

# الاستهلال

قال تعالى:-

( الرَّحْمَنُ \* عَلَّمَ الْقُرْآنَ \* خَلَقَ الْإِنْسَانَ \* عَلَّمَهُ الْبَيَانَ )

﴿

سورة الرحمن الآية (1-4) .

# الإهداء

إلى  
فلذات كبدي بناتي حبيباتي ، ونور عيني ، إلى والدي العزيز  
وإخوتي إلى زوجي العزيز ألف رحمة تنزل عليه ، إلى كل من  
علمني حرفاً  
إلى  
الشموع التي تحترق لتضيء طريق الآخرين أينما كانوا  
إلى  
زميلاتي ورفيقات دربي في التعليم

إلى  
الدكتور صديق بلل إبراهيم / وإلى الدكتورة عرفة أبو نصيب  
إلى  
الأستاذ عبد السلام آدم  
أهدي ثمرة جهدي

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ، والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين  
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين .  
أتقدم بالشكر أجزله لأسرة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، التي منحتني هذه  
الفرصة وأخص بالشكر والعرفان الدكتور أشرف فضل المولى الذي قام بتوجيهي  
وإرشادي ، وأخص بالشكر والعرفان الدكتور صديق بلل إبراهيم الذي قام بتوجيهي  
وإرشادي كما أخص بالشكر الجزيل الدكتورة المتواضعة التي لم تبخل علي بما وهبها الله  
من علم وأفكار نيرة الدكتورة عرفة أبو نصيب أشكرهم جزيل الشكر على ما بذلوه

معي من جهد ونصائح ومعاونة خالصة لوجه الله تعالى حتى رأى هذا العمل النور  
بفضل الله سبحانه وتعالى .

فلهم والشكر والتقدير وأسأل الله عز وجل أن يديم عليهم نعمة الصحة والعافية ، وأن  
يجعله في ميزان حسناتهم .

كما أخص بالشكر الإخوة الأفاضل في شركة دانفوديو كل من الأستاذ عبدا لله  
والمهندس أمير حسن الملك والمهندس عبدا لله عثمان الملك .والأستاذ عبد السلام آدم .

الباحثة / أمال عبيد جلال

## المستخلص :

تهدف هذه الدراسة الي التعرف علي أهمية تكنولوجيا المعلومات ودورها الفعال في تحسين العمل الإداري في الشركات الخدمية في السودان . واثر التغيير التنظيمي في رفع كفاءة وفعالية الأداء الإداري ، ولقد تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة ، وتم جمع بيانات لدراسة الميدانية بواسطة الاستبانة التي صممت بناءً علي مقاييس من دراسات سابقة . وتحليل بيانات الدراسة استخدمت عدة أساليب إحصائية مثل : الوسط الحسابي ، والانحراف المعياري ، والتكرار ، ومعامل ألفا كرونباخ ، واسلوب التحليل العاملي ، ومعامل ارتباط بيرسون ، والانحراف المتعدد . وتمثل مجتمع الدراسة من الإدارة العليا في شركات المقاولات والبناء السودانيّة بالعاصمة الخرطوم .

توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها وجود علاقة إيجابية بين مكونات تكنولوجيا النظم المحوسبة وعناصر الأداء الإداري ( الفاعلية والكفاءة ) . كما بينت الدراسة بأن هناك علاقة ايجابية بين توجه الإدارة العليا وبين العمل الإداري كما أشارت نتائج الدراسة بأن عملية التغيير التنظيمي لها أكبر الأثر في تحسين الأداء الإداري وكسب ثقة العملاء .

كما بينت الدراسة أن شركات المقاولات والبناء في السودان بحاجة ماسة لعملية التغيير في نمط وسلوك الأداء الإداري من أجل التحسين المستمر . أوصت الدراسة علي ضرورة الاهتمام بتدريب الإداريين العاملين علي استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات . ومراعاة عناصرها من أجل كفاءة وفاعلية الأداء في المؤسسة . توصي الدراسة أيضاً بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع شركات المقاولات والبناء السوداني وضرورة العمل بمفهوم التغيير التنظيمي . من أجل تغيير النمط السائد في تلك الشركات ، وتغيير الاسلوب التقليدي في أداء جميع الأعمال الإدارية والاهتمام بالكوادر البشرية وتطوير مهاراتهم .

## **Abstract**

This study aims to investigate the important of information technology and its effective role in improving administrative work in Sudanese service companies .the impact of labor reduction in improving administrative performance efficiency through adopting the descriptive analytical method as well as the data in this study has been collected by using questionnaire which has been designed based on measurements taken from previous studies. The researcher has used several statistical methods such as: means, standard deviation, frequencies, Alfa Crobach co-efficiency, Factor analysis, person co-relation and multi-deviation. The study population represents the top management in Sudanese building and contraction companies within Khartoum.

### **The researcher has come out with the following findings.**

There is appositve relation between technological components of computerized systems and administrative performance elements between (efficiency and competence) .the study has revealed that there is appositve elation between top administrations trend and administrative work. The study findings have shown that systematic expression process has great impact in improving administrative performance and gaining client's confidence.

The study has revealed that building and contraction companies in Sudan in b badly need for expression process in style of administrative performance for the sake of continuous improvement.

The study recommended that attention should be given to train administrative personal in using information technology. attention should be paid to use information technology in all Sudanese building and contraction accompanies and there is a need to adopt the concept of management change for the sake of changing dominated style within companies as well as shifting from traditional method in carrying out all administrative works and paying more attention to human resources coders and developing their skills.

## فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الاستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص باللغة العربية
هـ	Abstract
و - ي	قائمة المحتويات
ك - ل	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال
<b>الفصل الاول</b> <b>الإطار العام والدراسات السابقة</b>	
1	المبحث الاول : الإطار العام
9	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
2	المبحث الاول : الإطار العام
2	المقدمة
3	مشكلة الدراسة
4	تساؤلات الدراسة
5	أهداف الدراسة
6	أهمية الدراسة
6	- الأهمية النظرية
6	- الأهمية العملية
7	التعريفات الإجرائية
7	الهيكل التنظيمي
7	التغيير التنظيمي
8	توجه الإدارة العليا
8	الابتكار
8	الجودة
8	الكفاءة
8	الفاعلية
9	تنظيم الدراسة

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
9	المبحث الثاني
11	الدراسات السابقة
12	التعقيب على الدراسات السابقة
47	توزيع الدراسات السابقة على محاور في شكل جداول
47	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري</b>
48	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات
48	تكنولوجيا المعلومات
49	التعريف اللغوي للتكنولوجيا
50	التعريف اللغوي للمعلومات
51	تعريف تكنولوجيا المعلومات
55	المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات
58	المعلوماتية
59	الإدارة الالكترونية
60	أهمية تكنولوجيا المعلومات من منظور إداري
61	النظرية الاقتصادية
62	خصائص تكنولوجيا المعلومات
64	مكونات تكنولوجيا المعلومات
66	تطور الحاسب الآلي
67	مراحل تطور تطبيقات الحاسوب
73	برمجيات التشغيل
75	أجهزة ومعدات الاتصال
79	شبكات الحاسب
80	الانترنت وأهميته
82	خدمات شبكة الانترنت
83	مميزات وعيوب البريد الالكتروني
84	خدمة الويب
85	المستلزمات البشرية
88	المبحث الثاني: التغيير التنظيمي
88	إدارة التغيير
89	التحولات الجديدة في مجالات الادارة وانعكاساتها على المؤسسة
90	دور نظم المعلومات في العملية الإدارية
91	نظم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في العملية الإدارية

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
92	تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة الجديد
94	ظهور مفهوم الإدارة الالكترونية
95	وظائف الإدارة الالكترونية
97	معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية
99	المعوقات البشرية
100	ظهور أساليب إدارية جديدة في ظل العولمة
100	إدارة التغيير في ظل العولمة
101	إدارة المعلومات والمعارف
102	إدارة الجودة الشاملة في ظل العولمة
104	إدارة التعددية الثقافية في المؤسسة
107	المبحث الثالث : الأداء الإداري
107	مفهوم الأداء
108	محددات الأداء
109	أهداف مقاييس وتقييم الأداء
110	معايير تقويم الأداء
111	العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء
112	تعريف الكفاءة والفاعلية
115	مميزات الكفاءة
119	علاقة الكفاءة والفاعلية بالإدارة
<b>الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة</b>	
123	مقدمة
124	نظرية المنشأة القائمة على الموارد (RBV)
125	فرضيات الدراسة
126	أسلوب الدراسة
127	مقاييس متغيرات الدراسة
127	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
128	جودة وفعالية المقياس
129	الاختبار المبدئي للدراسة
130	<b>الفصل الرابع - التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات</b>
132	التحليل الإحصائي
169	الفصل الخامس -

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
169	مناقشة النتائج والخاتمة
170	المقدمة
172	مناقشة نتائج الفرضيات
173	العلاقة بين التغيير التنظيمي وفعالية الأداء
174	العلاقة بين الجودة وفعالية الأداء
175	مناقشة نتائج اختبار العلاقة الوسيطة للمتغير التغيير التنظيمي
176	إسهامات الدراسة
177	الدراسات المستقبلية
178	التوصيات
180	الخاتمة
202	الملاحق
217	المراجع

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
38	دراسات المحور: الأول دراسات ركزت علي نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على- الأداء الإداري	(1/1)
40	دراسات المحور الثاني : دراسات ركزت علي مدي مساهمة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في رفع الكفاءة والفاعلية داخل المنظمات (الكفاءة والفاعلية)	(2/1)
43	دراسات المحور الثالث : دراسات ركزت علي دور التكنولوجيا الذي تلعبه عن تطبيقها في المنشأة .	(3/1)
127	يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي	(1-3 )
132	نسبة الاستجابة	(1-4)
133	تحليل بيانات الشركة	(2-4)
134	تحليل البيانات الشخصية	(3-4)
135	تحليل الاعتمادية	(4-4)
137	التحليل العاملي لمكونات النظم المحوسبة	(5-4)
138	مصفوفة الدوران للمتغير المستقل (نظم المعلومات المحوسبة)	(6-4)
139	التحليل العاملي لمتغير الاداء الادارى (الفعالية ، الكفاءة )	(7-4)
140	مصفوفة الدوران للمتغير التابع (الأداء الإداري)	(8-4)
141	التحليل العاملي لمتغير توجه الادارة العليا	(9-4)
142	مصفوفة الدوران للمتغير للوسيط (التغيير التنظيمي)	(10-4)
143	يوضح بنود الاستبانة في التحليل العاملي	(11-4)
147	تحليل الاعتمادية	(12- 4 )
151	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	(13-4)
152	الارتباطات بين متغيرات الدراسة	(14-4)
154	الانحدار لمكونات نظم المعلومات المحوسبة والفعالية	(15-4)
155	الانحدار لمكونات نظم المعلومات المحوسبة ,والكفاءة	(16-4)
156	الانحدار لمكونات نظم المعلومات المحوسبة وتوجه الإدارة العليا	(17-4)

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
157	الانحدار لمكونات نظم المعلومات المحوسبة و الجودة	(18-4)
158	الانحدار لمكونات نظم المعلومات المحوسبة و الابتكار	(19-4)
159	الانحدار لمكونات المتغير الوسيط ,والفعالية	(20-4)
160	الانحدار لمكونات المتغير الوسيط ,والكفاءة	(21-4)
161	ملخص اختبار الفروض	(22-4)
162	قياس اثر توجه الإدارة العليا على العلاقة بين مكونات نظم المعلومات والفعالية	(23-4)
163	الدور الوسيط لتوجه الإدارة العليا فى العلاقة بين نظم المعلومات المحوسبة والكفاءة	(24-4)
164	قياس اثر الجودة على العلاقة بين مكونات نظم المعلومات الفعالية	( 25-4 )
165	قياس اثر الجودة على العلاقة بين مكونات نظم المعلومات والكفاءة	( 26-4 )
166	قياس اثر الإبتكار على العلاقة بين مكونات نظم المعلومات و الفعالية	( 27-4 )
167	قياس اثر الإبتكار على العلاقة بين مكونات نظم المعلومات والكفاءة	( 28-4 )
168	الحالة الاثبات	( 29-4 )

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
53	تكنولوجيا المعلومات	(1/2)
56	نموذج مكونات نظام المعلومات	(2/2)
57	يبين خطوات معالجة البيانات	(3/2)
90	يوضح دور نظام المعلومات في العملية الإدارية	(1-2-2)
91	يوضح أبعاد تكنولوجيا المعلومات من بعد إداري	(2-2-2-)
	الأعمال التجارية في ظل العولمة	(3-2-2 )
123	يوضح نموذج الدراسة المقترح	( 1-3 )
148	يوضح نموذج الدراسة المعدل بعد التحليل العملي	( 2-4 )