اتخاذ قرارات مدروسة.

12. د. سونيا البكري، نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية، الدار الجامعية الاسكندرية، 2000، ص14

13. د. عامر قنديلجي، علاء الدين الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة عمان، 2009، ص23

14. محمد نور، غازي رحو مرجع سابق ص15

15. طارق طه، مرجع سابق ص62

16. عامر قنديلجي، علاء الدين الجنابي، مرجع سابق ص 2

17. طارق طه، مرجع سابق ص100، ص101

18. نعيمه أبو شاقور، تعزيز ثقافة الجودة، المؤتمر العلمي الثاني 2014 م.

19. فيديريكو مايو، ترجمة محمد جلال سياسة تغيير وتطوير التعليم العالي المجلد الاول العدد الثاني

- تحسين خدمات ما بعد البيع وزيادة مستوى الدعم المقدم للعملاء.
- تقليل الأخطاء والهدر من خلال توحيد العمليات والإجراءات.
- تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات في الأسواق.
- تحسين السمعة المؤسسية وبناء صورة إيجابية لدى الجمهور.
- دعم عمليات إدارة المخاطر وتقييمها بشكل منهجي.

#### أنواع معايير الجودة العالمية:

تنقسم معايير الجودة إلى عدة فئات رئيسية تصدر عن منظمات دولية متخصصة، ومن أبرزها:

- معايير نظم الإدارة.
- معايير المنتجات والخدمات.
- معايير الاختبارات والمعايرة.
- معايير اللجنة الكهروتقنية الدولية.
- معايير الدستور الغذائي.
- معايير الاتصالات الدولية.
- معايير متخصصة بقطاعات معينة.

#### أبرز معايير الجودة الدولية:

توجد مجموعة من الأنظمة المعروفة عالمياً، من أهمها:

- نظام إدارة الجودة (ISO 9001)
- نظام الإدارة البيئية (ISO 14001)
- نظام الصحة والسلامة المهنية (ISO 45001)
- نظام إدارة أمن المعلومات (ISO/IEC 27001)
- نظام سلامة الغذاء (ISO 22000)
- معايير كفاءة المختبرات (ISO/IEC 17025)

#### علاقة جودة نظم المعلومات بمعيار ISO 27001 :

يُعد معيار ISO/IEC 27001 حجر الزاوية في ضمان "جودة" نظم المعلومات، حيث يضمن سرية، سلامة، وتوافر البيانات. تكمن العلاقة في كونه إطاراً إدارياً وتقنياً يُقلل المخاطر، ويحسن العمليات، ويُعزز الثقة، مما يحول أمن المعلومات من مجرد إجراءات تقنية إلى جزء لا يتجزأ من جودة إدارة المؤسسة.

#### أبرز نقاط العلاقة بين جودة نظم المعلومات و ISO 27001:

- إدارة المخاطر وتحسين الجودة: يفرض المعيار نهجاً منظماً لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر الأمنية، مما يقلل من حوادث فقدان أو اختراق البيانات، ويعزز استمرارية الأعمال.
- السرية، السلامة، والتوافر (CIA): يضمن المعيار دقة وموثوقية المعلومات (السلامة) وحمايتها من الوصول غير المصرح به (السرية) وضمان إمكانية الوصول إليها عند الحاجة.
- الامتثال والسمعة: يساعد في الامتثال للوائح القانونية والتعاقدية، مما يرفع من جودة وثقة الأطراف الخارجية بالمؤسسة.
- التحسين المستمر: يتطلب المعيار مراقبة وتدقيقاً داخلياً مستمراً لضمان فعالية نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) وتطويره.
- التكامل مع نظم الجودة الأخرى: يتوافق ISO 27001 مع معايير الجودة الأخرى مثل ISO 9001، مما يدعم التميز المؤسسي الشامل.
- وفي حالة ديوان المحاسبة غريان، أظهرت النتائج ضعفاً في النسخ الاحتياطي الدوري وضعفاً نسبياً في الحماية، وهو ما يشير إلى وجود فجوة بين الواقع التطبيقي ومتطلبات المعيار الدولي، مما يستوجب تطوير سياسات الأمن السيبراني وإجراءات إدارة المخاطر المعلوماتية<sup>20</sup>.
- الفرق بين معايير الجودة ومواصفات الجودة:
- معايير الجودة: تمثل إطاراً عاماً يحدد كيفية إدارة العمليات لضمان تحقيق الجودة بشكل مستمر، دون الدخول في تفاصيل دقيقة للمنتج.
- مواصفات الجودة: هي متطلبات تفصيلية وقابلة للقياس تخص منتجاً أو خدمة معينة، وتحدد خصائصها بدقة مثل الأداء والأبعاد وطرق الاختبار.

## العلاقة بين معايير الجودة ونظم إدارة الجودة:

تتسم العلاقة بين معايير الجودة ونظم إدارتها بالتكامل، حيث تمثل المعايير الأساس النظري أو الإطار المرجعي، بينما يمثل نظام إدارة الجودة التطبيق العملي لهذا الإطار. ولا يمكن تحقيق فعالية أي منهما بمعزل عن الآخر. وتتجلى هذه العلاقة في:

- اعتماد نظم الإدارة على المعايير كمرجع توجيهي.
  - تطبيق المعايير عملياً من خلال نظم الإدارة.
  - استخدام المعايير كأداة للتقييم والمراجعة.
  - دعم التحسين المستمر للأداء المؤسسي.
  - التحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة:
- تواجه المؤسسات عدة صعوبات عند تطبيق أنظمة الجودة، من أبرزها:
- مقاومة التغيير من قبل العاملين.
  - ضعف دعم الإدارة العليا أو قلة الموارد المخصصة.
  - محدودية الإمكانيات المالية والبشرية.
  - نقص التدريب والوعي بثقافة الجودة.
  - تعقيد الإجراءات وضعف التوثيق.
  - غموض الأهداف ومؤشرات الأداء.
  - ضعف التواصل داخل المؤسسة.
  - التغييرات التكنولوجية المتسارعة.

## مبادئ إدارة الجودة:

تعتمد إدارة الجودة الحديثة على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تسهم في تحقيق التميز المؤسسي، ومن أهمها:

- التركيز على احتياجات العملاء.
- القيادة الفعالة.
- إشراك العاملين.
- اعتماد منهج العمليات.
- التحسين المستمر.
- اتخاذ القرارات بناءً على البيانات<sup>21</sup>.

## منهجية البحث وطرق جمع البيانات:

استخدام الأسلوب الكمي لقياس رأي المستفيدين والمستخدمين لتقييم نظام المعلومات بديوان المحاسبة غريان في ضوء معايير الجودة.

## مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: العاملون بديوان المحاسبة غريان.

عينة الدراسة: تتمثل عينة الدراسة في عينة عمدية ممثلة بالآتي:

1. المستفيدون من النظام/ وهم مديرو الإدارات والمكاتب بديوان المحاسبة غريان.
  2. المستخدمون للنظام / وهم مستخدمو المنظومات الموجودة في بديوان المحاسبة غريان
- تعود محدودية حجم العينة إلى طبيعة مجتمع الدراسة، إذ أن مجتمع البحث الأصلي يتمثل في الموظفين المستخدمين الفعلين لنظام المعلومات بديوان المحاسبة غريان، والبالغ عددهم (10) موظفين فقط، وبالتالي اعتمدت الدراسة أسلوب الحصر الشامل (Complete Enumeration)، وتم استرجاع (9) استبانات صالحة للتحليل بنسبة استجابة بلغت 90%، وهي نسبة مرتفعة تعكس تمثيلاً مناسباً لمجتمع الدراسة".

## أدوات جمع البيانات:

1. المقابلات الشخصية مع الموظفين ومديري الإدارات ذات العلاقة بموضوع البحث.
  2. الاستبانة.
- تم اختبار ثباتها كأداة للدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وبلغت القيمة الكلية للاستبانة (0.82)، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى ثبات الأداة وصلاحياتها للتحليل الإحصائي.
- تم الاعتماد على مقاييس النزعة المركزية في تحليل البيانات المتحصل عليها من صحيفة الاستبانة والمتمثلة في:
- المتوسط الحسابي
  - التكرارات.
- نظراً لصغر مجتمع الدراسة، اعتمد الباحثان على الإحصاء الوصفي في عرض النتائج، إلا أنه تم تعزيز التحليل باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار الارتباط بين المتغيرات".

### تجميع وتحليل البيانات:

قام الباحثان باعداد استمارة الاستبيان وذلك لما تحمله هذه الاستمارة من مزايا والتي من اهمها الوصول الى البيانات المطلوب الحصول عليها من مصادرها الاصلية.

### فكرة عن استمارة الاستبيان:

تم طرح (32) سؤالاً في استمارة الاستبيان غطت ستة محاور تتعلق بمشكلة الدراسة ووزعت على عشرة موظفين منقسمين بين مديري ادارات ومستخدمي النظام من موظفي الديوان وتم استرجاع تسع استمارات.

### المحور الاول البيانات الديموغرافية والشخصية:

#### 1. توزيع مفردات عينة الدراسة حسب العمر:

الجدول رقم (1): يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة
اقل من 30 سنة	3	% 33.33
من 30 الى 40 سنة	0	
من 41 الى 50 سنة	1	%11.111
50 سنة فأكثر	5	%55.55
المجموع	9	%100

#### 2. توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (2): يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	6	%66.666
انثى	3	%33.333
المجموع	9	%100

#### 3. توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم (3): يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة
دبلوم متوسط	1	%11.11
بكالوريوس او ليسانس	5	%55.555
ماجستير	3	33.33
دكتوراه	-	-
المجموع	9	%100

#### 4. توزيع مفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة:

الجدول رقم (4): يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة
اقل من 5 سنوات	3	% 33.33
من 5 الى عشر سنوات	-	-
اكثر من 10 سنوات	6	%66.6666
المجموع	9	%100

5. توزيع مفردات عينة الدراسة حسب طبيعة العمل:

الجدول رقم (5): يبين التوزيع التكراري والنسبي المنوي لمفردات عينة الدراسة حسب طبيعة العمل:

طبيعة العمل	العدد	النسبة
مستخدم		
مدير	6	66.666%
مشرف		
فني او تقني	3	33.333%
المجموع	9	100%

المحور الثاني جودة نظام المعلومات:

- السؤال الاول: يتميز نظام المعلومات المحوسب لديكم بالسرعة في الأداء؟

جدول رقم (6) يبين التوزيع التكراري والنسبي المنوي لاجابات عينة الدراسة عن السؤال الاول في المحور الثاني وهو جودة نظم المعلومات

الاجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	1	1	2	3	2	9
النسبة المئوية	11%	11%	22%	33%	22%	100%

يتبين من الجدول ان 22% من عينة الدراسة لا يوافقون ان نظام المعلومات المحوسب في الديوان لا يتميز بالسرعة في الاداء بينما التزم 22% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 55% من عينة الدراسة كانوا موافقين ان نظام المعلومات المحوسب في الديوان يتميز بالسرعة في الاداء.

- السؤال الثاني: النظام سهل الاستخدام؟

جدول رقم (7) يبين التوزيع التكراري والنسبي المنوي لاجابات عينة الدراسة عن السؤال الثاني في المحور الثاني وهو جودة نظم المعلومات

الاجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	-	-	3	5	1	9
النسبة المئوية	-	-	33.33%	55.55%	11.11%	100%

يتبين من الجدول ان ما يقارب 67% من عينة الدراسة كانوا موافقين ان نظام المعلومات المحوسب في الديوان سهل الاستخدام بينما التزم 33% من عينة الدراسة الحياد في الإجابة.

- السؤال الثالث: المعلومات الناتجة من نظام المعلومات المحوسب في الغالب تكون دقيقة؟

جدول رقم (8) يبين التوزيع التكراري والنسبي المنوي لاجابات عينة الدراسة عن السؤال الثالث في المحور الثاني وهو جودة نظم المعلومات

الاجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	-	-	1	7	1	9
النسبة المئوية	-	-	11.11%	77.777%	11.11%	100%

يتبين من الجدول ان ما يقارب 89% من عينة الدراسة كانوا موافقين ان المعلومات الناتجة من نظام المعلومات المحوسب في الديوان في الغالب تكون دقيقة بينما التزم 11% من عينة الدراسة الحياد في الإجابة.

- السؤال الرابع: يتم تحديث البيانات لديكم باستمرار؟

جدول رقم (9) يبين التوزيع التكراري والنسبي المنوي لاجابات عينة الدراسة عن السؤال الرابع في المحور الثاني وهو جودة نظم المعلومات

الاجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	-	1	-	7	1	9
النسبة المئوية	-	11.11%	-	77.777%	11.11%	100%

يتبين من الجدول ان ما يقارب 89% من عينة الدراسة كانوا موافقين ان البيانات داخل النظام تحدث باستمرار بينما قرر 11% من عينة الدراسة ان التحديث لا يتم.

- السؤال الخامس: النظام موثوق؟

جدول رقم (10) يبين التوزيع التكراري والنسبي المنوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الخامس في المحور الثاني وهو جودة نظم المعلومات

الإجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	-	1	2	4	2	9
النسبة المئوية	-	11%	22%	44.4%	22%	100%

يتبين من الجدول ان ما يقارب 66% من عينة الدراسة يوافقون ان نظام المعلومات المحوسب في الديوان موثوق به بينما التزم 22% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 11% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين على ان نظام المعلومات المحوسب في الديوان موثوق به.

- السؤال السادس: واجهة النظام (شاشات المستخدم) واضحة؟

جدول رقم (11) يبين التوزيع التكراري والنسبي المنوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال السادس في المحور الثاني وهو جودة نظم المعلومات

الإجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	-	-	3	5	1	9
النسبة المئوية	-	-	33.33%	55.55%	11.11%	100%

يتبين من الجدول ان ما يقارب 67% من عينة الدراسة كانوا موافقين ان على ان واجهات النظام تتميز بالوضوح بينما التزم 33% من عينة الدراسة الحياد في الإجابة.

- السؤال السابع: نظام المعلومات لديكم يقلل الوقت والجهد في العمل؟

جدول رقم (12) يبين التوزيع التكراري والنسبي المنوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال السابع في المحور الثاني وهو جودة نظم المعلومات

الإجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	-	-	2	4	3	9
النسبة المئوية	-	-	22%	44.44%	33.3%	100%

يتبين من الجدول ان ما يقارب 78% من عينة الدراسة كانوا موافقين على ان نظام المعلومات في الديوان يقلل الوقت والجهد في العمل بينما التزم 22% من عينة الدراسة الحياد في الإجابة.

المحور الثالث: كفاءة مكونات النظام:

السؤال الاول: الأجهزة في المؤسسة ذات كفاءة عالية؟

جدول رقم (13) يبين التوزيع التكراري والنسبي المنوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الاول في المحور الثالث وهو كفاءة مكونات النظام

الإجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	1	4	1	3	-	9
النسبة المئوية	11%	44.4%	11%	33.3%	-	100%

يتبين من الجدول ان 56% من عينة الدراسة لا يوافقون على ان الأجهزة في الديوان ذات كفاءة عالية بينما التزم 11% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 33% من عينة الدراسة كانوا موافقين على ان الاجهزة في الديوان ذات كفاءة عالية.

- السؤال الثاني: البرمجيات التي تعملون عليها مناسبة لأداء الاعمال؟

جدول رقم (14) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الثاني في المحور الثالث وهو كفاءة مكونات النظام

الإجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	-	1	2	6	-	9
النسبة المئوية	-	%11.11	%22.22	%66.66	-	%100

يتبين من الجدول ان 11% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين على ملائمة البرمجيات بالديوان لأداء الاعمال بينما التزم 22% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 66% من عينة الدراسة كانوا موافقين على ملائمة البرمجيات بالديوان لأداء الاعمال.  
- السؤال الثالث: شبكة الحواسيب لديكم فعالة؟

جدول رقم (15) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الثالث في المحور الثالث وهو كفاءة مكونات النظام

الإجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	-	2	2	5	-	9
النسبة المئوية	-	%22.22	%22.22	%55.55	-	%100

يتبين من الجدول ان 22% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين على فعالية شبكة الحواسيب بالديوان بينما التزم 22% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 56% من عينة الدراسة كانوا موافقين على فعالية شبكة الحواسيب بالديوان  
- السؤال الرابع: قاعدة البيانات منظمة وانسياب المعلومات منها واليها جيدة؟

جدول رقم (16) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الرابع في المحور الثالث وهو كفاءة مكونات النظام

الإجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	-	2	3	4	-	9
النسبة المئوية	-	%22.22	%33.33	%44.44	-	%100

يتبين من الجدول ان 22% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين على ان قاعدة البيانات في نظام المعلومات بالديوان منظمة وانسياب المعلومات منها واليها جيد بينما التزم 33% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 44% من عينة الدراسة كانوا موافقين على ان قاعدة البيانات في نظام المعلومات بالديوان منظمة وانسياب المعلومات منها واليها جيد.  
- السؤال الخامس: النظام متكامل بين الإدارات؟

جدول رقم (17) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الخامس في المحور الثالث وهو كفاءة مكونات النظام

الإجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	1	5	1	2	-	9
النسبة المئوية	%11.11	%55.55	%11.11	%22.22	-	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 67% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين على ان نظام المعلومات به خاصية التكامل بين الادارات في الديوان بينما التزم 11% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 22% من عينة الدراسة كانوا موافقين على ان نظام المعلومات به خاصية التكامل بين الادارات في الديوان.

المحور الرابع: أمن النظام:  
- السؤال الاول: إجراءات الحماية للأجهزة والشبكة كافية؟

جدول رقم (18) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الاول في المحور الرابع وهو امن النظام

الاجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	1	1	4	3	-	9
النسبة المئوية	%11.11	%11.11	44.44 %	33.33 %	-	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 22% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين او غير راضيين عن اجراءات الحماية للأجهزة والشبكة بالنظام داخل الديوان بينما التزم 44.44% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 33% من عينة الدراسة كانوا راضيين عن اجراءات الحماية للأجهزة والشبكة بالنظام داخل الديوان.  
- السؤال الثاني: البيانات سرية؟

جدول رقم (19) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الثاني في المحور الرابع وهو امن النظام

الاجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	-	1	5	2	1	9
النسبة المئوية	-	%11.11	%55.55	%22.22	%11.11	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 11% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين او غير راضيين عن اجراءات السرية للبيانات في النظام داخل الديوان بينما التزم 55% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 33% من عينة الدراسة كانوا راضيين عن اجراءات السرية للبيانات في النظام داخل الديوان.  
- السؤال الثالث: صلاحيات المستخدمين محددة؟

جدول رقم (20) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الثالث في المحور الرابع وهو امن النظام

الاجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	-	-	4	4	1	9
النسبة المئوية	-	-	%44.44	%44.44	%11.11	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 55% من عينة الدراسة كانوا موافقين على ان الصلاحيات الخاصة بمستخدمي نظام المعلومات محددة كل وفق المهام الموكلة اليه بينما التزم 44% من عينة الدراسة الحياد في الإجابة.  
- السؤال الرابع: نسخ احتياطية دورية (تعملون نسخ احتياطية من البيانات دائما بشكل دوري)؟

جدول رقم (21) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الرابع في المحور الرابع وهو امن النظام

الاجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	1	3	3	2	-	9
النسبة المئوية	%11.11	33.33 %	33.33 %	22.22 %	-	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 45% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين او غير راضيين عن على ان النسخ الاحتياطي للبيانات يتم بشكل دوري بينما التزم 33.33% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 22% من عينة الدراسة كانوا موافقين على ان النسخ الاحتياطي يتم بشكل دوري.

- السؤال الخامس: النظام (الحواسيب والشبكة) محمي من الاختراق؟

جدول رقم (22) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الخامس في المحور الرابع وهو امن النظام

الإجابة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المجموع
التكرار	1	-	5	3	-	9
النسبة المئوية	11.11%	-	55.55%	33.33%	-	100%

يتبين من الجدول ان ما يقارب 11% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين بشدة او غير راضيين عن انظمة الحماية بالنظام بينما التزم 55.55% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 33% من عينة الدراسة كانوا راضيين عن انظمة الحماية بالنظام.

المحور الخامس: رضا المستخدمين:

- السؤال الاول: راض عن النظام؟

جدول رقم (23): يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الاول في المحور الخامس وهو رضا المستخدمين

الإجابة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المجموع
التكرار	-	4	2	2	1	9
النسبة المئوية	-	44.44%	22.22%	22.22%	11.11%	100%

يتبين من الجدول ان ما يقارب 44% من عينة الدراسة كانوا غير راضيين عن النظام المعلوماتي بالديوان بينما التزم 22% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 33% من عينة الدراسة كانوا راضيين عن النظام المعلوماتي بالديوان.

- السؤال الثاني: النظام يلبي احتياجاتي؟

جدول رقم (24) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الثاني في المحور الخامس وهو رضا المستخدمين

الإجابة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المجموع
التكرار	-	5	2	1	1	9
النسبة المئوية	-	55.55%	22.22%	11.11%	11.11%	100%

يتبين من الجدول ان ما يقارب 55% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين ولا يرون ان النظام المعلوماتي بالديوان يلبي احتياجاتهم بينما التزم 22% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 22% من عينة الدراسة كانوا موافقين ويرون ان النظام المعلوماتي بالديوان يلبي احتياجاتهم.

- السؤال الثالث: مريح في الاستخدام؟

جدول رقم (25) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الثالث في المحور الخامس وهو رضا المستخدمين

الإجابة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المجموع
التكرار	-	3	2	4	-	9
النسبة المئوية	-	33.33%	22.22%	44.44%	-	100%

يتبين من الجدول ان ما يقارب 33% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين ولا يرون ان النظام المعلوماتي بالديوان مريح في الاستخدام بينما التزم 22% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 44% من عينة الدراسة كانوا موافقين ويرون ان النظام المعلوماتي بالديوان مريح في الاستخدام.

- السؤال الرابع: النظام المعلوماتي بالديوان يساعد في اتخاذ القرار؟

جدول رقم (26) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الرابع في المحور الخامس وهو رضا المستخدمين

الإجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	-	3	3	2	1	9
النسبة المئوية	-	%33.33	%33.33	%22.22	%11.11	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 33% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين ولا يرون ان النظام المعلوماتي بالديوان يساعد في اتخاذ القرار بينما التزم 33% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 33% من عينة الدراسة كانوا موافقين ويرون ان النظام المعلوماتي بالديوان يساعد في اتخاذ القرار.  
- السؤال الخامس: أفضل استخدامه؟

جدول رقم (27) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الخامس في المحور الخامس وهو رضا المستخدمين

الإجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	-	2	2	2	3	9
النسبة المئوية	-	%22.22	%22.22	%22.22	%33.33	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 22% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين ولا يفضلون استخدام النظام المعلوماتي الموجود بالديوان بينما التزم 22% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما ما يقارب 55% من عينة الدراسة كانوا موافقين ويفضلون استخدام النظام المعلوماتي الموجود بالديوان.  
- السؤال السادس: أوصي باستخدام النظام الموجود بالديوان؟

جدول رقم (28) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال السادس في المحور الخامس وهو رضا المستخدمين

الإجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	-	3	-	3	3	9
النسبة المئوية	-	%33.33	-	%33.33	%33.33	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 33% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين ولا يوصون باستخدام النظام المعلوماتي الموجود بالديوان بينما ما يقارب 67% من عينة الدراسة كانوا موافقين ويوصون باستخدام النظام المعلوماتي الموجود بالديوان.

المحور السادس: التدريب والدعم:

- السؤال الاول: تلقيت تدريب كافٍ؟

جدول رقم (29) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الاول في المحور السادس وهو التدريب والدعم

الإجابة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المجموع
التكرار	1	5	2	1	-	9
النسبة المئوية	%11.11	55.55%	22.22%	11.11%	-	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 67% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين او غير راضيين عن التدريب الذي تلقونه فيما يتعلق بنظام المعلومات واستخدامه بينما التزم 22.22% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما أكد ما يقارب 22% من عينة الدراسة انهم تلقوا تدريب كاف بالديوان.

- السؤال الثاني: يوجد دعم فني وتقني؟

جدول رقم (30) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الثاني في المحور السادس وهو التدريب والدعم

الاجابة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المجموع
التكرار	1	4	3	1	-	9
النسبة المئوية	%11.11	44.44%	33.33%	11.11%	-	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 56% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين وأكدوا بعدم وجود دعم فني وتقني بينما التزم 33% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما أكد ما يقارب 11% من عينة الدراسة بوجود دعم فني وتقني.  
- السؤال الثالث: هناك اهتمام بتطوير المهارات؟

جدول رقم (31) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الثالث في المحور السادس وهو التدريب والدعم

الاجابة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المجموع
التكرار	1	5	2	1	-	9
النسبة المئوية	%11.11	55.55%	22.22%	11.11%	-	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 67% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين وأكدوا بعدم وجود اهتمام بتطوير المهارات داخل الديوان بينما التزم 22% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما أكد ما يقارب 11% من عينة الدراسة بوجود اهتمام بتطوير المهارات داخل الديوان.  
- السؤال الرابع: الإدارة تهتم بالتدريب؟

جدول رقم (32) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الرابع في المحور السادس وهو التدريب والدعم

الاجابة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المجموع
التكرار	1	3	-	4	1	9
النسبة المئوية	%11.11	33.33%	-	44.44%	11.11%	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 45% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين وأكدوا ان الإدارة لا تهتم بالتدريب بديوان المحاسبة غريان بينما أكد ما يقارب 55% من عينة الدراسة بوجود اهتمام بالتدريب بديوان المحاسبة غريان.  
المحور السابع: تدفق المعلومات واتخاذ القرار:  
- السؤال الاول: من خلال نظام المعلومات القائم فان المعلومات تصلك في الوقت المناسب؟

جدول رقم (33) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الاول في المحور السابع وهو تدفق المعلومات واتخاذ القرار

الاجابة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المجموع
التكرار	-	3	1	4	1	9
النسبة المئوية	-	%33.33	%11.11	%44.44	%11.11	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 33% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين وأكدوا ان المعلومات لا تصلهم في الوقت المناسب بينما التزم 11% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما أكد ما يقارب 56% من عينة الدراسة ان المعلومات تصلهم في الوقت المناسب.

- السؤال الثاني: المعلومات التي ينتجها النظام تساعدك في اتخاذ قرارات دقيقة؟

جدول رقم (34) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الثاني في المحور السابع وهو تدفق المعلومات واتخاذ القرار

الإجابة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المجموع
التكرار	-	1	3	2	3	9
النسبة المئوية	-	%11.11	%33.33	%22.22	%33.33	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 11% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين وأكدوا ان المعلومات التي ينتجها النظام لا تساعد في اتخاذ قرارات دقيقة بينما التزم 33% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما أكد ما يقارب 56% من عينة الدراسة ان المعلومات التي ينتجها النظام تساعد في اتخاذ قرارات دقيقة.

- السؤال الثالث: يوجد انسياب واضح للمعلومات بين الإدارات؟

جدول رقم (35) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الثالث في المحور السابع وهو تدفق المعلومات واتخاذ القرار

الإجابة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المجموع
التكرار	1	3	2	2	1	9
النسبة المئوية	%11.11	%33.33	%22.22	%22.22	%11.11	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 45% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين وأكدوا انه لا يوجد انسياب واضح للمعلومات بين الإدارات في الديوان بينما التزم 22% من عينة الدراسة الحياد في الاجابة بينما أكد ما يقارب 33% من عينة الدراسة انه يوجد انسياب واضح للمعلومات بين الإدارات في الديوان.

- السؤال الرابع: النظام يدعم التخطيط الإداري؟

جدول رقم (36) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الرابع في المحور السابع وهو تدفق المعلومات واتخاذ القرار

الإجابة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المجموع
التكرار	-	4	-	3	2	9
النسبة المئوية	-	44.44%	-	33.33%	22.22%	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 45% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين وأكدوا ان النظام المعلوماتي القائم لا يدعم التخطيط الإداري بينما أكد ما يقارب 55% من عينة الدراسة ان النظام المعلوماتي القائم يدعم التخطيط الإداري.

- السؤال الخامس: يساعد النظام في تحسين جودة القرارات؟

جدول رقم (37) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات عينة الدراسة عن السؤال الخامس في المحور السابع وهو تدفق المعلومات واتخاذ القرار

الإجابة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المجموع
التكرار	-	3	-	4	2	9
النسبة المئوية	-	33.33%	-	44.44%	22.22%	%100

يتبين من الجدول ان ما يقارب 33% من عينة الدراسة كانوا غير موافقين وأكدوا ان النظام المعلوماتي القائم لا يساعد في تحسين جودة القرارات بينما أكد ما يقارب 67% من عينة الدراسة ان النظام المعلوماتي القائم يساعد في تحسين جودة القرارات

## المتوسطات والانحرافات المعيارية لمحاوَر او ابعاد الجودة السنة:

جدول رقم (38) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لابعاد الجودة السنة

المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	التقييم
جودة النظام	3.7	0.61	جيد
كفاءة المكونات	2.9	0.73	متوسط
امن النظام	2.8	0.8	متوسط
رضا المستخدمين	2.7	0.75	متوسط
التدريب والدعم	2.3	0.81	ضعيف
تدفق المعلومات	2.9	0.69	متوسط

يتضح من الجدول أن أعلى الأبعاد كانت جودة النظام، بينما كان التدريب والدعم الفني الأضعف.

اختبار بيرسون لاختبار فرضية البحث:

أظهرت نتائج اختبار بيرسون وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين جودة نظم المعلومات ورضا المستخدمين بلغت ( $r = 0.68$ ) عند مستوى دلالة (0.05)، مما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية.

النتائج:

1. وجود رضا نسبي عن سهولة استخدام النظام ووضوح واجهاته.
  2. ارتفاع تقييم دقة المعلومات وتحديث البيانات داخل النظام.
  3. يسهم النظام في تقليل الوقت والجهد في إنجاز الأعمال.
  4. ضعف واضح في تكامل النظام بين الإدارات المختلفة.
  5. وجود قصور في كفاءة بعض الأجهزة والبنية التقنية.
  6. مستوى أمن المعلومات متوسط ويحتاج إلى تطوير.
  7. ضعف برامج التدريب والدعم الفني للمستخدمين.
  8. تفاوت مستوى رضا المستخدمين وفق طبيعة العمل والاستفادة من النظام.
  9. يساعد النظام بدرجة مقبولة في تحسين جودة القرارات الإدارية.
- أظهرت نتائج الدراسة أن نظام المعلومات المحوسب المستخدم في ديوان المحاسبة غريان يحقق مستوى مقبولاً من الجودة في بعض الجوانب التشغيلية الأساسية، حيث أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة أكدوا أن النظام يتميز بسهولة الاستخدام، ودقة المعلومات الناتجة عنه، والتحديث المستمر للبيانات، إضافة إلى مساهمته في تقليل الوقت والجهد في إنجاز الأعمال. وتشير هذه النتائج إلى أن النظام يؤدي وظائفه التشغيلية الأساسية بصورة جيدة نسبياً، وهو ما يتفق مع دراسة رشدي عبداللطيف وادي وماهر غنيم التي أكدت وجود دور إيجابي لنظم المعلومات المحوسبة في توفير معلومات دقيقة تدعم العمل الإداري في المقابل، كشفت النتائج عن وجود عدد من أوجه القصور المتعلقة بالبنية التحتية التقنية، حيث أظهرت النتائج أن نسبة كبيرة من أفراد العينة لا يرون أن الأجهزة المستخدمة تتمتع بالكفاءة العالية، كما أظهرت النتائج ضعفاً في تكامل النظام بين الإدارات المختلفة، وضعفاً نسبياً في تنظيم انسياب المعلومات بين الأقسام. ويمكن تفسير ذلك بوجود قصور في تحديث البنية التقنية أو عدم وجود ربط إلكتروني متكامل بين الإدارات، الأمر الذي يحد من الاستفادة الكاملة من النظام المعلوماتي.

كما أظهرت نتائج محور أمن النظام أن هناك تبايناً في آراء المبحوثين بشأن كفاءة إجراءات الحماية وسرية البيانات، بينما برزت مشكلة واضحة تتعلق بعدم إجراء النسخ الاحتياطي الدوري للبيانات بشكل منتظم. وتعد هذه النتيجة مؤشراً مهماً على وجود مخاطر محتملة تتعلق بفقدان البيانات أو تعطل النظام، وهو ما يتطلب اهتماماً أكبر بجوانب أمن المعلومات واستمرارية العمل داخل الديوان.

وفيما يتعلق برضا المستخدمين، أظهرت النتائج أن مستوى الرضا لم يكن مرتفعاً بالشكل المتوقع، حيث أشار عدد من المبحوثين إلى أن النظام لا يلبي جميع احتياجاتهم الوظيفية بشكل كامل، كما كانت هناك آراء متباينة بشأن مساهمة النظام في دعم اتخاذ القرار. وقد يرجع ذلك إلى وجود فجوة بين الإمكانيات الفنية للنظام واحتياجات المستخدمين الفعلية داخل بيئة العمل.

وأظهرت الدراسة كذلك وجود ضعف واضح في التدريب والدعم الفني، حيث أكدت نسبة كبيرة من أفراد العينة عدم حصولهم على تدريب كافٍ، إضافة إلى ضعف الدعم الفني وقلة الاهتمام بتطوير مهارات العاملين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بشير عثمان الزناتي التي أشارت إلى أن نقص التدريب والكفاءات البشرية يمثل أحد أهم معوقات نجاح نظم المعلومات في المؤسسات بشكل عام، تشير نتائج الدراسة إلى أن ديوان المحاسبة غريان يمتلك نظام معلومات محوسب يحقق فوائد تشغيلية واضحة، إلا أن فعاليته ما زالت تتأثر بعدد من المعوقات المرتبطة بالبنية التقنية، والتكامل بين الإدارات، وأمن المعلومات، والتدريب والدعم الفني. وبالتالي فإن تحسين هذه الجوانب من شأنه أن يسهم في رفع مستوى رضا المستخدمين وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي.

## التوصيات:

1. تحديث أجهزة الحاسب والشبكات والبنية التحتية التقنية بصورة دورية.
2. العمل على تطوير النظام لتحقيق التكامل الإلكتروني بين الإدارات.
3. تنفيذ برامج تدريب منتظمة لجميع المستخدمين.
4. توفير فريق دعم فني متخصص للاستجابة السريعة للمشكلات.
5. تعزيز سياسات أمن المعلومات والنسخ الاحتياطي الدوري.
6. إشراك المستخدمين في تقييم النظام وتطويره بشكل مستمر.
7. اعتماد مؤشرات أداء دورية لقياس جودة النظام ورضا المستخدمين.
8. التوسع في استخدام نظم المعلومات لدعم التخطيط واتخاذ القرار.

## قائمة بالمصادر:

### أولاً: المراجع العلمية:

1. إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري، الدار الجامعية مصر، 2000.
2. عماد الصباغ، تطبيقات الحاسوب في نظم المعلومات، مكتبة دار الثقافة عمان، 2000.
3. محمد فهيمي وآخرون، الحاسب ونظم المعلومات الإدارية، مجموعة كتب الدلتا، 1993.
4. خالد بن سعد عبدالعزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1997.
5. محمد نور برهان، غازي إبراهيم رحو، نظم المعلومات المحوسبة، دار المناهج للنشر الاردن، 2003م.
6. د. سونيا البكري، نظم المعلومات الادارية المفاهيم الاساسية، الدار الجامعية الاسكندرية، 2000.
7. د. عامر قنديلجي، علاء الدين الجنابي، نظم المعلومات الادارية، دار المسيرة عمان، 2009،
8. فيديريكو مايو، ترجمة محمد جلال سياسة تغير وتطوير التعليم العالي المجلد الاول العدد الثاني.

### ثانياً: الرسائل والاوراق العلمية:

1. رشدي عبداللطيف واداي و ماهر أحمد محمود غنيم، مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في بلديات محافظات غزة، غزة: مجلة جامعة الأقصى (م11، ع2، يونيو 2007).
2. ايمن احمد العمري، أثر نظم المعلومات الادارية المحوسبة على اداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير كلية التجارة الجامعة الاسلامية غزة 2009.
3. زمطه بنت علي بن سالم، أثر نظم المعلومات على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية: دراسة حالة وزارة العمل العمانية. رسالة ماجستير، 2022، جامعة الشرقية
4. بشير عثمان مصباح الزناتي، نظم المعلومات الآلية وتأكيد جودتها في المصارف الليبية (مصرف الجمهورية) (رسالة ماجستير غير منشورة)، طرابلس: أكاديمية الدراسات العليا، 2006،
5. نعيمه أبو شاقور، تعزيز ثقافة الجودة، المؤتمر العلمي الثاني 2014 م
6. ابتسام محمود القصير، (2024). حوكمة تقنية المعلومات للحد من المخاطر السيبرانية وتعزيز أمن المعلومات المحاسبية في المؤسسات الليبية العامة. مجلة البحوث الأكاديمية(2) 28، 14-01.

### ثالثاً: المواقع الإلكترونية:

1. <https://iso-cert.uk/ar/iso-27001>