

الآية

قال تعالى ...

وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

صدق الله العظيم

الآية 10 سورة يونس

الإهداء

إلى:

روح والـدي الطاهرة رجمة الله
والدتي الحنونـة حفظها الله
رفيقة دربي زوجتي الغالية
أبنائي الأحباء مؤمن وأيمن وأحمد وفرحان
أخوتي رمز الصداقة والوفاء
أصدقائي وزملائي الأعزاء

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين وعلى اله وصحبه أجمعين، وبعد أن وفقني الله عز وجل بإتمام هذه الرسالة المتواضعة، فأنة لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل وعظيم التقدير إلى مشرف الرسالة أستاذي الفاضل البروفيسور عز الدين محمد عثمان الأمين، المدير السابق لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا لتلطفه بالأشراف على هذه الرسالة ولما علمني إياه من منهج تحليلي في التفكير، ولحسن خُلقه وإنسانيته التي أعجز عن وصفها، وتوجيهاته القيمة التي كان لها الأثر الكبير في إغناء هذه الرسالة، ومتابعتها حتى ظهرت بهذه الصورة، وإلى أعضاء لجنة المناقشة الممتحن الخارجي البروفيسور عوض حاج علي المدير السابق لجامعة النيلين، والممتحن الداخلي البروفيسور موسى حسب الرسول عميد الدراسات التجارية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كل الشكر والتقدير لما أبدوه من ملاحظات هامة كان لها الأثر الواضح في إثراء هذه الرسالة.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى إدارة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، وكلية الدراسات العليا، وكلية الدراسات التجارية، على ما قدموه من جهد وخدمات ساعدت على إتمام هذه الرسالة .

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى جميع زملائي بالجامعات الأردنية الحكومية والخاصة الذين قدموا لي المساعدة أثناء زيارتي لتلك الجامعات، وإلى زميلاتي في دائرة القبول والتسجيل في كلية البريمي الجامعية بسلطنة عمان وجميع العاملين فيها خالص الشكر والتقدير لما أبدوه من مساعدة مخلصه ودعم وتشجيع لإتمام هذه الرسالة ، كما أخص بالشكر أفراد عينة الدراسة لاستجابتهم وتعاونهم لتعبئة الإستبانة.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	قائمة المحتويات
ز	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
ك	قائمة الملاحق
ل	الملخص باللغة العربية
م	الملخص باللغة الإنجليزية
1	المقدمة
3	مشكلة الدراسة
4	أهمية الدراسة
4	أهداف الدراسة
5	فرضيات الدراسة
6	منهجية الدراسة
6	مجتمع الدراسة
7	عينة الدراسة
8	أداة الدراسة
9	المعالجة الإحصائية
9	محددات الدراسة
10	التعريفات الإجرائية
11	نموذج الدراسة
12	الدراسات السابقة
26	الفصل الأول: البيانات والمعلومات والمعرفة
26	مراحل التطور الحضاري ونظم المعلومات
27	خصائص مجتمع المعلومات
28	مفهوم البيانات
29	تشغيل و معالجة البيانات
30	أغراض معالجة البيانات
30	متطلبات عملية معالجة البيانات
30	طرق معالجة أو تشغيل البيانات
31	تحويل البيانات إلى معلومات
31	دورة حياة البيانات
32	مفهوم المعلومات
36	مصادر المعلومات
37	أساليب جمع المعلومات
38	السمات الأساسية للمعلومات
39	سرية المعلومات
40	جودة المعلومات
41	اقتصاديات المعلومات

44	المعرفة
49	الفصل الثاني: المعرفة الإدارية
53	أشكال المعرفة الإدارية
54	الإطار العام للمعرفة الإدارية
56	مداخل إدارة المعرفة التنظيمية
58	عملية إدارة المعرفة التنظيمية
59	اكتساب المعرفة
59	تخزين المعرفة
60	نقل المعرفة
60	تطبيق المعرفة
61	هندسة المعرفة
63	مستويات المعرفة
64	الأصناف الرئيسية للمعرفة
65	صعوبات اكتشاف المعرفة
65	المهارات المطلوبة لمهندسي المعرفة
65	الإبداع والمعرفة الإدارية
74	الفصل الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات وجودة نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية
74	تكنولوجيا المعلومات
76	جودة نظم المعلومات الإدارية
77	مفهوم جودة نظم المعلومات الإدارية
78	مقاييس جودة نظم المعلومات الإدارية
81	مقدمة للقرارات الإدارية
82	مفهوم القرار الإداري
83	تعريف القرار الإداري
85	تطور مفهوم اتخاذ القرارات الإدارية
88	خطوات عملية اتخاذ القرارات
93	أنواع القرارات الإدارية
96	اتخاذ القرارات الإدارية ونظم المعلومات
97	أهمية مخرجات نظم المعلومات الإدارية من (معلومات) تخدم عملية اتخاذ القرارات
98	الفصل الرابع: التعليم العالي في الأردن ونظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية
98	التعليم العالي في الوطن العربي
99	التعليم العالي في الأردن
101	الجامعات الأردنية الرسمية (الحكومية)
103	الجامعات الأردنية الخاصة
105	أهداف التعليم العالي في الأردن
106	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الأردن
106	مجلس التعليم العالي
107	مجلس الاعتماد
108	أساسيات العملية التعليمية في التعليم العالي في الأردن
110	نظم المعلومات الإدارية في الأردن

110	تطور استخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى الجهاز الحكومي
112	تطور وأهمية نظم المعلومات الإدارية في الإدارة الجامعية
114	نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية
120	الجامعات الأردنية كنظام مفتوح
122	الجامعات الأردنية وتكنولوجيا المعلومات
123	المراحل التي مرت بها عملية التسجيل على المواد في الجامعات الأردنية
126	واقع وأنظمة المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية
144	الفصل الخامس: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
144	استابنة الدراسة
147	صدق أداة الدراسة
147	ثبات أداة الدراسة
147	نتائج التحليل الإحصائي
161	اختبار الفرضيات
182	المناقشة
189	النتائج
191	التوصيات
194	المراجع
204	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
7	التوزيع التكراري لخصائص عينة الدراسة	1.
34	تصنيف المعلومات كما تبدو في علاقتها بالزمن	2.
102	أسماء الجامعات الأردنية (الرسمية) وأعداد الطلبة فيها في كافة البرامج وأعداد الطلبة الوافدين (العرب والأجانب) وأعداد أعضاء هيئة التدريس	3.
104	أسماء الجامعات الأردنية (الخاصة) وأعداد الطلبة فيها في كافة البرامج وأعداد الطلبة الوافدين (العرب والأجانب) وأعداد أعضاء هيئة التدريس	4.
146	قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي للأداة ككل وكل بعد من أبعاد الدراسة	5.
147	المقياس المستخدم في الدراسة	6.
147	قيم المتوسطات الحسابية المستخدمة في الدراسة	7.
148	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لأبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية	8.
149	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين للأمور المادية كبعد من أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية	9.
150	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين للاعتمادية كبعد من أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية	10.
151	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين للاستجابة كبعد من أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية	11.
152	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين للتأكيدي كبعد من أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية	12.
153	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين للتعاطفية كبعد من أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية	13.
154	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لخصائص المعلومات كبعد من أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية	14.
155	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لأبعاد عملية اتخاذ القرار لدى إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية.	15.
156	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لتحديد المشكلة كبعد من أبعاد عملية اتخاذ القرار	16.
157	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لتطوير البدائل كبعد من أبعاد عملية اتخاذ القرار	17.
158	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لتقييم البدائل كبعد من أبعاد عملية اتخاذ القرار	18.

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
159	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين اختيار البدائل كبعد من أبعاد عملية اتخاذ القرار	19.
160	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين الرقابة والمتابعة كبعد من أبعاد عملية اتخاذ القرار	20.
162	اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء	21.
162	نتائج تحليل الانحدار المتعدد للتأكد من ثبات صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة	22.
124	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة نظام المعلومات الإدارية(الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (عملية اتخاذ القرار)	23.
165	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة نظام المعلومات الإدارية(الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (تحديد المشكلة)	24.
167	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة نظام المعلومات الإدارية(الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (تطوير البدائل)	25.
168	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة نظام المعلومات الإدارية(الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (تقييم البدائل)	26.
170	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة نظام المعلومات الإدارية(الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (اختيار البدائل)	27.
171	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة نظام المعلومات الإدارية(الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (الرقابة والمتابعة)	28.
173	تحليل التباين لتصورات المبحوثين نحو(جودة نظم المعلومات) في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة تعزى للمتغيرات الديموغرافية	29.
174	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين على جودة نظم المعلومات تبعاً لمتغير (الجنس)	30.
175	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات لتصورات المبحوثين على جودة نظم المعلومات تبعاً لمتغير العمر	31.
176	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات لتصورات المبحوثين على جودة نظم المعلومات حسب متغير سنوات الخبرة	32.
الصفحة	عنوان الجدول	رقم

		الجدول
177	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات لتصورات المبحوثين على جودة نظم المعلومات حسب متغير المؤهل العلمي	.33
178	تحليل التباين لتصورات المبحوثين نحو(عملية اتخاذ القرار) في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة تعزى للمتغيرات الديموغرافية	.34
179	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين على عملية اتخاذ القرار تبعاً لمتغير (الجنس)	.35
180	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين على عملية اتخاذ القرار تبعاً لمتغير العمر	.36
181	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين على عملية اتخاذ القرار حسب متغير سنوات الخبرة	.37

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	نموذج الدراسة الافتراضي	1
31	طرق تحويل البيانات إلى معلومات	2
32	العلاقة بين المعلومات والمعرفة	3
35	التفرقة بين المعلومات الوصيفة والمتغيرة فيما يخص مورد معين	4
42	مراحل جمع وتشغيل البيانات	5
43	دورة البيانات – المعلومات	6
43	دورة البيانات المؤثرة على تفسير المعلومات	7
44	نموذج باوندز لتفسير المعلومات	8
48	الارتقاء بالبيانات إلى المعرفة والحكمة	9
57	المداخل الرئيسية للمعرفة	10
59	دورة المعرفة	11
62	عملية هندسة المعرفة	12
63	أنواع المعرفة المطلوب تمثيلها في قاعدة المعرفة	13
121	الجامعات كنظام مفتوح	14

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
205	أستبانة الدراسة	1
211	تعليمات تقديم طلب الالتحاق بالجامعات الأردنية الرسمية	2
219	طلب الالتحاق بالجامعات الأردنية الرسمية	3
221	أسس القبول للطلبة في الجامعات الأردنية الرسمية	4
229	أسس القبول للطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة	5
232	الشاشات والتقارير الخاصة بنظام القبول والتسجيل في جامعة مؤتة	6

ملخص الدراسة

هدفت هذه الرسالة إلى دراسة نظم المعلومات الإدارية بصفة عامة، وتقييم دور هذه النظم في اتخاذ القرارات الإدارية بشكل عام، وفي الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بشكل خاص، ومعرفة طبيعة أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة في تلك الجامعات مع التركيز على أنظمة المعلومات الإدارية الخاصة بأعمال القبول والتسجيل فيها، ونوعية تلك الأنظمة وما تقدمه من خدمة للطلبة وللعاملين فيها. وقد تعرضت الدراسة إلى دور البيانات، والمعلومات، والمعرفة بشقيها الضمنية (Tacit Knowledge)، والظاهرة (Explicit Knowledge) في اتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة، ونظراً لارتباط المعرفة الإدارية (Knowledge Management) ارتباطاً وثيقاً بنظم المعلومات الإدارية فقد تم التعرض لهذا الموضوع بشيء من التركيز وخاصة فيما يتعلق بمدخل وأشكال ومستويات المعرفة الإدارية ودورها في الإبداع الإداري، وأنواع الإبداع الإداري ومراحله وأهمية وكيفية تنمية القدرات الإبداعية ومعوقات الإبداع الإداري، إضافة إلى مدخل النظم وأنواعها، وتصنيفات نظم المعلومات المحوسبة وصولاً إلى نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية .

كما تعرضت الرسالة إلى واقع التعليم العالي في الأردن، ونظراً لتزايد الطلب على التعليم العالي في الوطن العربي فإنه لا بد من توفير أنظمة معلومات محوسبة متطورة لتقديم الخدمات التعليمية للطلبة وأنه لا يمكن الاعتماد على العمل اليدوي في مؤسسات التعليم العالي نظراً لزيادة عدد الطلبة فيها، كما تم الحديث عن الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بشيء من التفصيل مع بيان بعض الإحصائيات عن أعداد الطلبة في كافة البرامج الدراسية وعن أعداد أعضاء هيئة التدريس في كل جامعة، كما تم التعرض لأنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة وأثرها في اتخاذ القرارات الإدارية فيها، وعن أهمية تلك الأنظمة في إنجاز الأعمال فيها.

وقد شملت الدراسة (7) جامعات منها (4) حكومية، و(3) خاصة، وقد تم اختيار عينة عشوائية من العاملين المستهدفين في الدراسة عددها (400)، وتم توزيع إستبانة الدراسة عليهم. وقد أوصت الدراسة بضرورة مواكبة الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة للتطورات السريعة والمتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات والحرص على استخدام الأجهزة والبرمجيات الحديثة والمتطورة لما لذلك من أثر إيجابي في عملية اتخاذ القرارات الإدارية فيها.

Abstract

This study came to investigate management information systems in general, evaluate the role of those systems in taking decisions in general and in Jordanian governmental and private universities in particular, and determine the nature of the computerized management information systems in those universities. More focus through this study was on management information systems that are applied for the systems of admission and registration, the quality of those systems, and the services that can be provided to students and employees through those systems. This study investigates also the role of data, information, and knowledge in its two categories; tacit knowledge, and explicit knowledge in making rational decisions. Because of the strong link availability between knowledge management and management information systems, the study took into consideration this relationship with a higher concentration, especially the approaches, forms and levels of knowledge management and its role in managerial creation. The study also tackled types, steps and importance and ways of developing the creative abilities and the obstacles of managerial creation. Moreover, this study took into consideration the systems approach, types of systems, classifications of computerized information systems, as well as the computerized management information systems and their role in taking managerial decisions.

The study took a look to the nature of higher education sector in Jordan. Because of the increased demand for higher education in most Arab countries, providing a developed computerized information systems to provide educational services to students becomes a more necessary task. Depending on manual work in higher education institutions is not possible because of increasing numbers of students in those educational institutions. The study also investigated in details the Jordanian governmental and private universities, accompanied with some statistics about the number of students and the number of academic staffs in all

academic programs. This study also took a look to the computerized management information systems used in Jordanian public and private universities and its effect in taking managerial decisions in addition to its importance in accomplishing work, and the role of those systems in simplifying all the procedures related to student's from their admission to their graduation.

Seven universities have been included in this study, (4) of them are governmental and (3) private. Random samples of (400) employees among those who are working in those universities were selected. The study has recommended that it is necessary for Jordanian universities to continue track any developments in the field of information technology. Based upon the results of this study, Jordanian universities should continue, and try to increase the using of modern computers and developed software because using them will positively affect the decision making process in universities.