

المناقشة

1. أشارت النتائج إلى أن جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية (الأمر المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) كانت مرتفعة، وأن المتوسط الكلي لأبعاد جودة نظام المعلومات الإدارية بلغ (3.64)، وقد احتل بُعد الأمر المادية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.76)، يلي ذلك بُعد الاعتمادية بمتوسط حسابي بلغ (3.71)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد خصائص المعلومات بمتوسط حسابي بلغ (3.63)، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد التعاطفية بمتوسط حسابي بلغ (3.62)، في حين جاء في المرتبة الخامسة بُعد الاستجابة بمتوسط حسابي بلغ (3.60)، وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد التأكيدية بمتوسط حسابي بلغ (3.56). وهذا يدل على أن جودة نظم المعلومات الإدارية قد أدت إلى فوائد عديدة متعلقة بالعمل من وجهة نظر المبحوثين مثل: تحسين مستوى الأداء، وتقليل وقت إنجاز العمل، وتقليل عبء العمل، وتوفير المعلومات، والتخلص من الأعمال الروتينية، بالإضافة إلى زيادة الدقة في العمل وعدم وجود الأخطاء.
2. دلت النتائج أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق بالأمر المادية بلغ (3.76) وانحراف معياري (0.63)، وقد احتلت الفقرة رقم (2) (تحتوي وحدة نظام المعلومات الإدارية في إدارات القبول والتسجيل على برمجيات حديثة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.92) وانحراف معياري (1.01) في حين جاءت الفقرة رقم (3) (مظهر العاملين في وحدة نظام المعلومات الإدارية في دائرة القبول والتسجيل لائق) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.55)، وانحراف معياري (0.99)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على أن جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية فيما يتعلق ببعد الأمر المادية قد جاءت بدرجة مرتفعة.
3. أشارت النتائج أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق بالاعتمادية كبعد من أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية بلغ (3.71) وانحراف معياري (0.61)، وقد احتلت الفقرة رقم (6) (تلتزم وحدة نظم المعلومات الإدارية في إدارات القبول والتسجيل بما تعد به في الوقت المحدد فعلاً) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.95) وانحراف معياري (0.97) في حين جاءت الفقرة رقم (10) (تقدم وحدة نظم المعلومات الإدارية في وحدة القبول والتسجيل نفس المستوى من الخدمات لجميع المستخدمين للنظام) في

المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.52)، وانحراف معياري (0.95)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على أن جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية فيما يتعلق ببعد الاعتمادية قد جاءت بدرجة مرتفعة.

4. دلت النتائج أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق بالاستجابة كبعد من أبعاد جودة نظم المعلومات بلغ (3.60) وانحراف معياري (0.66)، وقد احتلت الفقرة رقم (13) (تقدم وحدة نظام المعلومات الإدارية في دائرة القبول والتسجيل معلومات فورية عاجلة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.62) وانحراف معياري (0.93) في حين جاءت الفقرة رقم (15) (تكون وحدة نظم المعلومات الإدارية في دائرة القبول والتسجيل مشغولة لتقديم المعلومات المطلوبة منها) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.57)، وانحراف معياري (1.04)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على أن جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية فيما يتعلق ببعد الاستجابة قد جاءت بدرجة مرتفعة.

5. أشارت النتائج أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق بالتأكيدي كبعد من أبعاد جودة نظام المعلومات الإدارية بلغ (3.56) وانحراف معياري (0.65)، وقد احتلت الفقرة رقم (16) (يشعر المستخدم لنظام المعلومات الإدارية في دائرة القبول والتسجيل بالأمان في التعامل مع المعلومات) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.62) وانحراف معياري (0.92) في حين جاءت الفقرة رقم (17) (يشعر المستخدم لنظام المعلومات الإدارية في دائرة القبول والتسجيل بالثقة في تعاملاته مع المعلومات) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.51)، وانحراف معياري (0.99)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على أن جودة نظام المعلومات الإدارية المستخدمة في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية فيما يتعلق ببعد التأكيدي قد جاءت بدرجة مرتفعة.

6. دلت النتائج أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق بالتعاطفية كبعد من أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية بلغ (3.62) وانحراف معياري (0.69)، وقد احتلت الفقرة رقم (22) (العاملون في وحدة نظم المعلومات الإدارية في دائرة القبول والتسجيل يبذلون عناية فائقة باهتمامات المستخدمين) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.71) وانحراف معياري (1.01) في حين جاءت الفقرة رقم (19) (تكون ساعات العمل لوحدة

نظم المعلومات الإدارية في دائرة القبول والتسجيل ملائمة لجميع المستخدمين للنظام في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.56)، وانحراف معياري (1.03)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على أن جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية فيما يتعلق ببعد التعاطفية قد جاءت بدرجة مرتفعة.

7. دلت النتائج أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق بخصائص المعلومات كبعد من أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية بلغ (3.63) وانحراف معياري (0.68)، وقد احتلت الفقرة رقم (25) (تزود وحدة نظم المعلومات الإدارية في دائرة القبول والتسجيل المستخدمين بمعلومات تناسب الاحتياجات المستقبلية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وانحراف معياري (0.97) في حين جاءت الفقرة رقم (26) (تزود وحدة نظم المعلومات الإدارية في دائرة القبول والتسجيل المستخدمين بمعلومات قابلة للقياس) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.54)، وانحراف معياري (1.07)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على أن جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية فيما يتعلق ببعد خصائص المعلومات قد جاءت بدرجة مرتفعة.

8. أشارت النتائج أن المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين على أبعاد عملية اتخاذ القرار لدى إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية (تحديد المشكلة، تطوير البدائل، تقييم البدائل، اختيار البدائل، الرقابة والمتابعة) كانت مرتفعة، أن المتوسط الكلي لأبعاد عملية اتخاذ القرار بلغ (3.63) وانحراف معياري (0.53)، وقد احتل بعد الرقابة والمتابعة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.76) وانحراف معياري (0.64)، يلي ذلك بعد تحديد المشكلة بمتوسط حسابي بلغ (3.65) وانحراف معياري (0.62)، وجاء في المرتبة الثالثة بعد تطوير البدائل بمتوسط حسابي بلغ (3.62) وانحراف معياري (0.69)، في حين جاء في المرتبة الرابعة بعد اختيار البدائل بمتوسط حسابي بلغ (3.59) وانحراف معياري (0.68)، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد تقييم البدائل بمتوسط حسابي بلغ (3.57)، وانحراف معياري (0.71).

9. أشارت النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق بتحديد المشكلة كبعد من أبعاد عملية اتخاذ القرار بلغ (3.65) وانحراف معياري (0.62)، وقد احتلت الفقرة رقم (28) (يستطيع العاملون في دائرة القبول والتسجيل تصنيف المشاكل التي تواجههم

حسب طبيعتها.) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وانحراف معياري (1.01) في حين جاءت الفقرة رقم(27) (يستطيع العاملون في دائرة القبول والتسجيل تصنيف المشاكل التي تواجههم حسب أهميتها) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.57)، وانحراف معياري(0.98)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤثر على أن عملية اتخاذ القرار فيما يتعلق ببعد تحديد المشكلة قد جاءت بدرجة مرتفعة.

10. أشارت النتائج أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق بتطوير البدائل كبعد من أبعاد عملية اتخاذ القرار بلغ(3.62) وانحراف معياري(0.69)، وقد احتلت الفقرة رقم(31) (العاملون في دائرة القبول والتسجيل لديهم القدرة على تحديد مزايا كل بديل من بدائل القرار) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.74) وانحراف معياري(1.01) في حين جاءت الفقرة رقم(32) (العاملون في دائرة القبول والتسجيل لديهم القدرة على تحديد عيوب كل بديل من بدائل القرار في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.55)، وانحراف معياري (1.07)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤثر على أن عملية اتخاذ القرار فيما يتعلق بتطوير البدائل قد جاءت بدرجة مرتفعة.

11. أشارت النتائج أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق بتقييم البدائل كبعد من أبعاد عملية اتخاذ القرار بلغ(3.57) وانحراف معياري(0.71)، وقد احتلت الفقرة رقم(38) (العاملون في دائرة القبول والتسجيل باستطاعتهم توقع مدى ملاءمة البدائل المطروحة مع أهداف المنظمة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.65) وانحراف معياري(1.07) في حين جاءت الفقرة رقم(36) (العاملون في دائرة القبول والتسجيل باستطاعتهم توقع درجة المنفعة المترتبة من كل بديل من بدائل القرار) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.49)، وانحراف معياري(0.99)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤثر على أن عملية اتخاذ القرار فيما يتعلق ببعد تقييم البدائل قد جاءت بدرجة مرتفعة.

12. أشارت النتائج أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق باختيار البدائل كبعد من أبعاد عملية اتخاذ القرار بلغ(3.59) وانحراف معياري(0.68)، وقد احتلت الفقرة رقم(40) (يستطيع العاملون في دائرة القبول والتسجيل اختيار البديل القابل للتطبيق العملي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ(3.66) وانحراف معياري(1.03) في حين

جاءت الفقرة رقم (39) (يستطيع العاملون في منظمتي اختياري البديل الأفضل في عملية اتخاذ القرارات) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.53)، وانحراف معياري (0.98)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤثر على أن عملية اتخاذ القرار فيما يتعلق ببعد اختيار البدائل قد جاءت بدرجة مرتفعة.

13. أشارت النتائج أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق بالرقابة والمتابعة كبعد من أبعاد عملية اتخاذ القرار بلغ (3.76) وانحراف معياري (0.64)، وقد احتلت الفقرة رقم (44) (العاملون في دائرة القبول والتسجيل يستطيعون اكتشاف الأخطاء في عملية اتخاذ القرارات قبل وقوعها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.94) وانحراف معياري (0.95) في حين جاءت الفقرة رقم (46) (العاملون في دائرة القبول والتسجيل يستطيعون الحكم على مدى مشروعية القرارات المُتخذة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.62)، وانحراف معياري (1.06)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤثر على أن عملية اتخاذ القرار فيما يتعلق ببعد الرقابة والمتابعة قد جاءت بدرجة مرتفعة.

14. أشارت النتائج إلى ثبات صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية (3.017) على مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$) ودرجات حرية (6، 332)، وأن أبعاد المتغير المستقل في هذا النموذج للفرضية الثانية تُفسر ما مقداره (27.1%) من التباين في المتغير التابع (عملية اتخاذ القرار)، وهي قوة تفسيرية متوسطة، كما وفسرت أبعاد جودة نظام المعلومات الإدارية ما مقداره (38.3%) من التباين في المتغير التابع (تحديد المشكلة)، أما بالنسبة للقوة التفسيرية في الفرضية الثالثة فإن أبعاد جودة نظام المعلومات الإدارية فسرت ما مقداره (10.6%) من التباين في المتغير التابع (تطوير البدائل)، وفسرت أبعاد جودة نظام المعلومات الإدارية ما مقداره (20.5%) من التباين في المتغير التابع (تقييم البدائل)، في حين فسرت أبعاد جودة نظام المعلومات الإدارية ما مقداره (29.3%) من التباين في المتغير التابع (اختيار البدائل)، وأخيراً فسرت أبعاد جودة نظام المعلومات الإدارية ما مقداره (15.9%) من التباين في المتغير التابع (الرقابة والمتابعة)، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً لأبعاد المتغير المستقل (جودة نظام المعلومات الإدارية) في المتغيرات التابعة كلاً على حده، وبناءً على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار فرضيات الدراسة.

15. أشارت النتائج إلى أن هناك أثراً للبعد المستقل (الأمر المادية، والتأكيدية، الاعتمادية، والاستجابة، والتعاطفية)، في المتغير التابع الكلي (عملية اتخاذ القرار)، وأشارت النتائج إلى عدم وجود أثر لمتغير خصائص المعلومات في عملية اتخاذ القرار.
16. أشارت النتائج إلى أن هناك أثراً للأبعاد المستقلة (الأمر المادية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطفية، والتأكيدية)، في المتغير التابع (تحديد المشكلة)، وأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير خصائص المعلومات في المتغير التابع (تحديد المشكلة).
17. أشارت النتائج إلى أن هناك أثراً للمتغيرات المستقلة (الاستجابة، والتأكيدية)، في المتغير التابع (تطوير البدائل)، وأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (الأمر المادية، الاعتمادية، التعاطفية، وخصائص المعلومات)، في المتغير التابع (تطوير البدائل).
18. أشارت النتائج إلى أن هناك أثراً للمتغيرين المستقلين (التأكيدية، التعاطفية)، في المتغير التابع (تقييم البدائل)، وأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (الأمر المادية، الاعتمادية، الاستجابية، وخصائص المعلومات)، في المتغير التابع (تقييم البدائل).
19. أشارت النتائج إلى أن هناك أثراً للمتغيرات المستقلة (الاعتمادية، التعاطفية، والاستجابة)، في المتغير التابع (اختيار البدائل)، وأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (الأمر المادية، التأكيدية، خصائص المعلومات) في المتغير التابع (اختيار البدائل).
20. أشارت النتائج إلى أن هناك أثراً للمتغيرات المستقلة (الأمر المادية، التأكيدية، خصائص المعلومات)، في المتغير التابع (الرقابة والمتابعة)، وأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطفية)، في المتغير التابع (الرقابة والمتابعة).
21. أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لجودة نظم المعلومات في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي) في حين أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لجودة نظم المعلومات في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة تعزى للمتغير (المستوى الوظيفي).

22. أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لعملية اتخاذ القرار لدى إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الخبرة). في حين أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لعملية اتخاذ القرار لدى إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة تعزى لمتغيري (المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي).

النتائج

بعد أن تناولت الدراسة أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة بشكل عام، وأنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بشكل خاص فإنه يمكن التوصل إلى النتائج التالية:

(1) أن العنصر الهام في أنظمة المعلومات الإدارية هو العنصر البشري فكلما كان العاملين في هذا المجال مدربين ومؤهلين كلما كانت النتائج أفضل.

(2) إذا كانت المعلومات والبيانات المتوفرة دقيقة وواضحة، فإن نتائج أنظمة المعلومات الإدارية تكون منظمة ودقيقة، كما أن التقارير الناتجة عن تلك الأنظمة تكون فعالة، وبالتالي فإن القرارات الإدارية المتخذة بناء على تلك الأنظمة تكون رشيدة.

(3) هناك علاقة إيجابية ما بين المستلزمات البشرية المدربة والأجهزة والمعدات الحديثة والبرمجيات المتطورة وأنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة ودقة القرارات الإدارية المتخذة.

(4) هناك علاقة قوية ما بين دقة المعلومات وملائمتها وكفايتها وتوقيتها وبين استخدام المديرين لنظم المعلومات في صنع قراراتهم الإدارية.

(5) هناك استخدام عالي لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة من قبل العاملين في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة في صنع قراراتهم، حيث أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن العاملين في الجامعات الأردنية يستخدمون مخرجات أنظمة المعلومات الإدارية في صنع قراراتهم وأن درجة هذا الاستخدام مرتفعة جداً.

(6) دلت نتائج الدراسة على أن جودة نظم المعلومات الإدارية قد أدت إلى فوائد عديدة متعلقة بالعمل من وجهة نظر العاملين في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية مثل تحسين مستوى الأداء، وتقليل وقت إنجاز العمل، وتقليل عبء العمل، وتوفير المعلومات، والتخلص من الأعمال الروتينية، بالإضافة إلى زيادة الدقة في العمل، وعدم وجود الأخطاء.

(7) كما دلت نتائج الدراسة على أن جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية فيما يتعلق ببعدها المادية، وبعدها الإغتماعية، وبعدها الإستجابية، وبعدها التأكيدية، وبعدها العاطفية، وبعدها خصائص المعلومات قد كانت مرتفعة جداً.

(8) دلت نتائج الدراسة على أن أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة قد أصبحت من الأمور الهامة والضرورية جداً في كافة المؤسسات ومن ضمنها مؤسسات التعليم العالي، ولا بد

من التطوير المستمر لكافة المستلزمات الخاصة بتلك الأنظمة، ورفدها بالبرمجيات المتطورة، وضرورة إدخال شبكة الإنترنت في الأنظمة التي تتطلب ذلك، لما لها من فوائد عظيمة في تلك المجالات.

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يخلص الباحث إلى تقديم مجموعة من التوصيات فيما يلي أهمها:

(أ) التوصيات العامة:

1. ضرورة توفر قاعدة بيانات متكاملة لدى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عن كافة الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بحيث تشمل هذه القاعدة على كافة المعلومات الضرورية ومنها الكليات والتخصصات والبرامج الدراسية التي تطرحها الجامعة وشروط القبول في كل تخصص فيها.

2. تطوير نظام القبول الموحد بحيث يشمل جميع الجامعات الحكومية والخاصة وأن لا يقتصر فقط على الجامعات الحكومية، إضافة إلى تمكين الطلبة الحاصلين على الشهادات الأجنبية من التقدم من خلال مركز القبول الموحد أسوة بالطلبة الحاصلين على شهادة الثانوية العامة سواء من داخل المملكة أو خارجها.

3. الاستفادة من شبكة الإنترنت في مجال تقديم طلبات القبول الموحد بدلاً من تقديمها من خلال مكاتب البريد وذلك إختصاراً للوقت وخفض التكلفة المادية على الطلبة و الإجراءات المتعلقة بذلك، وفتح المجال أمام الطلبة المغتربين في كافة الدول للتقدم بطلبات القبول للجامعات الأردنية الحكومية والخاصة عبر شبكة الإنترنت.

4. إمكانية ربط وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وكافة مؤسسات التعليم العالي مع بعضها من خلال شبكة الإنترنت بحيث يتم الإستفسار عن المعلومات المتوفرة عن الطلبة من خلال تلك الشبكة وذلك من خلال وضع آلية محددة ومتفق عليها من قبل كافة الجهات المعنية، مما يسهل من اتخاذ القرارات بشكل أسرع وبأبسط الطرق، إعتماًداً على المعلومات المتوفرة من تلك المؤسسات.

(ب) التوصيات الخاصة:

1. ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال جودة نظم المعلومات والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة، والبرمجيات المتطورة لما لها من أثر إيجابي في عملية اتخاذ القرارات في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية.

2. توصي الدراسة بضرورة تأهيل وتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية، ورفدها بالكفاءات المؤهلة والمدرية التي تحتاجها لزيادة كفاءة وفعالية تلك النظم من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في هذا المجال.

3. تعزيز سياسة الجامعات الأردنية في مجال اتخاذ القرار والمشاركة فيه سواء أكان من خلال فرق العمل أو اللجان أو الأقسام والوحدات الأخرى مما يكون له أثر إيجابي في أدوار الرؤساء والمرؤوسين على حد سواء ويدعم أجواء الثقة والتعاون المتبادل ويحفز القدرات الإبداعية لدى العاملين.
4. توصي الدراسة بضرورة ربط كافة الأقسام الأكاديمية والمراكز والوحدات والدوائر الإدارية والكليات بشبكة معلومات حديثة تتيح لمختلف الأقسام المحافظة على خصوصيتها، وتمكنها من تقديم خدماتها للطلبة والمراجعين بسهولة ويسر.
5. توصي الدراسة بضرورة توعية العاملين بأهمية جودة نظم المعلومات وأثرها على عملية اتخاذ القرارات في إدارات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية؛ لما لها من أهمية في تسيير أعمال الجامعات خاصة في ظل الانتشار الجغرافي لفروع بعض الجامعات في الأردن.
6. ضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم نظم المعلومات الإدارية وتطويرها؛ لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي، وتقليل أسباب المقاومة، ورفع الروح المعنوية، وشعارهم بأهميتهم في الجامعة.
7. توصي الدراسة بضرورة استخدام أنظمة قبول وتسجيل متطورة من قبل الجامعات الأردنية وإتاحة الفرصة للطلبة بالتسجيل على المواد والإنسحاب والإضافة والإطلاع على علاماتهم في كل فصل دراسي من خلال شبكة الإنترنت مما يساعد من تخفيف الأعباء التي يتحملها الطلبة أثناء مراجعاتهم لإدارات القبول والتسجيل في تلك الجامعات، وكذلك تخفيف ضغط العمل عن الموظفين الإداريين في دوائر القبول والتسجيل والمالية وعمادة شؤون الطلبة وغيرها.
8. تمكين رؤساء الأقسام الأكاديمية والمرشدين الأكاديميين من الإطلاع على كشوف علامات الطلبة والإطلاع على أوضاعهم الأكاديمية من خلال النظام مباشرة مما يساعد على ضبط عملية الإرشاد الأكاديمي والمتابعة المستمرة للطلبة تجنباً لحدوث الإشكالات عندهم.
9. توصي الدراسة الباحثين الآخرين بإجراء المزيد من الدراسات، إذ أن هذه الدراسة لم تغطي جميع الأبعاد وأبقت المجال مفتوحاً لدراسات أخرى مستقبلية تتناول أبعاداً جديدة ذات علاقة بمتغيرات الدراسة مثل (الجودة الشاملة، وإدارة المعرفة، والقيادة التحويلية، والتميز الإداري...).

ج) توصيات لدراسات أخرى (مستقبلية):

1. دراسة مقارنة بين أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.
2. دراسة دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بضبط الجودة الأكاديمية.
3. دراسة مدى تطبيق نظام قبول وتسجيل موحد في جميع مؤسسات التعليم العالي الأردنية.
4. دراسة مدى رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها أنظمة القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية.
5. دراسة دور شبكة الإنترنت في تبسيط الإجراءات المتعلقة بالخدمات التعليمية في المؤسسات الأكاديمية.
6. دراسة مدى رضا أعضاء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية والمرشدين الأكاديميين وأعضاء الهيئة التدريسية في المؤسسات الأكاديمية عن الخدمات التي تقدمها أنظمة القبول والتسجيل المحوسبة في تلك المؤسسات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- 1) أحمد السليبي، أحمد صيداوي، "التعليم العالي في المنظور الدولي" - دراسة مقدمة للمؤتمر العلمي الثاني بجامعة البحرين، 1991.
- 2) إسماعيل السيد، نظم المعلومات واتخاذ القرارات الإدارية، الإسكندرية، المكتب العربي الحديث.
- 3) إسماعيل، هادي خليل، "قياس مواقف المستفيدين اتجاه أنظمة المعلومات الإدارية"، رسالة دكتوراه، قسم إدارة الأعمال، الجامعة المستنصرية، العراق، 1999م.
- 4) أسيل، يونيل عقيل، استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية في المصارف الأردنية (دراسة حالة، جامعة اليرموك، قسم إدارة الأعمال، 1996.
- 5) الاخندي، عبلة، نظم المعلومات وأثرها في التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية(دراسة ميدانية)، القاهرة:مكتبة النهضة المصرية، 1995.
- 6) الأردن، مركز المعلومات الوطني، "واقع المعلومات في الأردن-القطاع العام والقطاع الخاص"، 1995.
- 7) البكري، سونيا محمد، علي عبد الهادي مسلم، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 1996.
- 8) البكري، سونيا، محمد، "دراسة اثر التغيرات الشخصية على فعالية نظم المعلومات الآلية"، القاهرة: الخبراء العرب في الهندسة والإدارة (Team)، المؤتمر الدولي العاشر للتدريب والتنمية الإدارية، القاهرة، 28-30 إبريل 1998.
- 9) التويرقي، د. بشير علي، نظم المعلومات الفعالة-مبادئ وتطبيقات، بنغازي، دار الكتب الوطنية، 1993.
- 10) الجراد، خلف مطرد، نظرية القرارات الإدارية بين علم الإدارة العامة والقانون الإداري، دمشق، 1985.
- 11) الحجار، سامي، "عقلانية اتخاذ القرارات في المنظمات الإدارية، المجلة العربية للإدارة، صلاح عبدالكريم الصفدي، المجلد (7)، العدد (1)، 1983.
- 12) الحسن، راوية، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2002.
- 13) الحسنية، سليم إبراهيم، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 1998.
- 14) الحسنية، سليم إبراهيم، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- 15) الحسين، أحمد مصطفى، تحليل السياسات: مدخل جديد للتخطيط في الأنظمة الحكومية، الطبعة الأولى، جمعية الاجتماعيين، الشارقة، 1994.
- 16) الخفاجي، نعمة، "المدخل المعرفي في تحليل الاختيار الاستراتيجي"، دراسة اختبارية في صناعة التأمين العراقية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة بغداد، 1996.
- 17) الدهان، أميمة، "الإبداع والسلوك الإبداعي في المنظمة"، مجلة تنمية الراقدين، جامعة

الموصل، العراق، العدد 26، 1989.

- 18) الرازي، محمد، معجم مختار الصحاح، 1950.
- 19) السالم، مؤيد سعيد، "العلاقة بين أبعاد تصميم العمل والسلوك الإبداعي للعاملين-دراسة ميدانية في منشآت وصناعات عراقية"، دراسات، الجامعة الأردنية، مجلد (26)، العدد الأول، 1999.
- 20) السالمي، علاء عبد الرزاق، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2000.
- 21) السالمي، علاء عبد الرزاق، نظم إدارة المعلومات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2003.
- 22) السالمي، علاء عبد الرزاق، الدباغ، رياض حامد، تقنيات المعلومات الإدارية، عمان: دار وائل للنشر، 2000.
- 23) السالمي، علاء، الدباغ، رياض، تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2001.
- 24) السامرائي، إيمان فاضل، الزعبي، هيثم محمد، نظم المعلومات الإدارية، عمان دار الصنعا، 2004.
- 25) السامرائي، إيمان فاضل، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2004.
- 26) السيد، إسماعيل محمد محمد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، الإسكندرية: المكتب العربي الحديث للطباعة والنشر، 1980.
- 27) الشerman، زياد محمد، مقدمه في نظم المعلومات الإدارية، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، 2003.
- 28) الشماع، وآخرون، "نظرية المنظمة"، الطبعة الأولى، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2000.
- 29) الشناق، رفعت عودة الله، "أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي للشركات المساهمة العامة الأردنية"، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان، 1994.
- 30) الصباغ، عماد، تطبيقات الحاسوب في نظم المعلومات، الطبعة الأولى، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، 2000.
- 31) الصبيحات، إبراهيم بدر، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات المساهمة العامة المختلطة الصناعية في الأردن، عمان : الجامعة الأردنية، 1994.
- 32) الضمور، فيروز مصلح، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية"، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، عمان، 2003.
- 33) الطائي، محمد عبد حسين آل فرج، الموسوعة الكاملة في نظام المعلومات الإدارية الحاسوبية، جامعة الموصل، الموصل، 2000.
- 34) الطراونه، أحسين "العلاقة بين التمكين الإداري وعملية اتخاذ القرارات لدى مديري المدارس الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة، 2006.

35) العجلوني، عبد الفتاح محمد، "تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص في الأردن"، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، جامعة آل البيت، 1998م.

36) ألدبلي، ناصر محمد، السلوك الإنساني والتنظيمي (منظور كلي مقارنة)، الرياض: معهد الإدارة العامة، 1995.

37) العقدة، أحمد، "دور عضو هيئة التدريس في اتخاذ القرارات في مؤسسات التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية"، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 1991م.

38) العلواني، حسن، "إدارة المعرفة، مفهوم والمداخل النظرية"، المؤتمر الثاني، القاهرة، 2001.

39) الفرخان، أمل، والطراونة، محمد، "واقع نظم الرقابة والمعلومات في المؤسسات الأردنية: دراسة تحليلية مقارنة"، دراسات: العلوم الإدارية، المجلد (23)، العدد الثاني، 1996.

40) القاسم، صبحي، نوعية التعليم العالي في الوطن العربي، قضايا وأفكار، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر التعليم العالي في الأردن بين الواقع والطموح 16-18 أيار 2000م.

41) القريوتي، محمد، "السلوك التنظيمي-دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة"، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2000.

42) الكردي، منال محمد العبد، جلال إبراهيم، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، مصر، 2000.

43) الكيلاني، عثمان والبياني، هلال والسالمي، علا، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان-الأردن، 2000.

44) المقابلة، محمد قاسم، نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بوظائف العملية الإدارية وتطبيقاتها التربوية، إربد: عالم الكتب الحديث، 2004.

45) النظاري، محمد عبد الرحمن، نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية، الجامعة الأردنية، قسم إدارة الأعمال، 1990.

46) النعيمي، فلاح تاية، خضير نعمه عباس، "اتخاذ القرار وفق النظرية الموقفية (دراسة ميدانية)"، مجلة الإدارة العامة، العدد 63، 1989.

47) الهادي، محمد محمد، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، القاهرة: دار الشرق، 1993.

48) الهيجان، عبد الرحمن، "معوقات الإبداع في المنظمات السعودية، مجلة الإدارة العامة، المجلد (39)، العدد الأول، 1999.

49) أنطوان، فريد، دوامة التغيير في عصر المعلومات الرقمية، ((مجلة الإداري))، حزيران، 1997.

50) أيوب، ناديا، "العوامل المؤثرة على السلوك الإبداعي الابتكاري لدى المديرين في قطاع البنوك التجارية"، كلية الإدارة العامة، المجلد (20)، العدد الأول، 2002.

51) أيوب، ناديا، "كفاءة نظم تقنية المعلومات من وجهة نظر المستفيدين في المنشآت الصناعية السعودية الصغيرة"، مجلة دراسات، سلسلة العلوم الإدارية،

- عمان، الجامعة الأردنية، العدد الأول، المجلد (27)، 2000.
- 52) برهان، محمد نور، تقنية المعلومات وتحديات إدارته العامة العربية في عقد التسعينات، "المجلة العربية للإدارة"، مجلد 13، عدد 3+4، 1989.
- 53) برهان، محمد نور، غازي رجو، نظم المعلومات المحوسبة، دار المناهج، عمان، 1998.
- 54) تشريعات التعليم العالي في الأردن، 2003.
- 55) جمال حرب، " إحتياجات الجامعات الأردنية الرسمية لخدمات الحاسوب في المجالات الإدارية"، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية التربية، 1993.
- 56) حريم، حسين، السلوك الإبداعي التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع، 1997.
- 57) حمود، خضير كاظم، السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002.
- 58) حيدر، معالي فهمي، نظم المعلومات-مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، 84 شارع ذكريات غنيم، تأسيس سابقاً، 2002.
- 59) د. بشاري، محمد شوقي، نظم المعلومات الإدارية والحاسب الالكتروني، القاهرة، دار الفكر العربي، 1978.
- 60) دفلين، كيث، الإنسان والمعرفة في عصر المعلومات، ترجمة شادن اليافي، الطبعة الأولى، الرياض: العبيكان، 2001.
- 61) زويلف، مهدي ، محمد قاسم القريوتي ، المفاهيم الحديثة في الإدارة ، عمان : المكتبة الوطنية ، 1993.
- 62) سعيد التل، " أهداف التعليم الجامعي في الأردن"، عمان، 1968.
- 63) سليمان مصطفى، " مرصد المعلومات ودورها في دعم الدراسات العليا والبحث العلمي"، مجلة التعليم العالي، العدد الثاني، 1985.
- 64) سونيا البكري، نظم المعلومات الإدارية، مكتبة الاشعاع للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 1997.
- 65) شاهين، شريف كامل، "نظم المعلومات الإدارية، لمكتبات ومراكز المعلومات :المفاهيم والتطبيقات"، الرياض والمريخ للنشر، 1994.
- 66) شرقي، حسن علي، نظرية القرارات الإدارية (مدخل كمي في الإدارة)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 1997.
- 67) صلاح، منذر، نظم المعلومات الإدارية، عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1981.
- 68) عارف، حسين ناجي، السلوك التنظيمي، عمان، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2001.
- 69) عبدالهادي، محمد قريظم، اتخاذ القرارات الاستثمارية مع التطبيق على خطط التنمية الوطنية بالمملكة العربية السعودية، جدة، مركز النشر العربي، 1988.
- 70) عساف، عبد المعطي، مقومات الإبداع الإداري في المنظمات المعاصرة، مجلة الإداري، مسقط، معهد الإدارة العامة، العدد (62)، 1995.
- 71) عقد ، عبد الحميد، التكاليف وقياس الأداء في نظم المعلومات الإدارية، مجلة الاقتصاد والإدارة، العدد 14، 1982.
- 72) علاوي ، ماهر صالح ، القرار الإداري ، بغداد: دار الحكمة للطباعة والنشر العربي

- 1991،
 (73) علي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، جامعة الاسكندرية، 1994.
- (74) عوض منصور، محمد أبو النور، تحليل نظم المعلومات باستخدام الكمبيوتر: مقدمة في تحليل النظم، دار الفرقان، عمان، 1994.
- (75) غالي، بطرس، مدخل في علم السياسة، الطبعة السابعة، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، 1989.
- (76) غراب، كامل، وحجازي، فادية، "أثر استخدام نظم مساندة القرارات على كفاءة وفاعلية القرارات: دراسة تجريبية"، مجلة الإدارة العامة، المجلد (35)، العدد الأول، 1995.
- (77) فؤاد الشيخ سالم، فالح محمد حسن، الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات، عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1983.
- (78) كاظم، هاشم، عبد الحميد، سعدي، نظم المعلومات الإدارية، رزمة تدريبية لبرامج الإدارة العليا، المركز القومي للحاسبات، 1983.
- (79) كامل السيد غراب، وفادية حجازي، "أثر استخدام نظم مساندة القرارات على كفاءة وفاعلية القرارات: دراسة تجريبية"، مجلة الإدارة، المجلد 35، العدد 1، 1995.
- (80) كبيبة، محمد، نظرية القرارات الإدارية، حلب: مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية لكلية الاقتصاد والتجارة، 1990.
- (81) ماجد بدر "التعليم العالي في الأردن بين المسؤولية الحكومية والقطاع الخاص" مركز الدراسات والأبحاث، عمان- الأردن، 1994.
- (82) مجلة الحاسوب، آذار/نيسان، 2001، ص 61.
- (83) محمد الطائي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، جامعة الموصل، 1988.
- (84) محمد خصاونة: "مشكلات التسجيل في الجامعة الأردنية كما يراها الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والعاملون في التسجيل"، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية التربية، 1994.
- (85) محمد عدنان البخيت، حامد الزغول، "الجامعة الأردنية في عيدها الفضي"، المطبعة الوطنية، 1987.
- (86) محمد، غيدا علي، باتجاه الطرق السريعة للبيانات التجارية، مترجم، (مجلة علوم)، عدد 91، 1997.
- (87) مخلوف، إبراهيم احمد، التحليل الكمي في الإدارة، 1995.
- (88) مطاوع، كرم، أربعة مداخل لنظم المعلومات الإدارية، عمان، الأردن، 1975.
- (89) معهد الإدارة الأردني، اتخاذ القرارات الفعالة، عمان: معهد الإدارة الأردني، 1992.
- (90) مكليود، رايموند، نظم المعلومات الإدارية، الجزء الأول، ترجمة سرور سرور، دار المريخ للنشر، الرياض، 1990.
- (91) مهدي الراشد، "مدى صلاحية البيانات المحاسبية لأغراض الرقابة وتقييم الأداء في مشاريع صناعية مختارة"، مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (9)، العدد الأول، 1993.
- (92) نعمة، خضير، "نظام المعلومات وعلاقته بالتكنولوجيا والسلوك القيادي: دراسة حالة اختبارية"، مجلة دراسات الجامعة الأردنية (العلوم الإنسانية)، مجلد (28)، العدد (1)، 1995.
- (93) نواف كنعان، اتخاذ القرارات الإدارية بين النظريات والتطبيقات، الرياض: مطابع الفرزدق التجارية، 1983.
- (94) همشري، عمر (1994)، "معوقات الإبداع لدى العاملين في المكتبات المتخصصة في

الأردن"، دراسات، الجامعة الأردنية، المجلد 21، العدد الرابع.

95) وجدي المشاعلة، "تحليل فاعلية الكلفة لنظم المعلومات المستخدمة في مديريات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الرسمية"، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية التربية، 1995.

96) ياغي، محمد عبد الفتاح، اتخاذ القرارات التنظيمية، جده: مركز النشر العربي، 1989.

97) ياغي، محمد عبد الفتاح، عملية اتخاذ القرارات الإدارية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 7، العدد 2، 1983.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Alter, Steven, (1999), Information systems management perspective, Third edition, Addison-Wesley Educational Publisher, USA, 1999.
2. Bruce R. Lewis and K. Kelly Rainer, JR. A model for information technology management in universities, Journal of computer information systems, fall 1994, Vol. XXXV, No. 1.
3. Carol, Cashmore, Business information: Systems and strategies, First Ed, Prentice Hall, London, 1991.
4. Corral, Sheila, Knowledge management: Are we in the knowledge management business, 1999.
5. Davenport, T. and Prusak, L., Working Knowledge, Cambridge, MA: Harvard University Press, 1988.
6. David M. Kronke, Management information systems, second ed., Mitchell McGraw-Hill, New York, 1992.
7. Dudeja V.D., Management Information Systems In the New Millennium, Common Wealth Publisher, New Delhi, 2000.
8. Elhers, Dave, "Student information systems: A school success story", Media and methods, Sep./Oct. 2001, Vol. 37, Issue 3.
9. Floyd Fuller, William Manning, Computers and information processing. Boyd Fraser publishing, Danvers, 1994.
10. Goral, Tim, "The school-to-home link", curriculum administrator, Sep. 2000, Vol. 36, Issue 8.
11. Gordon B. Davis, Marorethe H. Olson, Management Information Systems, New York: Mc Graw Hill Inc., 1985.
12. Graduate school of business, University of Texas at Austin, What is knowledge management, 1998.
13. http://www.arabcin.net/arabic/5,nadweh/pivot_3/knowledge_management.htm 09/05/2004.
14. http://www.arabcin.net/arabic/5,nadweh/pivot_3/knowledge_management.htm 09/05/2004.
15. http://www.balagh.com/youth/v710_bhdt.htm 26/09/2004.
16. <http://www.mmsec.com/marefa.htm>. 03/3/2004.
17. J. V. Iyengar. An expert system for MBA admissions, Journal of computer information systems, Summer 1995.
18. Jay M. Shafrits, J. Steven Ott, Classics of Organization Theory, California: Brooks Col Publishing Co., 1992.
19. Jhon Carter, Silverman Fred, Establishing a MIS "journal systems management". Vol 31, Jan, 1980.
20. John C. Burch & Phers, Systems theory Applications, Santa Barbara: Jhon Wiley & Sons, Inc., 1974.

21. John M. Stevens Anthony G. Gahill E. Sam Overman, Lee Frost-Kumpf, "Computerized information systems and public sector productivity", *International Journal of Public Administration*, Vol. 17, No. 1, 1994.
22. Keith R. McCloy, *Resource management information systems process and practice*: Taylor & Francis Ltd. 1995, p.4.
23. Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon, *Essentials of Management Systems: Organization and technology*, New Jersey, 1995.
24. Keroenke, David m., *Management information systems, sec.*, ed. Mitchell Mc Graw Hill, New York, 1992.
25. Khatib F., Awwad M., *Measuring of service Quality of Marketing Iformation system Technology*", *Mutah ti1-Buhuth wad-Dirasat*, 2003, vol.18, no.4.
26. Krober, Donald W, & Waston. Hughj, *Computer-Based Information Systems*, second edition, New York, 1990.
27. Kurt A. Christoff, *managing the information center*, London. Adivision of scott. Foresman and company, 1990.
28. Lau, Lind Kiat, "User participation and attitudes towards an MIS innovation computer-assisted performance appraisals", *Dissertation abstract international*. Vol. 55, No. 3, September, 1994.
29. lewis ,B.R.Boorns, "service Quality" Measurement "Markiting Intelligence and planning, 1993, vol.11, No.4
30. Macintosh, A., Filby, I., Kingston, J., and Tate, A., *Knowledge road MAPS. Proceedings of the second international conference on practical aspects of knowledge management (PAKM 98)*; Bsel, Swizerland, 1999.
31. Michal J. Corullo, "Information systems success factors", *Journal of system management*, Dec. 1980.
32. MOAD, R. For kner I, *computerized Business systems: An Introduction Data Processing*, 1973.
33. Murdick, R.G & Ross Joel E. *Information systems for modern management*. New Jerey, Prentice- Hall, Inc. Englewood cliffs,2nd,1976.
34. N.Caroline Daniels .*information Technology the Management Challenge*, Woking hame: Addison-wesley publishing co.1994.
35. Nonaka I. And H. Takeuchi. *The knowledge creating company: How japanese companies create the dynamics of innovation*, (New Yourk: Oxford University Press), 1995.
36. O'Brein, James, *Introduction to information systems*, 7th ed., Irwin, Boston, 1994.
37. O'Brien, James, *Management information systems: A Managerial end user perspective*, 2nd ed. Irwin, 111 Ionois, 1996.

38. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., (1988) "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" Journal Of Retailing, Vol.49, No.64.
39. Parker, Charles & Case, Thomas, Management information systems, sec. Ed. Mc Graw Hill, Singapore, 1993.
40. Philip, G T and Ann Hazlett, S.A "Service Quality of industrial information service. British library Research and innovation Report", 1996 British, London.
41. Phillip Ein – Dor, & Eliseger, "Managing management Information system" Lexington: D.C. Heath & company, 1978.
42. Phillip Ein-Dor. et. al., "Information technology in three small developed countries", Journal of Management Information Systems, Vol. 3, No. 4, Spring 1997.
43. Pitt, I.F., Watson, R.T & Kavan, C.B: "Service quality: A Measure of information system Effectiveness" ,MIS quarterly 1995, June, vol,19, No.2.
44. Pitt, I.F., Watson, R.T & Kavan, C.B. 1995, "Service Quality: A measure of information.
45. Richard J. Lorette & H. Charles Walton, Case in the management information systems and information technology, Boston: Richard Irmin, Inc., 1990.
46. Richard T. Watson, et. Al, "Key issues in information systems management: An International Perspective", Journal of Management Information Systems, Vol. 13, No. 4, Spring 1997.
47. Robbins, S., and Decenze A. D., Fundamental of management: Essential concepts and applications, second ed., Prentice-Hall, U.S.A, 1998.
48. Robert G. Murdick, et. Al. Information systems for modern management, 3rd prentice hall, New Delhi, 1996.
49. Robert Landeros & Kailash Benfa. Nine technological realities for institutions of higher education, Journal of computer information systems, Spring 1994, Vol. XXXIV Number 2.
50. Skyrme, Davide, Knowledge management: Making sense of an oxymoron. Management insight, 2nd series, No.2, 1997.
51. Sorel Reisman: "The Future of information Technology the Madhatter, S Tea Party". journal of information management.
52. Stoner, James AF. Management, fifth edition, prentice, hall, New Jersey, 1990.
53. Turban, Efraim, & Mclean & Wetherbe, James, Information technology for management, Jhon Wiley & Sons, New York, U.S.A. 1999.

54. Van Der Spek, R. And De Hoog, R., A frame work for knowledge management methodology. in knowledge methods: practice approaches to managing knowledge. Vol. 3083, Schema Press, Arlegton, Texas, 1995.
55. Willis, William, "Student information systems are integrating more functions", The Journal, Apr. 1996, Vol. 23, Issue 9.
56. Wilson, david, A. Management information, linacre House, Britain, 2000.
57. Wilson, Keathen, "Use of computer-based management information system in public organization: The case of the city of Richmond", Dissertation abstracts international, Vol. 56, No. 10, April, 1996.