

The copyright © of this thesis belongs to its rightful author and/or other copyright owner. Copies can be accessed and downloaded for non-commercial or learning purposes without any charge and permission. The thesis cannot be reproduced or quoted as a whole without the permission from its rightful owner. No alteration or changes in format is allowed without permission from its rightful owner.



تأثير نظم المعلومات الحوسبة على إدارة  
الخدمات الهجرية  
رئيسية

**THE IMPACT OF COMPUTERIZED INFORMATION SYSTEMS  
ON CRISIS MANAGEMENT IN UAE IMMIGRATION  
SERVICES**

**MARYAM MOHAMED SALEM ALGHAWAS ALZAABI**



**MASTER OF PUBLIC MANAGEMENT  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
2025**

تأثير نظم المعلومات الحوسبة على إدارة ا  
اتفي خدمات الهجرة  
رت غلبية المتحدة

**THE IMPACT OF COMPUTERIZED INFORMATION SYSTEMS  
ON CRISIS MANAGEMENT IN UAE IMMIGRATION  
SERVICES**

**MARYAM MOHAMED SALEM ALGHAWAS ALZAABI (826802)**



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

**Thesis Submitted to The Ghazali Shafie Graduate School of Government In  
Fulfilment of The Requirements For The Master of Public Management  
Universiti Utara Malaysia**



Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa  
(College of Law, Government and International Studies)  
**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

**PERAKUAN KERJA TESIS / DISERTASI**  
(Certification of thesis / dissertation)

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa  
(We, the undersigned, certify that)

**MARYAM MOHAMED SALEM ALGHAWAS ALZAABI (826802)**

calon untuk ijazah  
(candidate for the degree of)

**MASTER (PUBLIC MANAGEMENT)**

telah mengemukakan tesis / disertasi yang bertajuk:  
(has presented his/her thesis / dissertation of the following title):

**THE IMPACT OF COMPUTERIZED INFORMATION SYSTEMS ON CRISIS MANAGEMENT IN  
UAE IMMIGRATION SERVICES**

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis / disertasi.  
(as it appears on the title page and front cover of the thesis / dissertation).

Bahawa tesis/disertasi tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan, sebagaimana yang ditunjukkan oleh calon dalam ujian lisan yang diadakan pada **5 NOVEMBER 2024**

*That the said thesis/dissertation is acceptable in form and content and displays a satisfactory knowledge of the field of study as demonstrated by the candidate through an oral examination held on: **NOVEMBER 5, 2024***

Pengerusi Viva : **ASSOC. PROF. DR. NUR SYAKIRAN AKMAL ISMAIL**

Tandatangan  
(Signature)

Pemeriksa Luar : **DR. ALI NASSER ALI – AL TAHITAH (USIM)**

Tandatangan  
(Signature)

Pemeriksa Dalam : **DR. HOUCINE MEDDOUR**

Tandatangan  
(Signature)

Tarikh : **5 NOVEMBER 2024**  
Date

Nama Pelajar : **MARYAM MOHAMED SALEM ALGHAWAS (826802)**  
(Name of Student)

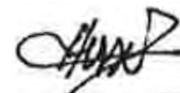
Tajuk Tesis : **THE IMPACT OF COMPUTERIZED INFORMATION SYSTEMS ON**  
(Title of the Thesis) **CRISIS MANAGEMENT IN UAE IMMIGRATION SERVICES**

Program Pengajian : **MASTER (PUBLIC MANAGEMENT)**  
(Programme of Study)

Penyelia Pertama : **PUAN ZALINAH** Tandatangan  
(First Supervisor) **AHMAD** (Signature)



Penyelia Kedua : **DR. HUSSEIN** Tandatangan  
(Second Supervisor) **MOHAMMED** (Signature)  
**ESMAIL ABU AL-**  
**REJAL**



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

## **PERMISSION TO USE**

In presenting this thesis in partial fulfillment of the requirement for Master degree from Universiti Utara Malaysia, I agree that the University Library may make it freely available for inspection. I further agree that permission for copying of this thesis in any manner either in whole or in part, for scholarly purpose may be granted by my supervisor or in his absence, by the Dean, Ghazali Shafie Graduate School of Government, UUM College of Law, Government and International Studies (UUM COLGIS). It is understood that any copying or publication or use of this thesis or part thereof for financial gain shall not be allowed without my written permission. It is also understood that due recognition shall be given to me and to the Universiti Utara Malaysia for any scholarly use which may be made of any material from this thesis.

Request for permission to copy or to make use of material in this thesis, in whole or in part, should be addressed to:

**Dean (Ghazali Shafie Graduate School of Government)**

**UUM College of Law, Government and International Studies (UUM COLGIS)**



**Universiti Utara Malaysia**

**06010 UUM Sintok**

**UUM**  
**Universiti Utara Malaysia**

## ملخص

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو بحث تدابير نظم العمل وممارسات الدار في مجال حوسبة وقيمتها بإدارة التفتيش لخدمة الجوازات وله جرحاً رات لالعربية المتحددة بتتبعات مشاكل الدار في لم يحققات التي تواجه علفيت طيق نظم العمل وممارسات الدار في مجال حوسبة قبل عاده جوده النظام ، جوده الخدمة ، جوده العمل وممارسات ، سرعة اتخاذ القرارات. استخدمت الدار في مجال حوسبة الالهة جلال كمي ولتشفادت من تقييهم ائلي القلم عمل على حل ول الشوي لاي قوتيت ات القبلين ولي غير تتباط وان حدار. ولم يشاء استقبل من ا عمال ا سبي لل سبقة بق عمل التتاسب مع ظروف الدار. بقمبشل مضمع الدار في جميع الموظفين لاعمالي في إدارة الجوازات وله جرحه بولة ا رات لالعربية المتحددة، فيكون حسب المركز ات الحليل تقاسمي صاء من 9800) موظف. ح جمل علف لم ستهفة هو 370 ول كن مجمو القبل اتل صلل لقت حل ل كلت 330 استبلنة. وأظمرت تلج البغري رلللاب علفي سي إدارة ات قوتيت لكبيرة. قد ولضحت الدار أن البغري رات لمتوقلة (جوده النظام، جوده نظام الخدمات، جوده العمل وممارسات، سرعة تكاذ القرار (في النموذج لم قتر ب كلت مل سته 88% من لك بغري في إدارة ا زم اتبلئرة ال جوازات وله جرحي لولة ا رات لالعربية المتحددة، وأشارت القتلج إلى وجود ذات ا ح ص لقيين جوده النظام، وجوده الخدمات، وجوده العمل وممارسات، وسرعة اتخاذ القرار في أنظمة العمل وممارسات الدار في مجال حوسبة وإدارة اتبلئرة ال جوازات وله جرحي لولة ا رات لالعربية المتحددة، ولصت الدار في إجراء واسات مقل في أمكن أخرى بقل ا رات ا ل أول دول الم جاوره، كما ولصت الدار في إجراء واسات مقل في استخدام منهجية تلخفة مثل الالهة النوعي، ولذي قتي سقتج منه بغير رات إضفلية وبما لم يتم تضمين هلي ال حل ل ا ل.

للملفات احيية: إدا ت ، جوده النظام ، جوده الخدمات ، جوده العمل وممارسات ، سرعة تكاذ القرارات

## ABSTRACT

The main objective of this study is to investigate the impact of computerized management information systems and their relationship to crisis management in the Passports and Immigration Department of the United Arab Emirates. The problem of the study focused on the challenges encountered in implementing computerized management information systems, specifically in the dimensions of System Quality (SYQ), Service Quality (SEQ), Information System Quality (ISQ), and Decision Making Speed (DMS). The study adopted quantitative approach and benefited from statistical evaluation based on detailed solutions and techniques of variance and covariance, correlation and regression. A questionnaire set was created from previous literary works and modified to match the study conditions. The study population were all employees who are working in the Department of Passports and Immigration of the United Arab Emirates. It was formed according to the Federal Center for Competitiveness and Statistics (9800) employees. The target sample size is 370, but the valid data set for analysis was 330 questionnaires. The results of the main dependent variable Crisis Management (CM) showed significant predictive power. This explained that the independent variables (system quality, system quality services, quality of information, speed of decision-making) in the proposed model accounted for 88% of the changes in crisis management in the Department of Passports and Immigration of the United Arab Emirates. The findings indicated that there was a statistically significant relationship between system quality, quality of services, information quality, and the speed of decision-making in computerized management information systems and crisis management in the Passports and Immigration Department of the UAE. The study recommended conducting similar studies in other places such as other emirates or neighbouring countries. The study also recommended conducting similar studies using a different methodology such as the qualitative approach, which may infer additional variables that may not have been included in the current research.

**Keywords:** Crisis Management, System Quality, Service Quality, Information Quality, Decision-Making Speed



## ABSTRAK

Objektif utama kajian ini adalah untuk menyelidik kesan sistem maklumat Objektif utama kajian ini adalah untuk menyelidik kesan sistem maklumat pengurusan berkomputer dan hubungannya dengan pengurusan krisis di Jabatan Pasport dan Imigresen, Emiriah Arab Bersatu. Masalah kajian ini berfokus kepada halangan-halangan yang dihadapi dalam proses penggunaan sistem maklumat pengurusan berkomputer dalam pelbagai dimensi tertentu, iaitu, Kualiti Sistem (SYQ), Kualiti Perkhidmatan (SEQ), Kualiti Sistem Maklumat (ISQ) dan Kepantasan Membuat Keputusan (DMS). Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan mengambil manfaat daripada penilaian statistik berdasarkan penyelesaian terperinci dan teknik varians dan kovarians, korelasi serta regresi. Satu set soal selidik telah dibuat berdasarkan karya-karya terdahulu dan diubah suai bagi memadankan keadaan kajian. Populasi kajian adalah semua pekerja dari pelbagai jabatan yang bertugas di Jabatan Pasport dan Imigresen, Emiriah Arab Bersatu. Ia dibentuk berdasarkan data daripada Pusat Daya Saing dan Statistik Persekutuan, iaitu seramai 9800 orang kakitangan. Saiz sampel sasaran adalah seramai 370 individu, tetapi set data yang sah untuk dianalisa adalah sebanyak 330 soal selidik Keputusan pembolehubah bersandar utama Pengurusan Krisis (CM) menunjukkan kuasa ramalan yang ketara. Ia menjelaskan bahawa pembolehubah tidak bersandar (kualiti sistem, kualiti sistem perkhidmatan, kualiti maklumat, kepantasan membuat keputusan) dalam model yang dicadangkan menyumbang kepada 88% perubahan dalam pengurusan krisis di Jabatan Pasport dan Imigresen, Emiriah Arab Bersatu. Kajian ini mengesyorkan agar kajian yang serupa dapat dijalankan di tempat lain seperti di emiriah lain atau di negara jiran. Kajian ini juga mencadangkan untuk menjalankan kajian yang serupa dengan menggunakan metodologi yang berbeza seperti pendekatan kualitatif, yang mungkin dapat meramalkan pembolehubah tambahan yang mungkin tidak dimasukkan dalam penyelidikan ini.

**Kata Kunci:** Pengurusan Krisis, Kualiti Sistem, Kualiti Perkhidmatan, Kualiti Maklumat, Kepantasan Membuat Keputusan

## ACKNOWLEDGEMENT

My utmost gratitude goes to God. I would like to express a special thanks to my supervisors Zalinah Bt Ahmad and Dr. Hussein Mohammed Esmail Abu Al-Rejal. It was a well rewarding experience to have been under their supervision. I deeply appreciate their patient instructions and continuous support they have given me during my study and research.

On a personal note, I would especially like to thank all my friends for their kind supports during the difficult moments of my research. I owe my loving thanks to my family members and specially my parents.



## فهرس المحتويات / TABLE OF CONTENTS

i	PERMISSION TO USE
ii	لمخص
iii	ABSTRACT
iv	ABSTRAK
v	ACKNOWLEDGEMENT
vi	فهرس المحتويات / TABLE OF CONTENTS
ix	فهرس الصور / LIST OF FIGURES
x	فهرس الجداول / LIST OF TABLES

1	فصل اول : المقدمة / CHAPTER ONE
1	1.1 خففة الدراسة
6	1.2 مشكل الدراسة
11	1.3 أسئلة الدراسة
11	1.4 أهداف الدراسة
12	1.5 أهف الدراسة
13	1.6 نطاق الدراسة
14	1.7 تحفف المصطحات الفففة
16	1.8 مفكل الدراسة
17	1.9 لمخص

19	فصل ثانف : اطار لنظرف ولفرسل اتل سابقفة / CHAPTER TWO
19	2.1 المقفمة
19	2.2 فففة الدراسة (مارات الفففة الفففة)
22	2.3 إفارة ا مانت الفففة والففففف
26	2.4 مراحل إفارة ا مات
28	2.5 نظم الفف ومات الفففففف الفففة والففففف
35	2.5.1 فففففف نظام الفف ومات
36	2.5.2 فففففف فففففف
36	2.5.3 فففففف فففففف
36	2.5.4 سرففففف اذ الففففف
36	2.6 نظم الفف ومات وإفارة ا مة
38	2.6.1 فففففف فففففف و ففففففف ا مة

38	2.6.2	جودة النظام و ت م إدارة ا مة
38	2.6.3	جودة المعلومات و ت م إدارة ا مات
39	2.6.4	سرعة اتخاذ القرارات وإدارة ا مة
39	2.7	النظريات الداعمة
39	2.7.1	نظريتنا ت ا مات الوظيفية
42	2.8	تطبيقات فرضيات والنموذج المقترح
43	2.8.1	جودة نظم المعلومات ا مة م ح س بة وإدارة ا مات
44	2.8.2	جودة خدمات نظم المعلومات ا مة م ح س بة وإدارة ا مات
45	2.8.3	جودة معلومات نظم المعلومات ا مة م ح س بة وإدارة ا مات
46	2.8.4	سرعة اتخاذ القرارات بنظم المعلومات ا مة م ح س بة وإدارة ا مات
47	2.9	الخلاصة

### 48 CHAPTER THREE / فصل الثالث : لمنهجية و اجراءات

48	3.1	مقدمة
48	3.2	تصميم البحث
50	3.3	منهجية الدراسة
52	3.3.1	مخطط الدراسة
52	3.3.2	عن الدراسة
55	3.4	تصميم ا ب ت ي ان
58	3.5	صحة وموثوقية ا ب ت ي ان
60	3.6	طرق تحليل البيانات
61	3.7	الخلاصة

### 63 CHAPTER FOUR / فصل الرابع - لنمذجة وتوليد البيانات

63	4.1	مقدمة
63	4.2	فحص البيانات
64	4.3	الهدف من البحث
64	4.3.1	البيانات
65	4.3.2	العمود
66	4.3.3	المستوى التعليمي
67	4.3.4	الدور الوظيفي
69	4.3.5	المنهجية
70	4.4	الوصف
72	4.4.1	البيانات الوصفية لنظم المعلومات ا مة م ح س بة
72	4.4.2	البيانات الوصفية لجودة النظام
73	4.4.3	البيانات الوصفية لجودة الخدمات
74	4.4.4	البيانات الوصفية لجودة المعلومات

74	4.4.5 التحليل الصفي على سرعة تشخيص القرارات
75	4.4.6 التحليل الصفي دورة ا مات
76	4.5 تحليل الشبوكية
78	4.6 أهفترضيات النموذج
78	4.6.1 هفوفة ا تباط
80	4.6.2 لهخص النموذج ومعا تالمسار
81	4.7 نتلخصرضيات
87	4.8 لهخص
89	<b>CHAPTER FIVE / الفصل ل خامس : لمنقشات وا اجات ولفوصريات</b>
89	5.1 مقدمة
89	5.2 لهخص الدراسة
93	5.3 لهفئج التعلق بأهداف البحث
107	5.4 محدودات الدراسة
108	5.5 مساهمات الدراسة
109	5.5.1 مساهمات نظرية
111	5.5.2 مساهمات عملية
113	5.6 توصيات لفاسات المففبأية
115	<b>REFERENCES / لمراجع للعبية</b>
125	<b>APPENDICES</b>



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

## LIST OF FIGURES

43	نموذج الدراسة مقترضي التالى حث	الشكل 2.1
49	تسلسل مراحل الدراسة	الشكل 3.1
65	التحليل الالى نموذج تحليل جنس	الشكل 4.1
66	التحليل الالى نموذج تحليل عمر	الشكل 4.2
67	التحليل الالى نموذج تحليل مستوى تعليمي	الشكل 4.3
68	التحليل الالى نموذج تحليل دور الوظيفي	الشكل 4.4
69	التحليل الالى نموذج تحليل الخبرة	الشكل 4.5



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

## LIST OF TABLES

54	جدول أخذ العينات لمورجان	3.1
56	جدول 3.2 صنادير استبيان	
59	جدول 3.3 نتائج كرنوب اخفاء لمؤوقية استبيان لدراسات جريبية	
64	جدول 4.1 تحليل فحوصات الحيات	
65	جدول 4.2 التحليل لبي مونغ فلي لجنس	
66	جدول 4.3 التحليل لبي مونغ فلي لعمر	
67	جدول 4.4 التحليل لبي مونغ فلي لمستوى تعليمي	
68	جدول 4.5 التحليل لبي مونغ فلي للدور الوظيفي	
69	جدول 4.6 التحليل لبي مونغ فلي لضرة	
70	جدول 4.7 التحليل لبي مونغ فلي لثقافة	
72	جدول 4.8 التحليل لبي مونغ فلي لنظم العمل ومات (CIS)	
73	جدول 4.9 التحليل لبي مونغ فلي لجودة النظام (SYQ)	
73	جدول 4.10 التحليل لبي مونغ فلي لجودة الخدمات (SEQ)	
74	جدول 4.11 التحليل لبي مونغ فلي لجودة العمل ومات ISQ	
75	جدول 4.12 التحليل لبي مونغ فلي لسرعة اتخاذ القرارات DMS	
75	جدول 4.13 التحليل لبي مونغ فلي لادارة مات CM	
76	جدول 4.14 قياس معامل الف كرنوب اخ	
77	جدول 4.15 احصائيات لمؤوقية	
79	جدول 4.16 خصوفات لتباط	
80	جدول 4.17 التحليل لبي مونغ فلي لخصائص النموذج	
81	جدول 4.18 ANOVA	
81	جدول 4.19 الامعات	
82	جدول 4.20 ارتباطات ومعات لجودة النظام وإدارة مات	
83	جدول 4.21 ارتباطات ومعات لجودة الخدمة وإدارة مات	
85	جدول 4.22 ارتباطات ومعات لنظم العمل وإدارة مات	
86	جدول 4.23 ارتباطات ومعات لتعيين سرعة اتخاذ القرارات لنظم العمل ومات	
87	جدول 4.24 التحليل لبي مونغ فلي لخصائص	

## CHAPTER ONE الفصل

### للمقدمة

#### 1.1 لتهيئة لدراسة

نعيش اليوم في مرحلة زمنية متقلبة هي ١ زمتان ظروفاً للتحول والاعتماد على أنظمة الجودة واستعداد لمواجهة التغيرات والظروف الطارئة وذلك من خلال مواضع ومبادئ منظم انتفي الهيئات الخالية أن يتكروا ويشكل بداعي تصورات استراتيجي، ولهي عدد في مقدورهم اتخاذ قرارات من لسياسة المراجعة، أو لبقاء على فهم سريط والموقوف التي تمربها مؤسستهم (Sahib, 2020) (فيجب أن يتوفر لدى أصحاب القرار ابتداء من المؤسسات انتصويرات تشارفي على مراحل القاد موال تخيط للمقيد لي عدد وضع الخطط وصياغة أهدافا تربط بين (جعفر، 2017).

ان النجاشي ادارة التفتت عرض له ال منظمات والاصدي هم الم خاطر والحديات المبتتوبة على هاتيم حورفي لتنه على ال عيدي من ال عوامل التي تشمل دعامات أسس ية يتقدمها ال جلب العمل ومثلي لذا بد انتكون العمل ومات أحدا ل عوامل اسية التي يقلل عدم التأكد وتزيد درجة التأقيل قرار لمواجهتك ت ولا عمل على تحقيق لبارها وتوير امكثية اقضاع على هاقيل وثقاء حدوثها (Masele & Kagoma, 2023) (لنحقق في لتي غي ان تكوتلك النظم ا داري لراق مدي لة القدرة التويي في لكال ملعتاج هم سويات ا دال لقم ختلفة من بيئات عمل وماتمفيدة (Zeitun, 2013).



وتزال قرن ال جي لي سفق طبق قدم التكنولوجي وتطور هابل واستخدام ي الي علمي في مواجهة ات وإدارتها وتوفر رؤى تقصيرات له، فيمكن القطاعات الاقتصادية هي الامجا ت ا لثري تشر لبال عوامل التنويع والتي تقذف في لثري من لاحت ت خيرات ولحول دارة تومت طلبتها وتقعتها (Jarrah, Jarrah, Almomani, AlJarrah & Al-Rashdan Al-Khashali & Al-Din, 2007 ;). كما وتحدد ال وقت التحويلات حدوث مثل هذه ت أو ضى مدى تطور ه ع دم لتحول إلى لثري تفتتطلب التناغم في أساليب وخطط تطويع النظم ا لري ثراقمية وممارات افراد لعمالين لدى ومؤسسات أو أجهزة الولة ا لرية.

مثلت التطورات الم في مسارات التكنولوجي ونظم العمل وماتثورت في جميع المجالات ت ال حبيبية وعلى لفلة دة فقد أصبح العمل ومالية ا لرية لم حوسبة ولعاده (جودة النظام ، جودة الخدمات ، جودة العمل ومات ، سرعة اتخاذ القرارات (دور في المجالات الم ختل فبقا لفلة مستويكها سيمي ا لرية هه، وتطورت هذه النظم بشكل متوازي ونما العمل مع احياجات ا دارات التمتع بدولة م ختلفة (Hendriyati et al., 2022). أضحت أنظمة العمل ومات من لرجح الوسطاء التي يستخدمه ال مدراء في بخ ال قرارات التي من دورها نقاء ب عمل ومهام ال مؤسسة ومكسبة نياج اتال خا ص بال مؤسسة ولت عامل مع التمهيدات للمقولة غنى ل عمل وبيئة لالين ايلية التغيرة ، ولت عامل مع لخطط لال ادمه متب لال مؤسس قبل قولة ومرونة (Rainer & Prince, 2021).

ت تحولت قيادة ا رات ل لثري دفتدي جي إلى بؤرة التنمية الاقتصادية في لشرق ا . من لى علي هك حقيق التنويع الاقتصادية ل عمل مقصدق امثل لسلطات ا لثري بقا استثم ارات غير مسبوق في إنشاءات البنية لك خي لال عمل ومات ولنظم للشركات (Obeidat, 2016). قد بينت

الوحدات أنضمت لقطاع انتفي نولة ا رات قد أصبحت تعمفي لإرتها على أنظمة العمل ومات المحسب تعفي ونس سندها ودوائر العمل ا داري في النولة ومن ضمنها لئرة الجوازات والهجرب نولة ا ماراتل عوية النحدة (Zhang, 2023).

أصدر مجلس الوزراء ا رتيب ن امج "رؤية ا رات 2021" وشعاره ان يبد أن يكون من بي فضل دولل اعالم حل ول عام 2021، ولتحقيق تلك الرؤية والتوجقررت حكمة ا التحول لكاملل لئلة النفة لكي التوجلل حكمة والى زوال وسط الل لئلي قبا عبال لال قنلة ليل قبل و غ اهداف رؤية ا رات، ول لكي جب لل رلي نبش كل لئير على ال خدمات النفة الباحة ب ا فل لل ج هود البفل قبيتك بين البوية النفة النفة ذات ال طبع التل لمل على اللوق ع ا رتي (Alshamsi et al., 2017). وقبت صياغة هذا التوجف في خطط شاملة اقربته ال جهات ل لئوم قتب لفي التحول لكاملل لوس لول والطرق النفة في منه لقات لخطي ط والتجيه والرقابة ول كلب هدف مس اعدة ال منظم ل لئل حكمة لعل قتحقيق أهله ليلال يت تحقيق رؤية ا رات (Alqubaisi, 2017).

ان ا ال عمل ومثلية واواته ال عيية (جودة النظام ، جودة الخدمات ، جودة العمل ومات ، سرعة الل قرار رات) اصبحت الل اعطى فري لل تدخل في قطاعات ادة ا عم الل لال لئمة على ت لئني ات ال حبة (Al-Hashimy, Said & Ismail, 2022) (بقو لكاملل النظم على ت تحقيق اهداف مينة من لت جيع ال لئانات ا زمة لوعد لل لعل ال جت ه لك صبح عمل ومات مفيية مع نب عي ن عتبار لئ غنية لال راج ع لئل أكذ من تحقيق ال هدفه لئش به أداة رقابية على لمدخ ت ولل لئيات وللم خراجات، وهيبا فلة الى لئل لئب دوراً لئير لقي ن مو الل قصا ال للاممي وتطوره) ا برايم، 2010).

ان مواءمة التطورات الهيكلية في المجال تلك لتكنولوجيا ادى الى ظهور ما أطلق عليه المجتمع  
المعمل ومثلي (Rainer & Prince, 2022). ويبحث أنتل ك المعمل وماتت عبر مور لاساسي  
للمؤسسة ومصدر من مصانف على تلمن شطها ا دارية التمدد بولتالي ن جاحه، رالذي  
جعل من تفرن نظم عمل ومات إلمري بقال مؤسسه أهلي بغيره فهدى وسيله غيلة مي في مساعده  
المؤسس في اداء وظفها و مهمتها)سعد، 2020).

يتمثل دورك ا المعمل ومثلي في مجال ا دارتعملية التوضي فويت حلي للقدرة لى آلية  
تخاذل قرار مي عوديش كل لاساسي الى ا نظمة المعمل ومثلي التي تسخر صادر المعمل ومات  
لضمان ا دارة الفعاسية عمال (Salam, 2022) (بشكل عام تمت عمل لغيلية جول ب بنظم  
المعمل ومات بشكل تقواز يفي سبيل ضمان لفاء عال عامق لن ظلم أكمله. ويقدم نظام المعمل ومات  
ا دارية (Systems) (Management Information) MIS (بشكل لاساسي مي في قتي جي ع  
بيانات المعمل ومات ذات ال قوتم عال جت وأرش فنت ملونش ره اللمع عي ن ول ك ب هدف دعم عاليات  
ا دافقي أي مؤسسسه (Hakimpoor, 2018).

اصبح من ال ضروري لامل ح على إدارات ال من ظلم التمدد لتلفة ابتعاد قدر ان عن الوسطل  
للي مقي ا دارة ول كبل حد من ال متهي ا دارية ن ظراً لم تفر مل ك ا نظمة ال محسبه  
با دارة من سمول ببال تواصل اللم اش ر مع ا دال تشي غيلة (Guo, 2022) (تدعم لك لولوجي  
التقدمه دار في اعلي ا بعم المسلوبال في من ل التوس عي في ض يات  
تخاذل قرارات ال ا دارقي لامتوي ات ال ي، كم لتفر سر عقي ا داء وقل المعمل ومات  
الي حصول عليها، مملي حذوبا دارقي لمركز لى لقت خلص من ل قرارات لرونيية والفرغ  
القرارات تربتي حية ال هالم مؤسسسه)سعد، 2020).

لق فرضت الظروف المتطورة وتلحق بقبضي مجا تال حواسيب وا زفراقمية على لشركات ول دول تطو راس ليلها ا لري قسوي اسلكها ال عامة وكلك وسطها لامست خدم قى ا دارة بهدف الن موضوع العملية ا لري ءال خاص قى تنفي تل لكال سي اسات وا شراف علىها ونبل عها، رال ذي يف عبك ج احت قى ق مستوى إداري على داءل حكومي والؤمس سبكي (Al-Naqbi & Mustaffa, 2021).

ان حكومات وؤمس سائل قرن العشرين توج هتمش كل فتالى ل قمارن بحكومات ومؤمس سائل قرن ال حادي والعشرين، التي يصفون هبل أن هلك في ضال سلطة ال مستهيات إدارية أدنى" وتلك بتقني فم اهي قف بيض ا يات للمشراكة)سعد، 2020 ; Guo, 2022). أجرى الينك الولي دراس بق قى ية لوق ع ا داء ا داري في وؤمس سائل عي د من دولل الخ لوج بينها ا رات، قد حددت الدراسة أن 75% من مؤمس سائل حكوم ات في تل ك ال دول تم ارس أداء إداري أض عي بسبب اعدام ده لتلق لوجي ا غير فلية، قد ليلك لدولي أن فاك ضرورة لتكامل النظم ا لرية ا تربلي حجة مع ا نظمة لرق في لمل حوسيببة ال صري غة الم عرفتبا نظمة ا لري لراق م ية لاق قى ق ا هدا ف ال عامة، وهو رال نهي تطلب واسات وبلح اتفي هذا (المجال) (Yaser Alraei, Joseph, Asif & Hock, 2021).

وهذا فدع ا داري ءة ل فني قى إمار ءة بلو ظي لوضع خ طقة عزي زال م عي ال عالى قى ال حوكمة للمس لة الى شف فلي ءل ضم ان صرف والبال طرق ال صمجة من قبل ال ليئات ال عامة، توح قى ق ا هدا ف الم ر ج و قس ع الية ولفاءة ق تصا ية وأخ قية علية، من خ ل دعم الؤمس سات ال عامة قسرين ألىها ا داري توح سرين جودة ال ليئات لامست خدم من قبل بقا ذي الق رار فيها، و زال ل عمل جارى من أ جلف عمل ل لظمة إرية رقية ل دى ق طاعات ال عمل ا داري ل حكوم قى ا رات) (Yaser Alraei et al., 2021).

## 1.2 شكلة الدراسة

تتطلب عملية إدارة ا زما تفي للمؤسسات لعمامة قدرأ من الصبر والتزام من قبل العاملين لفلة، وتتطلب هذا إعادة النظر في رسالتها وأهدافها وأولوياتها ولتعرّف على مطلب واحتياجات أهم لمستفيدين من خدماتها ( Haris & Halbouni & Hassan, 2012 ; Priliasari, 2021). ومن فاجت على قسم إدارة نظم العمل وماتسببأعاليها ختلفة )جودة النظام، جودة الخدمات، جودة العمل ومات، سرعة خال للقرارات في طرة ال جوازات ولهجرة ا رتبة ائسي على إلى ا ك نظم عمل ومات محاسبي قمتكاملة ال بيئات العينية على العمل ومات الموثوقية ترشي للقراري هذا الق طاعال حيوي، وتقيم ال دغلفني ل لفلة لماتويات في ال طرة )Fibriyani et al., 2022).

تلعب جودة نظم العمل ومات دورأ مهم في تعزيز قدرات إدارة ا زما تفي ا مارات العربية المتحدت سهل أن ظمة العمل ومات الفعالي في الوقت المأسبب خال للقرارات وتسحين اتصال وتمكين نخري صال مواربشك ألفض الأثناء ات (Fibriyani et al., 2022). جودة نظم العمل ومات الفعالية أن العمل ومات ال هامة يت من شر هب سرعة وقعة بين أصحاب المصلحة بمقي ليك للوكات الحكومية ومات جي ل لطوارئ ولجم مور. كان هذا واضحاً ل جلة Covid-19 ، حيث قامت قيادة نولة ا رات ل العينية المتحدت ببل ال هادئ التوجيهي لل ص حية شكلف عال وتبلي رال طوارئ من ل نص اتوق مي ختلفة (Alhosani et al., 2024). تتسمل أن ظمة العمل ومات الجودة جملت على قانتوت حليل البيئات، والتي تعد ضرورية ولي يفهم العلية ت جلة وتجرين استراتيجيات إدارة تلام قمتبلي قتبساعد هذه ال عملية التكرارية على تجرين السياسات ولممارس اتال قائمة على ال دروس للمستفادة من ال حوادثل سابقة. (Priliasari, 2021)



برزت الحاجة إلى تحقيق من دويس لزمات نظم العمل ومات ا داري ةل حوسبة وبلعاده  
(جودة النظام ، جودة الخدمات ، جودة العمل ومات ، سرعة تكخالقارات ((في لئرة  
الجوازات والهجرة لئجيين الئ ملئاناء تال مضملة الئ قئ حءء ( Alketbi, Jimber  
del Rio & Ibáñez Fernández, 2022).

تعلئ ال منظماء لئ قئ با راء من مشكلة عدم سرعة راءاء ووض عف فئاءول  
العمل ومات من لام سئ باء ا لئرة الئم لئفة (Wahaishi & Aburukba, 2021). واءهء  
ا دارائى اعلف فئ قل الهال مئ وماء لئ لئل غئ لئة صر ا دارائى لئوس طئال عئء ماله مشال،  
لئلك من الظورئ دراسة جودة نظم العمل ومات ا داري لئم حوسبة ومءى قوءهاعلى  
تجبالق سري عة لمواجهه أئ ازماء قئ حءء ( Gitakarma, Priyambodo, Suyanto  
& Sumiharto, 2021).

إن لئء خءام لئ لئوئى ال لم مئوماء فئ ال منظماء لئربشك لئبر فئ لئكان لئعمل. إن علئ قئباء  
نظم العمل ومات ا لئ قئ ال منظماء لئ عامه نئل لئرة الجوازاء والهجرة ا رئلئ قئل ب  
لئزام ا ءارة ال لئان حوءه لئرة لئءمة وءجئئ هلبلئ مرار ووصو لئ طئورق ءراء  
المؤسسلئ لئعامل معاء (Dalloul et al., 2022 ; Halbouni & Nour, 2014).  
تعد أنظمة العمل ومات ال مءلئة ضرورئة لئ ءوئق ا نشل طئال مءسلئ لئل شركة وإعءاء الئلاء  
المالئة كماء هو مئل وبلب موءبل وئل لئل مءسلئ لئالئة ( Faccia, Mosteanu, Fahed &  
Capitanio, 2019). فاك حاج ءل أنظم قئل وماء المئة مءسلئة إصفلئة ءارة لئول ب  
الئشئ قئ لئالئة من أءلئق قئ قئ لئالئة (Alnajjar, 2017).

تساعد التطورات التكنولوجية وإنشاء شركائ التل بزمجيات و انظمته يتتبع وتحتسرين أداء  
الوحدات العامة (Alnajjar, 2017 ; Yu, 2021). (بمعامل برنامج لمحاسبتشكك لأساسي  
مع لمحيات لمحاسبتة المالية التي تتوفر لم منظمه عمل ومات فيقتساع ال مدراغي التنبوء  
بحدوث ازمات وبخالف قرارات لظروية لمواجهته بثل كش وطم مراتبات ولجرباات ال طنة  
ولذلك مدينة وأرصدة المراجعة والبيانات المالية) (Alrawi & Thomas, 2007).

يُنظر إلى إدخال وذف إن تقيظ نظام تخيط موارد الوحدات عامل هام وبلي لظمت تطيق  
نظم عمل ومات محاسبي فغلة ( Lawal, A., Mohamed, Abdalla, ElKelish & Lasyoud, 2022 ; 2022  
(. يري Al-Kurdi & Al-Abed 2003) ان نظم العمل ومات  
المحاسبية تقلع دوراً هاماً في إعادة فسة الاعليات من خ لتوفير السرعة والفاءة في  
تشغيله ليلي ان اتوسهولة لتصا ت لذا، حرص القائمون على لا عمل بوزارة ال خلي قبوله  
ا رات على لمقبلة وتطوير أداء طرة ال جوازات واله جرف بختلف ا رات ( Yaser  
Alraei et al., 2020).

تشير دراسة (Jeyaraj 2022) ان فاك حاجلة لتطوير أداء لا عمل لدوائر ال جوازات ال جنسية  
في دولة ا رات في مواجهة وإدارة ت من لتبتيق نهج رقمي محوسب حيفي  
للألب ا دارة لماله من ضرور في ت عيز ا داء لا عمل تلك لدوائر إداري أ هي عزز لا مرون في  
ا دارا قص حية الومك بلاق عصر التكنولوجي و ففع من قوتها على ال عامل مع ت و  
ال عوائق ا لرية التي قنت وواجه مجريات لا عمل في الوحدات ذاتا ل ع (المقوع الوسمي  
للهيئة في قلوبية ولحفي قبوله ا رات، 2020).





al., 2022 ; Choiriah & Sudibyo, 2020 ; Urus et al., 2020 ; Halbouni & ..)Nour, 2014 ; Halbouni & Hassan, 2012 ; Alrawi & Thomas, 2007 ;

### 1.3 لئلة الءرلة

ءءوم الءراسفة اسءءءش افلسل ءلك الة:

- 1) ما مءىءءءر ءوءة الءظاففة نظم الءل وءماء اءارفة لم ءوسفة ءل ءءاءء بلسل ءال ءوازاء والءءر ءبولة اءراءء؟
- 2) ما مءىءءءر ءوءة الءءءم اءفففة نظم الءل وءماء اءارفة لم ءوسفة ءل ءءاءءء بلسل ءال ءوازاء والءءر ءبولة اءراءء؟
- 3) ما مءىءءءر ءوءة الءل وءماء اءفففة نظم الءل وءماء اءارفة لم ءوسفة ءل ءءاءءء بلسل ءال ءوازاء والءءر ءبولة اءراءء؟
- 4) ما مءىءءر سرة ءءءءل ءراء اءفففة نظم الءل وءماء اءارفة لم ءوسفة ءل ءءاءءء بلسل ءال ءوازاء والءءر ءبولة اءراءء؟

### 1.4 أءاف الءرلة

ءسءى هءال ءراسءال ءءءءءق اءافءك الة:

- 1) اءءبارءءءر ءوءة الءظاففة نظم الءل وءماء اءارفة لم ءوسفة ءل ءءاءء بلسل ءال ءوازاء والءءر ءبولة اءراءء.
- 2) اءءبلاءءءر ءوءة الءءءم اءفففة نظم الءل وءماء اءارفة لم ءوسفة ءل ءءاءءء بلسل ءال ءوازاء والءءر ءبولة اءراءء.
- 3) اءءبارءءءر ءوءة الءل وءماء اءفففة نظم الءل وءماء اءارفة لم ءوسفة ءل ءءاءءء بلسل ءال ءوازاء والءءر ءبولة اءراءء.

4) اعتبار تنقيس رسر عمت خال ق رار انتفي نظم الم عمل ومات ا لري للم حوسبة على إدارة  
تبليغ رة قال جوازات وله جرة قبوله ا رات.

## 1.5 أهمية لدراسة

تشمل ا هي ل هذا البحث تنقيس لونه يركنوش كل خاص على ال ق قين نظم الم عمل وماتل م حوسبة  
وإدارة تنفي نظرية الجوازات وله جرة رات تنقيس رز أهمية الدراسة لكونها علق  
بإدارة ت، لكونها من المواضيع ال مهمة التي تنبسطها القم عمل وماتية لرقية  
بالمؤس سات اللب غفل حكومة وهي من الواس ات ال ر ئد قني هذه الم جال حسب م تفور لباحث  
من م نوم انتنقش هذه ل ع قة، وفتح هذه لدراسة لباحثين فلقاً جيدة راء بلحات أخرى  
(Dalloul et al., 2022).

تركز ال دراسة على في ع الية أداء المؤس ساتل سري اي قبوله ا رات ومن ضمنها لئرة قال جوازات  
وله جرة فة يشك لوك يزة أسس ي قني دعم ا داء المؤس س ر ئدي وتنقيته، وكذك  
تستمد أهمية ما من أهمية است خدام نظم الم عمل وماتل م حاسي قني هذه المؤس ساتل م قني لذك  
من لئرة لغير لحي تنوشي دق راراتها ا لري قني ماي خص إدارة ت ) Alketbi et al.,  
2022). بولك اليفان هذه الدراسة تستمد أهميتها من عتبار ال عمل مي غلو عمل ي علك الية :

ستس اهم هذه الدراسة قني تلي ي طل ضوء على م اية نظم الم عمل وماتل م حاسي قني المؤس سات  
وأهميتها م قني طوالي كفاءة ا لرية ممل ف ع من مستوى إدارة تنفي لئرة قال جوازات  
وله جرة وال فحظ على است مارية عملها ا داري لعل ل م قني لذك من فة عامة. وست عمل  
هذه الدراسة في فت ح فلق لبحوث أخرى تنق اول تصيم نظم الم عمل وماتل م حاسية وزيادة  
فكاءته التي قني ر الم عمل ومات ا زلم تنقيس ا لري قني م جال إدارة مات ب هدف  
تحقيق تفادة بال مصل ح قني نظرية الجوازات وله جرة وم خذي الق رار قني ما،

وكذلك لم يفي بهذه المؤسسة من استخدام الرظمة العمل وماتل محاسبي لة كلف وقوت قيمي  
تلقوصيات التي يتس مفي زيادة مستو على فلة الت محقة من است خال م عمل وماتل محاسبي في  
الوظائف ا دالتي تختل ففي ادا تبلى زلة جوات ول هجرة ا رتبة.

وستسهم هذه الدراسة من التتبع والتوصيات في مس ادة ا دارالتي تختل ففي ليرة  
الجوات والهجرة في توظيف ا نظمة ا ليرة لامة عمدة على التل ولو مجبل الوسل للام عمل  
للك عمل مع ادة تبك لفاعلية، وتحدي ال لل لل عمل على لامة ش تبلى ادة ادة  
، مما سيح على ادة على التل قرارات ال لامة ليرة لامة على عرف على مواطن القوة  
للضعف، بتس ادة هذه الدراسة في مال خ طال موضع و لامة لامة من ت ق ت ومواجهته،  
ولاعمل على ت ت ب مضاعفاته وكل لامة دورسي س ادة ليرة على ل قمي ا بواجهته ا على كمل  
و جوت قمي مال خ دمات لل جم مور لل ش كل التل ا ل.

ويتوقع ان تحقق هذه الدراسة من التتبع والتوصيات ال تي ت ب راج ا نظمة ل رقية  
بالمجال ا داري ل لامة مع اداء ل املين و ادة ت، وعمل ب راج ب طوي ريرة عرف  
مستوى ل املين في ادة ت ولك عمل مع الن نظام العمل وملي ال م س ب من خ لل عرف  
على مواطن القوة ال لضعف لي م تبلى عمل مفي ليرة ل جوات والهجرة ب دلة ا رات  
ل اعوية ال لامة.

## 1.6 نطاق لدراسة

يهدف البحث ال ل ش ل ش ا فست ل ر ا نظمة ال م س بة على ادة ت ت من ا طار ا داري  
ل ليرة ل جوات والهجرة في ا رات. من خ التلوي ز على جودة الن نظام وجودة العمل ومات  
وسرعة التل قرارات بتس على ال لامة ال ل ف ل فية م ا مة هذه ل عوام ل في ادة ا

بفعل الية يعبر مراحل تدقيق قبل وملت جلة ل نطلع افيد عد ا يتم إجراء هذا التحقيق ضمن الحدود الزمنية من عام 2021 لى عام 2023، مما يوفر رؤى حول الممارسات والتحديات لمعاصرة التي تواجهها اللئ رهي نقادة من انظمة الحوسبة للتخفيف من حدة ا تتسبب شرك الحث لمشاركين على مستويات إدارية ملقفة، بمففي تلك الميرال عام وميرال قسم ووي سل قسم رؤساء ا م والموظفين لاعم وويين لمشاركين في لحيات إدارة ا ت. من خ استخدام مسح كم، ت هدف الواسة إلى تفوير فهم قيق لدور انظمة الحسب قتي عزيز قدرات إدارة ا زمت ضمن السرياق المكللي والتقني لمي الم حدد.

#### 1.7 تعري لمصطلحات لوييسية

تعريف لمصطلحات لئ سري التي يتم استخلمها في هذه الدراسة هي كيلي:

- نظم المعلومات راية لم حوسبة بتعرفتلك النظم Management Information System والمعرفة بـ SIM بأن هذا النظم كقول لوجي عم حوسب قتمص مي لم قيلم قيم خدمات تساعد مدرال مؤسسة، وتعتبر احدى الامجاة العملية التي تبطس اليها ا دائرة جلب الم عملومات والتقنولوجي التي تحيق اهدف للمؤسسة، ويتشمل مفطي تصمي منظم عمل وملي رقية تساعمتلف منظمات إدارة ا عمل على تفويذ أعمل لمشكلكتي ص فبال قلى ع الية، وتؤدي تلك ا العييد من لمهام و انشطة أعمل الم لمكشب، وكلكال قيام بمهام الحسببات، با ضفقت تربي للقاءات ف لك من و التي تدعم ال منظم اتفيل ليات عملية صيا غلى قرار اتل شخ، الحثي، 2019، ص).

١ - مة: عبارة عن قضيّة حظية و حرج قيت تب علي ها مصري لاجسم ا داري الذي يكون قد  
تسبب به افه عضة حادة ا ماص اح بلل قرات جعل في حيره لفي رقب حيشيكون أي قرار ي تم  
نك اخ اذيق عضم من نظرة عدم الكأكد، ولم عوفائق اصررة، و تداخل القتلج مع لس باب، و لتوتر  
المتسلع الذي يوفع الم خاوف من دور لم ج هولي عو لب ما قدين ج م عن ا زمة ) Mark  
(Hunter, et al., 2016, p.8-9).

- إدارة زمت بت عرف إدارة  
ت ل عمل الذي يهدف لقي ا مالح ثوال تم محي ص من اجل  
ت حصيل ا من الم عمل و مالت التي يتيح دار ل قدر ع ل ل ت عرف و لتق و ب م دى و توجهات  
ا زمة الحقوق، و لئال يتي لظروف الهم اسب لرت ها و لتعامل م ع ها، و لتك ب أ ح دالت بدير  
وال خ طوات ل ضرورية ل لك، و لتك ب هدف ل عمل على لك ح كم  
و القضاء على ها ا و است خ دام م س ا ر ه ا و ت بخره ب م لي خ دم ا م ا ف و توجهات )bundy,2017,p.2.  
- جودة لنظام

ي عرف نظام إدارة ل جودة )Quality Management System( ب ل ه نظام رس مي ي وثق  
ال عمل ليات لتي جارية و ا اءات ا زمة نشاء لتوق ي م ال م ت جات أوال خ دمات ل عم ، بول لالي  
نيادة رضا ل عم ء من خ ل جودة ل م ت ج ل ع لية؛ م م ا ي ق ق سياسات و أهداف ل جودة، حث  
ي س ا ع د نظام إدارة ل جودة في تنسيق أن ش طة ل م و س رة و ت و ح ي ه ل ل طية ت م طبات ل عم ء  
ال م ت طبات ل تنظي مية، و ت س ج ي ف ع ال ي ت و لك ف ا م ت ه ا ع لى أ س اس م س ت م ر )Priede, 2012).

#### - جودة ل خدمات

جودة ال خدمة مؤل قدرة على قديم أولي م خ ت فة ل تطبيق ا م خ ت فة، م س ت خ دي ن، أ و ت ف ق  
ل ل ي ل ا ت، أول ض م ان م س ت و ي م ع ي ن من ا داء ل ت ف ق ي ل ي ا ن ا ت ع لى س ي ل ال م ا ل ي م ك ن ض م ان  
م عد ل س ر عة الم عمل و مالت الم ل و بة، و لتأخر، ع دم ا م ت ق رار ا ح ت م الية إسرق ا ط ل ا ر س ط ل و /  
أ و م عد ل ل خ ط ل ا م عمل و مالت الم ط ل و ب )Khudia, Zamira., Samadi & Mahlke, 2015).

## - جودة العمل على ومات

يقصص بفهم جودة العمل وماتل محاسبيّة مجموع على خصائص النوعيّة التي يجب أن تصف بها مخرجات أنظمة العمل وماتل محاسبيّة؛ ولكي تصل هذه الأنظمة إلى تلك يجب أن تطبق إجراءات وممارسات محاسبيّة مدخلة قد تتدخل من بيئة إلى أخرى، ولك حسب طبيعة التغيرات التي تصاحبها التغييرات، القليلة، القليلة، والتقليدية (Price & Shanks, 2016).

## سرعة اتخاذ القرارات

تسمح هذه الأنظمة بتلخيص العمل اليومي وربط الحاسب والمستهلك من أجل العمل في النظام دون الحاجة إلى وساطة خبراء العمل وماتل الأعمال، وتخدم، وهي عبارة عن نظم بيئية على الحاسب لدعم قرارات غير مبرمجة أو شبه المبرمجة في العمل منظم من أجل الترخيل في العمل (Sensitivity Analysis) والتحلل التفاضلي (Simulation) وغيرها من الترخيل (Shrestha, 2019).

## 1.8 هيكل الدراسة

يتكون هيكل الدراسة من خمسة فصول وهي:

الفصل الأول: في هذا الفصل سيتم تقديم خطة الدراسة وتحليلها في شكل تخطيطي وأهداف البحث.

الفصل الثاني: سوف يتم عرض هذا الهيكل السابق التي تم توفيره من أجل بي بي سي وأهداف البحث المذكور في هذه الدراسة. وينتقل إلى دراسات ذات صلة بالأساسيات البحثية. هذه الدراسة تتناول موضوع عمل الأنظمة الحاسوبية، وتلخصه على أنها في إطار جوائز ولها جوائز راتل على حدتها.

بعدم تمت مقارنته، والذي سيصبح مثله أسهل للفرضي التالتي سيتم اتجاهاه مقبل  
هذه الدراسة. ويرى ط هذا الفصل أيضاً الضوء على النهج الشخصي للتعقب على هذه  
الحواسه. يقي ويظهر في دال خطوات والطرق لامت خدمه الاباء على مسئلة الحثله هذه  
الدراسة ولك حق من فرضيها.

الفصل الرابع: يتناول فصل الرباع تعلق الخليل ا حصر على بيئات المجمع. يتم عرض صفح ص الهيات نال ليل الهم وغوفي وا صاء الوصفي وتقييم النموذج الهمي كل يتوحيهم من مودالقي اسوت تهيهم ا بعدد الفوصفت الهمي رالهمي.

الفصل الخامس عشر في فصل العمل الخامس لملخص واستنتاجات والمقدمات ١  
والقيود والآثار والتوصيات لبحث.

## 1.9 ملخص

إن الموضوع يعلّم هذه الدراسة على طلبة وضوء اتجاهات الأثرية في البحث العلمي في إدارة التطويرات والجوانب والهجري في الأثرية عمل البحث على تحقيق مساهمة علمية في سد الفجوات في تطبيق النظم الحديثة في مجال الآثار والتطويرات الجوانب والهجري في الأثرية في العمل على تحقيق النظم الحديثة في إدارة الآثار ومقابلة الأثرية، وفي تحقيق هذا الهدف سوف يعمل الباحث على تحقيق أهدافه التالية:

1. اعتبار تغيير أداء النظام في نظم العمل ومات ا لرية ال موجهة على إدارة  
بلى رة قال جوازات وال هجر قبولة ا رات.
2. اعتبار تغيير جودة الخدمة في نظم العمل ومات ا لرية ال موجهة على إدارة  
بلى رة قال جوازات وال هجر قبولة ا رات.



3. اختبار تنقيح جودة العمل وماتفي نظم العمل ومات ا لريقالم حوسبة على إدارة  
تبليزقالجوازات ولهجرقبولة ا رات.

4. اختبار تنقيح سرعة نكخاللقرار اتفي نظم العمل ومات ا لريقالم حوسبة على إدارة  
تبليزقالجوازات ولهجرقبولة ا رات.



## CHAPTER TWO الفصل الثاني -

### طار النظري والواسع السيلقة

#### 2.1 المقدمة

أدى التطور التكنولوجي في المعلومات الذي يحدث في عالمنا إلى تحقيق لتمامات جيدة للخدمات، وتتضمن في زيادة اهتمامها بالمعلومات وبسبل الحصول عليها وتبسيط عدد استخدماتها وفقاً لأصحت المعلومات رأيي في عمل المدراء وأصحاب القرار، وهو رالذي يستدعي تحديث وتطوير البنية التحتية لنظم المعلومات بحيث تعمل بكفاءة عالية. يهدف هذا الفصل إلى مراجعة الواسات الموجودة ذات الصلة بـ "هذا البحث وتركز للمراجعة أو" على مجال الدراسة، وهي استئير نظم المعلومات الإدارية وإدارة التزامات بئر الـ جوازات جنسية. حيث سيتم شرح الـ الفهم الذي يدعم هدف هذه الدراسة، وسيتناول البحث حيث عن بناء نظم المعلومات الإدارية واداء الدراسة التي يتشمل (جودة النظام، جودة الخدمات، جودة المعلومات، استخالت قرارات).

#### 2.2 منطقة الدراسة (العملي قلم حدة)

تسعى دولة الإمارات إلى التطور وتوظيف التكنولوجي في الخدمة في الحياة وفيه انظم للمعلومات الإدارية لم حوسبة، إذ طالت الامعام ت الحكومي أيضاً، نظراً لثراءها في توفير الوقت وللاجهد على الجميع. لذلك قامت بتبني رنصات بئر الـ بئر لتتقدم من

له خدمات جوازات بلوطني اون ين، وكذا ك صر ه ا كز وم كسب ال خ د لمة ف ل ع ية ال م ق ش رة  
ف ي ل حاء ، و ل ت ي ت ع م ل ب ا س ت م ر ا ر ت ح ت ح ظ لة ع ية ل ج و ا ز ا ت و ا ل ه ج رة ب ل و ط ب ي ف  
ف ر و ع ه ا ، ك م ا ف ر ت خ د مة س ع ا ل ق م ت ع ا م ل ي ن ا ل ت ي ت ف و ر ت ج ي د ج و ا ز ا ت ب ل و ط ب ي ف و ر ي  
و س ر ي ع ا ل ع ق غ ل ا ر س م ي ل ط ر ق ا ل ج و ا ز ا ت و ل ه ج رة ب ل و ط ب ي ، 2020 .)

و ق د ا ط ق ت و ز ا رة ا ل د ا خ ل ية ا م ا ر ي ت ية ع دة م ا د ر ا ت ت ع ي ب ت ط و ي ر و ت س ي ل ل ج ا ز ا ل م ع ا م ت  
ا ل خ ص ق ت ج ي د ا و ا ص د ا ر ا ل ج و ا ز ا ت ا ت ح ا ي ف ي ب ل و ط ب ي ا و غ ي ر ه ا ف ق د ف ر ت ت ط ي ق ا ت ا ل ل ية  
و م و ق ع a l l t r o n i c ل ت س ر ي ع خ د م ه ا و ي س ر ه ا غ ي ل ل ج ي ع ت ل م ن ك ل ل و ب لة ا ل ل ية ل ل م ب عة ا ل ل ية  
ا ت ح ا ي ف ل و ي و ق ا ل ج ن س ر ية م ن ا ل د خ و ل ل ي ه ا و ل ه ا م ع ا م ت ك م ن د ا خ ل و خ ا ر ج و لة ا ر ا ت  
ل ل ع ي و ية ا ل م ح دة a l l e c t r o n i c ل ا ر س م ي ل ط ر ق ا ل ج و ا ز ا ت و ل ه ج رة ب ل و ط ب ي ، 2020 .)

و ا ل ر غ م م ن ت ف و ر خ ي ا ر ا ت و ل س عة ت م ا م م ع ا م ت ا د ا رة ا ل ه ج رة و ا ل ج و ا ز ا ت ب ل و ط ب ي و م ع ا م ت  
ا ل ج و ا ز ا ت م ح ل ية ب ل و ط ب ي ، ا ن ه ب د م ن ا ل م ح ل طة ع ل ا م ك س ل ل ي ف ع ل ية ، ل م ا ل ه م ن ا م ي ف ي  
د ر ا سة ا ل ح ا ن ت ل م ع ق دة و غ ل ا ل م ب ا ش رة ، س ر ي م ا ع د م ل ي ل ي ق ب و ا ل ق ص ل ل م ت ش ي عة و ا ل م ت ب طة  
ب ا ل ت ر م ن ج هة ر س ية . ب د ي ا ض ا م ن ا خ ن ب ع ي ن ا ع ب ا ر ت ب ي ل ن ق د ر ا ت ا ل ت م ع a l l e c t r o n i c ف ي ف ه م  
ل ق و ل ي ن و a l l e c t r o n i c م ف ي ت ل ي ص ل م ع ا م ت a l l t r o n i c ، و ه م ل ك ا ر ل ل س ن و ا ص ح ا ب ل ه م م a l l e c t r o n i c  
ل ا ر س م ي ل ط ر ق ا ل ج و ا ز ا ت و ل ه ج رة ب ل و ط ب ي ، 2020 .)

ع ا دة م ا ي ن و ل ش ي خ / م ح م ب ن ر ا ش د ا ل ي د ر جة ا ل ج ل ه ز ية ل م و ا جة ط ا ر و ا ل ت ح ي ل ت ص فة  
ع ا مة ا و ت ج ا ه م و ض و ع ا ت م ح دة م ن ج د ه ن ا ي ل ن ع ن ل ا ج ا ن ية a l l e c t r o n i c م ع ا خ ط ا ر ا ل ع و ل مة :  
ل ا ل ن ا ع ل ي د ر جة ع a l l e c t r o n i c م ن a l l e c t r o n i c ن ت ع ا ط ي م ع ية ا ل ع و ل مة a l l e c t r o n i c د ق ك ل ج د ا رة . م  
ت ف ا ظ خ ر و ص ي ت ب ل ا ل ا ن ت ف ي م ا ل ل ك ر و a l l e c t r o n i c . ) ا ل م ل ق و م ، 2006 .)

وتتأني أهمية تعداد لمواجة تنفي أنال سويل الوحي دالذي عن طهي قويت حول القلاد  
مرش خصية ي عمل بلت ربي حية رالف علل شش خصري متببلل ف عل وتلج كفي مارات داث  
وتتعمال مع هلبلاءة علية. وأن يكون ميثي دأ من ا زم قبد من أن يكون متمضراً في هـ. أي  
يكون قادراً على تلقيص لاخر طر وعظيم لاكسلب الاناجمة في هـ. وبدون استعداد دارة  
ومواجة ا تفان هيتالمت عرض إلى كم تقالي و حق من طاراتي قنت وديفي  
النهي إلى اني ارال كامل (آل ملتوم، 2006).

وقد برزت أهمية تعداد اليمك ر لمواجة تنفي راءات ا التي تكنتها  
قولة ا رات ل لعربية التحددة لمواجة ةلم العالقة عالمية التي ظمرت تثار هفي أواخر  
عام 2008م، والتي عبرت عنها قبول للشيخ/ محمد بن راشد في كلمته افتتاحتية ختام الخلقمة  
ا لمجلس ندوة العالمية: وقبادرن لبقيدة أخيصاح بلل سمول شيخ/خليف بن زايد آل  
نيان رئيس القولة - فضله الله- ذا جراءات ا ازية التي ترحمي قصص ان ال وطني  
وولتنا وصال شين.

وقدمت دولة ا مارات لعربية للتحددة نموذجاً رئدي لفيية إدارة أزملة بعد علمي ح جم  
باء كفيدي- 19 وخطوته، ويمكن ت حيد أهم سمات هذا النموذج في استخدام لتصال  
تربني جي والتي اسفادت منه ا راتفي نهجا قي دارة هذه ، وهني رجع  
إلى ال جود التي بقت هفي لسل ابقيت طهريق طاعات عدة روفع مستوى جاهيت والكفافتها،  
في تطبيق راءات التي تكنتها لمواجة لتشاروباء كفيدي-19"، ومن لك على سويل  
الثال لاص رللقدم ال الذي حقت في مجال البوية التي خية لك القول وحيية، من ل مادات  
الحكومة لك ترونية لى حكمة ال لفيية في تطبيق مبادتي ل عمل ولتعييم عربعد ولج اح هم،

بملي س محب ومطل لة مسير ة التنمي ة في ا ل ع ل م ي ست ح ي ب في ا ل ق ي ت ف س ه راء ا ل ل ص ح ي ة ا ل ت ي  
ت ف ر ض ت ق ي ي د ح ر ل ل ق س ك ا ن و ي ض ع ا ت م .

### 2.3 إدارة ا زم ا ل م ا ه ي ة و ل ل ع ر ي ف

ت ع ب ر إ د ا ر ة ت ل ع ا م ل ا ل ي و ي ف ي ا ل و ل ل ط ت غ ل ب ل ح ي أ ي م خ ا ط ر ق ت و ث ر ع ل ش خ ص أ و  
ش ر ك ة أ و أ ي م و س ة ف ق د ظ م ر ت ب ا س ا س ل ل ع ب ا د ي إ د ا ر ة ج ي د ة (König, Graf-Vlachy,  
Bundy & Little, 2020). و ت ت ش م ل أ م ه ي ة إ د ا ر ة م ا ت ف ي ت و ج ه ا ل م د ر ا ع ب ا د ا ر ف ا ع ل ي ا  
ل ت ع ا م ل م ع ا ح د ا ث غ ي ر ا ل م ؤ ك د ة و ا ل ت ي ي م ك ت ا ل ب و ب ه ا د ا خ ل ا ل م ن ظ م ة و م س ا ع ت م ع ل ي و ض ع  
ا ل ب ا ط ل و ل خ ط ط ف ي س ي ل أ د ل ي م ا د ا ر ي و ل ت ا ح ي ت م ت و ح ق ي ق م س ت و ي ع ا ل ي ل ل ج و د ة د ا ء  
(Knight, 2019).

ب ا ض ر ف ة ل ل ل ع ت ح م ل إ د ا ر ة ت ل م ي و ل ي ق ب ا ل م ه ا م ل ل ي س ر ي ة ، ن ق س ه ل ا د م ا ج ل ع ا ل ل ج ي ع  
ش ر ك ا ء و م ي ر ي ا ل م ن ظ م ق ي ا ن ش ط ة إ د ا ر ة ت ، و ت ف ي ز ت أ ي ا ل م و ظ ف ي ن ل ح ل ل م ش ت  
ا ل ن ب ك ج ة ع ت ل ك ت ، و ا ل ت ي ق ت ط و ي ع ل ي ا س ت ع د ا د ه ل ل ض ح ي ق ب ه ل م ص ا ل ح ل خ ا ص ة ،  
و ت و ي ر م و ا ر د إ ض ر ف ل ي ة م ط و ب ة ل ت ح ي ن ق ا ط ا ل ض ع ف ي ا ل م ن ظ م ة و ح ل ه ا (Kuzmanova,  
2016).

ي م ا ر س ف ي ق إ د ا ر ة ت م ق ا ش غ ي ل ي ة و ت س ق ي ة ، و ت س ر ي ق ا ل ع ت ب ي ن ا د ا ر ا ت ف ي  
ا ل م ن ظ م ة ، و ت ح ي ث خ ط ط ا ل ع ا م ل ت ، و ل خ ا ذ ق ر ا ر ا ت إ د ا ر ة ت ا ف ع ل ي ه ا ،  
و إ ج ر ا ع ت د ي ب ض د ا ت ، م ن ي ن م ه ا م أ خ ر ي (Tahsili, 2014) ت ش ك ل إ د ا ر ة ت  
ه ي ت ص ف ا ت ا ل م ي ر ي ن ا ل ف ي ز و ص ل و ا ل ل س ل ط ف ي و ق ا ت ص ع ي ا ت و م ش ا ك ل ظ م ر ت ب س ب

خلف في انتاج، رفق صرفي ال مواد خام، رفق صرفي ال ج و دولة لتسويق (Fener & Cevik, 2015).

تتطلب عملية إدارة اتخاذ قرارات نهت نظموا إن شال فري ق لتطبيق هذال قرارا اتوال قدرة على اتخاذ قرارات جي هتلق ق ي قن تلج ال ممل س قفي ق رب وقت ممكن (Claeys & Coombs, 2019) من ناحية أخرى تعرف إدارة ا زم اتبأل اسل سلة من ا وتباط ال داخلي أو اش راف في ما يتلج ق با ز م ات لتي ق د تشركل خطرًا تلج ال ع ليات ل ل و ي ي رة وال ع ليين وال م ي و ال بي ءة ال خارجي ق ل من ظمات (Knight, 2019).

إن عملية إدارة ت عبارة عتخص ص هيت طلب م هارات التلج ق و تبا داث التلج ق و تشر على مس طأل مقببلية م ممة، و م ي عمل ي ق ي ح اول في ه ال م ي و ن ت تلج ق أ ل ف م ل خ اص تلج ق م ع قولة في ح ا تال خطر ، و م ح اولة م ي ر ي ل م و س س ق ل ح ق ي ق التوازن م ع ال حد ا نى ل م ن ت ك ل فة . (Fener & Cevik, 2015) ي م كن ت ع ر ي ف إدارة ا زم اتبأل ال عمل ية التي يتم من خ ال حصول على ق و ش رات ا ز مة ق ي ي م ه ال خطر ح د و ت أ ز مة ح ت م لة و م ي ث ي ت م ن ك خ ا ذ ال تلج ق ا ز مة و ت ل ي ق ه ا من أ جل م و ا ج هة ال حد ا نى م ن ال خ س ط ر ي ح الة ( Da Silva, 2017).

تهدف عملية إدارة تال ي ن ك خ ا ذ قرارا ت شر ي ع ق و ع ال ق ب ل ف ت ص ح ي ال ف و ر ي ل و ا ن ح ا ف ا ت ) (Knight, 2019) ي س ك ل ق ط د م ي ر و ح ا ت ا ت ت خ ا ج ال م ن ظ مة إ لى ق ط د أ ل ث ر من م ي ر (Fener & Cevik, 2015). في م ي ن ي ر ك ز ال م ي ر على ا ن ظ مة ر ا ف و ال ع ليات و ل ل ي ل س ا ت ل و ي ك ل ي ا ت ي ر ك ز ال ق ط د على ال م و ث ق ية و ل ع ت ا ن س ل ية، ف ت ت ل ل ي ق ي ا ن ق ي ال م ت بة ا ي م ي ن ع ا ي ر ا ن ج ا ف ي إ دا ت (Eliadis, 2019).

تتطلب بعملية تلفاعل مع تتخطيط واعداد وعامل ليحلي مع احداثي صعب التنبؤ  
بقت حدوثه، وامايتده، بشكل قيق، وبذل ال ج موفى سييلت حقيق نظام يتيتميع ال لفاءة  
فولع الية حدة اثار ال سيىة التي جاءت لتتي جة ، مميقة نظم العمل ومات ا داري في ادارة  
ا زمة قبل حوثه و يرد حوثه ابعد حوثه، واميقة الدول قى على عملك ال نظمي يت حيد  
مواطن النجاح وا اقفي ادارة ا زمة (Kuzmanova, 2016).

يتوجب على القطة غلب على حالة ت جيشتوج هيى فوض في ال منظمة، فيجب كلك  
إعاهيكل ال منظمة واعتماد هلي الظروف الهيوية المتغيرة، وهان سنجد ألال قطة له دور ليبر  
في إدارة (Eliadis, 2019) (تعبير إدارة ت مجموعة كلفة من ا طة  
المطبق بطريقه مخططة ومنهجية و رية من أجل للضاء على لال حالة المحدث قبلها أزمة،  
وتمكنه ال منهجية من الشروع في عمليقة صنع القرار خ طوبخ طوتش لي ال في قلى تطيق هذه  
لقرارات وخذ انقرارات جييدة فوق القطة لال ماماسة (Yermakova, 2018).

فالك ثة لأواع من العملييات ا لريية شكل لال غلب على تفدي ال منظمات، ما قبل  
، وإدارة ت وطلبعد تفدي عمليقة ما قبل ،تهدف ا دارة إلى إدراك  
مؤشرات ا زمة وتحيل ظروف (Knight, 2019) (تعبير إدارة ت  
أحد لأواع ا دارة لنقاء حالة ، هي ال مرحلة التي يتفدي لتوقع حلة أزمة مضملة لتخاذ  
ا زمة قبلها (Abu Amuna et al., 2017). (القطعة ال مهمقي إدارة ت  
ليست محاولتي ج ادسيي لللال خروج من ا زمة أو حل ا زمة قبلت قبلها نضى قبل ظهورها أو  
تحويل حالة نلى لال لال منظمة (Williams et al., 2017).

يعبر فلتراض أي مشكلة متضمنة وضع أحداً خصباً صلباً لئلا يسري سرياً لدارة  
 (Rådestad & Larsson, 2020) حيث أن على تلك تحديد عناصر إدارة  
 كغيره من تلك الإدارة ؛ لا عمل مع تشاوي لا محتملين ، ووضع خطة إدارة  
 ، ومعرفة قولين لا عمل ؛ توفير التوجيه تشارات تبين راءات  
 (Manaugh, Ternan & Janssen, 2020) (بعبارة بلطال طلق غلب على  
 ا زمة هي محاولة حل للمشكلة من لال عمل ال جماعيل ميين ، بولكالي يتتمشك لفرق  
 إدا نفسي كل من ظمة (Moerschell & Novak, 2020).

ليس من الضروري يشيء أن يكون فريق إدارة تلتقي بالعدول كن من الضروري أن  
 يتألف من أشخاص صرير لال عمل مع الوضع حات توت عمل هلفرق على  
 نقاشه لاطرال مضملة التي تواجدها من ظمة ولغني لال عمل ( Wolbers, Boersma &  
 Groenewegen, 2018). (إن روح لا عمل ال جماعيل توفر رغبه لال موظفين لال عمل الكعاون  
 ضد حالة ت، في حفريرق إدارة ت تربطيات ا زمة دارة ت، يتألف  
 هذا ليرق من لال خالص أوليفان ضد ماطر ا زمة (Fener & Cevik, 2015).

ان الهدف من اللقاء على لصل البات هلق لال واصل لال ررق در ا نكل ا زمة  
 ي لكن أن تحمل مجموعة تقنوعة من ا هلاف، ولتي ي لكن أن تتعارض أحياناً مع بعضه  
 (Coombs et al. 2019) (فقد اتم التوصل ال لجد مع ت، سيكون لال  
 ال غدارق لال قدرة على إزالة اثال لال لية زمة أو على اقل خفيفه اس واكل تناسلية أو  
 عاطفية أو ماية أو بيهية أو مالية، بولكالي ليس ترجاع أوت حرين صورة ال لال ان وس مع  
 (Koerber & Zabara, 2017). (لقد أصبح مجال لتصا تفي مات يتيز



بالمؤسس سيئة، كما هو الحال في جميع المجالات تفهموي حمل أنظمة معيارية وهذا هم انتم لي نهي  
ولي في جميع ما رسها (Heath & O'Hair, 2009).

قيود لتكاد اء حل للمش تفيد إدارة ت إلى مشاكل خطيرة تهدد وجود  
المنظمة وتؤدي إلى عيوب التمتع على قبول على التغييرات، مثل بروز أزمة التغيير،  
نجاح اضفي البيئات والتجربة العمل وتشيء سمع على شركتقومشاكل اخرى ) Fener &  
Cevik, 2015 (تخضع على اليه حل تلك التغييرات رقت على من المطلوب بل منظمات  
للتغيير بشكل مناسب مع الظروف الجديدة وإنشاء مركز عمل ومات عاجل لذلك حكم الى سيطرة  
على ات غير الاعي من أجل إدارتي ق من مركز واحد فيئة ا تحت طلب بخاذ  
القرار الفوري والتفكير في تلك التي تطلب إدارة ت مدراء في نبروي ثقبة ) Duhamel,  
2020).

حيثاً، أصبح من الضروري على إدارة القيادة أن تتخذ من لتش رافال من قبل، وتحيد للرؤية  
وا دافال وقلي لم قبل ال من ظمومت حفي ز الناس على تحقيق هذه داف للقيادة أصح اب  
الرؤية لم تتقبل على الذي نلهم رؤية قد ادرون على تقييم إمكانيات ومظفي بمشاكل جديد و ظنا عهم  
بأن إمكانيهم أفي على أفضل ما وس عهم (Duhamel, 2020). جدول 3-2 في ستعرض عينة  
من تعريفات مفهوم إدارة ا زمة.

## 2.4 مراحل إدارة ا زمات

تتم إدارة تبم مجموعة من المراحل، وفي التبعيل في المل باخين عن ماهية هذه المراحل،  
فقد سها (Bhaduri, 2019) الى ثة مراحل وهي الوقيلة، تلبية وإعادة التأسيس اطينم  
يقسها (Coombs, 2014) الى مرحلة ما قبل ا زمة، مرحلة تلبية، ومرحلة مل بعد

فبيمايشير (Permatasari & Mahyuni, 2022) أن انتفي منظمات ا عمل الولي فتكون من أربعة مراحل وهي مرحلة ا نذار، مرحلة التأزم، مرحلة ا دمان، ومرحلة لالحل.

اعتمد الباحث ما أشار اليه ك من (Abdel-Latif et al., 2022) الى خمسة مراحل هي لكشاف إشارات ا نذار اليمكر، تعداوال ووقلي ما حتواء ار، استع الملقن ش ا طالى ت علم كليل:

1) مرحلة لكشاف إشارات ا نذار: تشير هذه لمرحلة الى ما قبل بلية ، وتتضمن بمدى قدرة منظمات ا عمل على ش عار و تجلبة فشرات قد تدل على حدوث ا زمة ول تكت طلب هذه لمرحلة بقى لفريق دارة ت، مهمت لوت خطيوط ستشراف لامتقبل عن طريق أدوات عي د لهلين اري وهات (للمحكاة) (Fadhil & Burhan, 2022).

2) مرحلة تعداوال ووقلي تسم هذه لمرحلة بقاء ا دار في ال منظم انتبالت خبير وال ت جي ز و ا ت عداد ل مواج ه ، ول ك ب عد لك أك د من استحال قت حجه او لك ب هدف ت ل خ في ف من نذار ه.

3) مرحلة استواء لاضرر: في هذه لمرحلة تكون عقيد ل غت ذرته، وتضمن قيام ا دار قبوض ال خطط التي يتم وضعها لتي تن في ذب هدف مواج ه ا زمة من خ و انتاح من إمكانيات وموارد.

4) مرحلة استعادة النشاط: في هيت تم قي الم لفريق ا داري زم قب استعادة توازن ال موش س قواسم ن افن ش اطه، في هذه لمرحلة تبدأ ا زمة التراجع ال تدي جي، و ق ا ي صبح ل دى غدارة ال موش س يقص ور م ع في عن بل عاد ول باب ا زمة.

5) مرحلة علم: وتشمل آخر مراحل التحققي هيكل وفرصة لتعلم واستفادة

مما حدث لتعرف على شكل القوة ومواطن الضعف وتلك التي يجب تحسينها  
وتضمن  
صالح دروس للتعرف على خصائص من إجراءات أوسايب  
في مواجهة أزمة (Kuzmanova, 2016).

## 2.5 نظم المعلومات المحسنة للملاحة في تعريف

نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems (MIS، وهي نظم  
محوستية تصممها خدمة المعلومات الإدارية لمعالجة المعلومات المخفية، بتعبير إحدى  
المجالات التي يتم فيها تأسيس على تكنولوجيا المعلومات وتبسيط ما بين دائرة وتلك  
للتكنولوجيا، وتشمل أهدافها تحسين نظم محوستية عمل على مساهمة ختلف ومؤسسات  
العمل على تنفيذ مهامها، وجعل العمل وماتتنتهي بقبول أي فئة من مستخدميها  
فقط المعلومات لمابين المتويات الدارية للمخافة وغيرها من التي تخدم المنظمة  
توساعد على عمليات التخزين والرشح والبحث، 2019).

في نهاية القرن العشرين ظهر ابتداء ليعفي مجال التكنولوجيا المعلومات واتتجاوزته حتى أصبح  
من ضرورات الحياة الإدارية لزيادة الإنتاجية للمهام والوظائف المختلفة (Al Shobaki, 2017).  
سعت المنظمات إلى حوسبة قوائمها لتسهيل عملها وتقديم خدماتها، والهدف العام هو جعل  
قاعمة معرفية عالية تسهل حصول صلاحيات القرار على العمل وماتتنتهي بقبول أي فئة من مستخدميها  
وتلجأهم من أنضمت لتكنولوجيا المعلومات من أداء العمل بشكل أفضل من  
ذيقبل، مما دفعها لتلك ذات العمل في مجال التكنولوجيا المعلومات والاعتماد على  
تحسين وتطوير أدائها، من زيادة سرعة الإنتاجية (Al Shobaki, 2016)  
وتقويم خدماتها مع احتياجاتهم ورغبتهم، للمساهمة من لتقويم

للتقارير لدعم عليّ اتخاذ القرار ، والتأليّات حريّن جودة لقرار اتبنياءً غيّر لدمعة ( Naser et al., 2016).

تتبع بنظم لدمعومات دوراً هاماً في إعادة فسة لعلّيات من خ لتفوير السرعة والفاءة في تشغيل الليّات وسهولة اتصاّت، ممّا يؤدي إلى ففاءة لعلّيات، وتسيل جود للتعاون بين مجموعات العمل، كمّا ليّمكن استخدام نظم العمل ومات لريّ لمسلّ بلس تربّيّة إدارة الجود فاشملة من ل مبدّل منظمه علىّت جيّ عليّات الهمّة عن لاعم ، وتحلّيل هذه الليّات اتبقيّم خدم فاضل لاعم ، الوربطين الهمّة و (Al-Kurdi & Al-Abed, 2003).

وأشار (Parker & Case, 1993) إلى أن نظم لدمعومات لقطمة غيّر لحلّ وبستكون من خمس فمكونات رئيسية وهي لكونات المايّة، وللمكن اتبليّ برمجيّة، ولعمل ومات، بوليّات، وللمكن التّشبيّة، وللمكن اتبقيّميّة. ومن لنظم العمل ومات لريّ هيّتم جلمعبيّات من مصادر تمخّفة ومغلّ بها لرسال إلى الجهات التيّت حتاجها، جيّتيّ لبيّ النظام تيّاجات من العمل وماتلّ فريّة، والجماعيّة والهميّن من ل مجموعّة تقوّة من النظم بثلّ نظم ت م، ونظم لّحلّيل، ونظم النمذجة، ونظم دعلّ قرار، يّساعدن نظام العمل ومات لريّة يّاضق لّلتخطيّط تربّيّجيّ، واللمقبة اّ داريّة، والرقابلّت شيّقيّة ومعالّجة المعات، يّساعدن نظام العمل ومات لريّ يّاضا اّ دارق اعليّ فيّ حتّيدا داف ولّلتخطيّط اّ تربّيّجيّ يّاض لتفوير خطّط اّ عمالّبا ففّل يّتقيّذا (Gupta, 2011).

إن أهم اتجاهات المصيرة موندور استراتيجي لنظم المعلومات الإدارية، حيث أصبحت جزءاً يتجزأ من نسيج الإدارة، ومورداً أساسياً لتعمد في فيت دعم العملية الإدارية والقرارات الإدارية، للمساعد في تحسين الأداء (Al-Bakri, 2000). ونظراً لزيادة نمو المنظمات ساعدت على طاق عملها، اختل موضوع الأداء جزءاً من انقمام المفكرين والممارسين، وأصبح هذا الموضوع محور عدد من الدراسات في هيئة، كملت طورت النظرة إلى باعتبارها عملية من العمليات في إدارة الموارد البشرية أو شؤون الموظفين مثل الخطة للموارد البشرية، تيار وتعين، وتحديث الروتب ور وغيرها من العمليات (Abu-Alnasr, 2008).

تتجلى تطورات التكنولوجيا والتقنية في كل عامات وخصائصها في المجلات الإدارية، بحيث أن نظم المعلومات أصبحت تلعب دوراً أساسياً في كل المجالات، وتعددت تطبيقاتها في جميع مستويات الإدارة، بحيث أن نظم المعلومات من أجل الوسائط التكنولوجية التي تسعى بها المديرون في المنظمات لتخالف قرارات اتفي الملقع الممختلة (Al-Magrebe, 2002). وأدى هذا التطور إلى توجي إلى إيجاد ميعرفهم مع المعلومات، هذا المصمغ الذي تشغله عمليات معالجة وتخزين المعلومات هي جزءاً كبيراً من النشاط الإنساني، وتعتبر المعلومات مورداً أساسياً من موارد المنظمة، ومصداً م هاماً من مصادر نجاحها، كما تعتبر عاماً هاماً من عوامل زيادة الكفاءة والفعالية الأداء وأنشطة الإدارية الممختلة، والذي جعل من وجود نظم المعلومات لري في المنظمات الممختلة ذات أهمية خاصة، حيث يساعد المنظمات على القيام بأداء وظائفها بنجاح والكفاءة العالية (Albashabsheh, 2005).

تعتبر الممارسات ذات أهمية ودور كبير في بقاء واستمرار المنظمة التي ظل الهيكل التنظيمي الموروث، فيجب أن تتسجم مع متطلبات المتغيرات التكنولوجية للمنتج، بلتداءً من حاجات المتغيرات التكنولوجية ولتلاءم متطلبات الإدارة العليا، مما يجعلها عصباً للبريد وهي أي أساساً في تسهيل عمل المنظمة، وتطوير قنواتها على تحقيق القيمة المضافة للمنتج، إذ يتم استخدام مبادئ (Al-Zoubi, 2005).

ولم يعب جود التنظيم الإداري وحسب دوراً حاسماً في أداء المنظمة، بحيث أن الموظف غير الكفء لديه أداء وظيفي نقيضاً، كما أن مقدرة الشخص في إيصال العمل وماتيمكن أنتكون مؤشراً على أداءه في العمل من لم يهتم هذه الممارسات في تحسينه بل في جعله في تلج على هم، وتوطيد القواعد مع المدير المباشر ليم (Farooqui & Nagendra, 2014). في عدد أداء فهم موماً هاماً بالنسبة للمنظمة التي تبش كل عام، وهو يمثل القلب المبتكر بتمام العمل في إدارة، ويكاد يكون لظاهرة التهميش وعصرراً محوري ألاجي غروق وقبول للمعرفة الإدارية هفصاً عن كونه للعد ثر أهميته ختلف المنظمة والذي يتم حور حوله وجودالمنظمة من عدمه (Chaoui, 2010).

أشار (Riswandi 2017) إلى أن نظم العمل في مؤسسات القطاع العام في ليبيا ليست بمتكفون من خمسة مكونات رئيسية وهي: المكونات المادية، والمكونات البرمجية، والممارسات، والهيكل، والمكونات البشرية، والمكونات التنظيمية. ومن لنظم العمل ومات لري يتم جعلها من مصادرتهم في هذا لرسالة إلى الجهات التي تحتاجها، هي الهيكل التنظيمي من احتياجات من العمل والمنشأة، والجماعية والمهنيين من ل مجموعة متنوعة من النظم مثل نظم الت م، ونظم التشغيل، ونظم المذجة، ونظم دعم القرار في ظل لري في المنظمة، فيساعدن نظم العمل ومات لري في إيضاح الخطط الاستراتيجية، والمراقبة الإدارية، والوقاية

التشغيلية ومعالجة المعلومات، يساهم نظام المعلومات في تحقيق الأهداف الاستراتيجية  
الدافعية والتحفيزية والتربوية وأيضاً تطوير خطط العمل البشريين في ظل

ت (Setyowati, 2021).

كما أشار (Hasibuan & Putri, 2022) إلى أن أهم اتجاهات التل معاصرة هو نموذج دور  
الاستراتيجية لنظم المعلومات الإدارية، حيث أصبحت جزءاً من أجزاء من استراتيجية المؤسسة، ومورداً  
للمنظمة لتعتمد على قدرتها على معالجة المعلومات والقرارات الإدارية، ولها أهداف محددة في تحقيق أداء  
وقت وقوة. ونظراً لزيادة نمو النظم وتوسع نطاق عملها، اتخذ موضوع الأداء  
جزءاً من اهتمام المفكرين والممارسين، وأصبح هذا الموضوع محور عدد من الدراسات  
التي هي، كما تطورت النظرة في معتمديه عملية من العمليات الاستراتيجية في إدارة الموارد  
بالبشرية أو شؤون الموظفين، كما أن تطوير الموارد البشرية، وتغييرها من العمليات (Lee et al., 2022).

لقد أصبحت أنظمة المعلومات عاملاً رئيسياً في نجاح أو فشل المؤسسة، وتوقع الهيئة من  
حقيقة أن المعلومات ستخدم كأداة لتحقيق ودفع عملية المؤسسة في عصرنا من جهة، ولكي نواصل  
أداة داخل المؤسسة ومع الهيئة المنظمة من ناحية (Al Shobaki, 2017). (بشكل خاص فإن  
النظم التي تواجه العمليات التوسعية انتشاراً واسعاً في قطاعي الإنتاج والتوزيع  
عملية التسويق والتوزيع والحاجة إلى الموارد البشرية والاعتماد على التكنولوجيا في معالجة طلب  
نشاء إطار جديد من أساليب هذه العملية من شأنها أن تتفق مع عرفة من ختمت بالوحدات  
وتحليلها واستخدمها في أدائها تطوير المشروع بشكل عام في تطوير الأداء بشكل  
خاص (Abu-Naser & Al Shobaki, 2017) (فإن العملية البشرية من نظم العمل  
التي يتكون من عدة عناصر مهمة جداً من أنظمة العمل ومثلها حوسبة.

يشير (Charles-Nelson 2020) إلى أن أنظمة العمل والمعلومات الموجهة لها خصائص طلبات  
تسريعية يجب أن تكون المنظمة قادرة على توسيع المدخلات الخمسة عظمى فائدة نظام  
معلوماتها دارقلمحوسب (Abu amuna et al., 2017)، ولتتمتع طلبات هي كهللى:

i. الموارد البشرية: إن وجود افراد ضروري لعمل أي نظام معلومات، ومن الكنوعان

أساسيين من أنظمة المعلومات زمقلمواللبشريّة:

للمستخدمون النهلونالذي يستخدمون النظام مباشرة أويستخدمون النولج  
ال مجزة.

المستخصصون في نظم المعلومات ونقلون في شغل والنظام.

ii. الموارد البشرية: جميع المجزة الماية والمواد للمستخدم في شغل المعلومات،

والتي تشمل أجزءة الكمبيوتر ل طرفية والوسائط متعددة.

iii. مصادر البرمجيات: جميع أنواع البيانات بمقاي لتعلم انتلش غل والبرامج  
راءات.

iv. مصادر للبيانات: أدركت للمؤسسات أجزءاً أن للبيانات هي مورستقظمي م مهمي جب

لربيفع اللفصال حجمي علمست خدين النهللفيلمؤسسة.

v. موارد لشبكة: أصبحت شبكات ل نمل ن و ا نرل ن نرل ن

ضروري قلمؤس في التجارة وعم وية.

يشير (Abu Amuna et al 2017) إلى أن أهمية نظم المعلومات لريتك من في استخدام

أنظمة المعلومات وانتب جميع أنواع الكقول ولجيتش غل ومعلج قوت خفين وقلمعلوماتش كل  
إلكتروني، وهو ملي عرفستقريّة المعلومات، والتي تشمل أجزءة الكمبيوتر ووسائط لتصال

واتصال الشبكات وأجزءة الفكس وغيرها من المعدات. وهوش غل بلليانات تقويها

لمستخدين، وقيلكون نظام المعلومات ومانفرداً أو مجموع من افرايق ومونلش غل مخرجات



نظام العمل وماتل خا ص ق ب م ت ي ج ق ت ف ل ر أ ج ه زة ل ك س ي و ت ر ر ب ي ا ت م ا س ت خ د ا م ل ع ي د م ن ا ن ظ مة  
بش كل ر و ت ي ن ي غ ر ا ض م خ ر ج ا ت ل ك ح ك ف ي ن ف س أ د ا ء ا ل ن ظ ا م ا د ا ر ي ل ل و ل س ي ط ش غ ي ل أ و ا م ر  
ل م س ت خ د م .

ق ب ل إ د خ ا ل ض ر ي ب ل ل ق و ي م ة ل م ض ر ف ق ي ع ا م 2018، ل ك ن ت ن ظ م ا ل ع ل و م ا ت ل م ح ا س ي ق ي و ل ة  
ا ر ا ت ل ا ع و ي ة ا ل م ح د ة ق ي د ة، و ل م ت ك ن ا ل ه ي ا ن ا ت ل ل م ا ل ي ل ل ش ر ك ا ت غ ي ر ا ل م د ر ج ة م ق ي د ق ب أ ي  
م ع ي ا ر م ح ا س ي ل م ت ك ن خ ا ض ع ة ت ن ظ ي م ر س م ي م ن ق ا ل س ل ط ا ت ل ا ض ر ي ي ة ( Kolsi et al., 2022)  
(ل ق د ا س ت خ د م ت ا ل م ن ظ م ا ت ا ل ل ب ي ر ق ي و ل ة ا ر ا ت ل ا ع و ي ة ا ل م ح د ة، ل و ن ش ر ك ا ت  
ا ل و ل ي ق ي ل ت ي ر م ن ر ي ب ش ل ع ل ث ق ا ل ي د ي أ ن ظ م ت خ ط ي ط م و ا ر د ا ل و م س ا ت ل ل ي س ر ي ة ا ل م و ج و د ة  
ف ي ج م ي ع أ ل ح ا ل ع ا ل م، م ع ل ت خ د ا م ه ذ ه ا ل ن ظ م ل ش ك ل ا ل ذ ي ي س ا ع ل ي ت س ي ل إ ج ر ا ء ا ت ل ك ص د ي  
ز م ا ت ا ل ت ي ق ي د ت ط و ل ش ك ل ف م ا ج ئ ع ل ي ع م ا ل م و س س a l m خ ت ل ف ب ف ي ه ا إ د ا ر ة ا ل ج و ا ز ا ت  
و ا ل ج ن س ر ي ق ا ر ا ت ) (Fibriyani et al., 2022).

ل ق د ت ن ا و ل ل ع ي د م ن ا ل ا ع ي ن ت ع ي ف ف ه م م ن ظ م ا ل ع ل و م ا ت ا د ا ر ي ق ق ي ع ي ع ر ف A L n a j j a r  
(2007) (ن ظ ا م ا ل ع ل و م ا ت ا ل ر ي ق ب أ ه ا ن ظ ا م م س س ب ي ع م ل ع ل ي ج م ع ا ل ع ي ل ا ت ت و ك ا م ه ا م ن  
م ص ا د ر ت م ع د د ة، ب ه د ف ق ت د ي م ا ل ع ل و م ا ت ل ل ض ر و ر ة ل ك ف س ي د ي ن م ن ه ا ف ي م ا ي ع ر ف ه ا  
Lauden 2006) (ب أ ه ا م ج م و ع ة م ن م ك ن ا ت ت م ر ي ب ط ة م ع ي ع ض ه ا ل ع ص ر ت ع م ل ع ل ق ج م ي ع  
و ت خ ن ي ن ا ل ع ل و م ا ت، و م ع ل م ت ه ا ل د ع م ع م ل ي ا ت ل ك خ a l l ق ر و ا ل ت ح ل ي ل و a l l س ي ق و a l l و ق ي ب ة ع ل ي ل ع ف ل ة  
م س ت و ي ا ت ا ل م ن ظ م ة، ل ك م ا ت س ا ع د ا ل م د ر ا ء و a l l و م ظ ف ي ر ف ي ت ح ل ي ل a l l ل م ش a l l ت م س ر ي ط ف ه ل م و ا ض ي ع  
ا ل م ع ق د ة، ا م a l l (Hasibuan & Putri 2022) (ي ر ي ا ن ه ا م ج م و ع ة م ن ا ل ع ا ص ا ل م س ت ل ز م ا ت  
ل ل ض ر و ر ة ا ل ت م ك ل م ل ق ت ق ي ق ه د ف م ح د د ع ن ط ر ي ق م ع a l l ج ق ل ي ا ن ا ت ل ت ي ة ا ل ع ل و م ا ت ف ل ت ر ة  
ز ه ي ة م ح د د ة.



### 2.5.2 جودة لخدمات

وتتمثل في مدى الثقة بـ عدم ادعى النظام، ومدى جابو في تقديم الخدمات المطلوبة، ودرجة الثقة بالخدمات التي يقدمها، ودرجة قبول النظام من المستخدمين، وحديثه، وقدوة على توفير أملا على ومات (Ellis et al., 2020).

### 2.5.3 جودة المخرجات

يصف هذا المؤشر خصائص مخرج اتنظم الامور وولعب دورا ارضا في نجاح هذه النظم ومس امته في ترشيدها لعملية اتخاذ القرارات، يتمثل في جودة العمل وانتباها عي من الامواصفات، مثل الاماوية، الائمة، الفاعلية في فهم، الامتثال، الثقة، والفعالية في المقارنة، والتي مبالقات الفاسب (Xie et al., 2022).

### 2.5.4 سرعة اتخاذ القرارات

وهو خيار المبالى مفضل بعد اجرائية تحليل قف معين، يصفه عن وسهول وكيفية ما يجل في امه، وملي جبت حبه من موقف اوفاعال، وتنسق لبياتنظم العمل ومات الارية على امية هذه ابعادكون مكعب راسل دراسة هذا الامج الوال حكم على مدخلات في التسلي رفي العملية الارية سيما عملية ادا (ت Rahimnia & Molavi, 2021).

### 2.6 نظم المعلومات وإدارة امة

يشير (Almashaqba, 2017) ان النظم اتنطور قترسال عي من لروى ر و الهادئ الارية الحية التي من شل هلفع لفاءة المنظمة وتحمين اداء الكوادر الارية والفني قيه، من أبرز هذه اتجاهات ذات اتم ابتطليق نظم العمل ومات الارية، كأحد أهم سماتل عصر ال حيتب الة بشكل عاوب ادا بشكل خاص.

يشير (Fadhil & Burhan 2022) إلى أن المنظمات الناجحة تسعى لقيادة من يرب  
الحد من مزايا دارة التطويرات من تلك التي لا تتغير انتفاحيات للعلماء لتفهمون  
قادرة على معالجة أوجه قصور في قوتها. تتحقق مستويات أعلى من أداء الخدمات التي  
تقدمها المنظمات التي تحقق نجاحاً ملحوظاً ووثق عدم المساواة بين الجنسين Kuzmanova,  
(2016) أن أهمية العمل وماتاً لريتها من نفي قدرتها على عملها  
عن جميع المتغيرات الدارية التي ستعكس على المدى الطويل إدارة المنظمات التي تواجه  
ت.

فتشير دراسة (Ogunleye 2014) إلى أن اعتبارات الحيازة للمنظمات التي أضعفت إدارة  
ت من التطبيق على شركتها وتلك التي على سرياراتها وتلك التي على طان يبي له  
يوجد والفكرالية المنظمة مستخدم في إدارة نبال شركة إدارة أوقات رحلت الدراسة  
نظام التشغيل الذي إذا نال نظام مستخدم في الشركات.

فيم أشار (Fontain 2012) إلى دراسات هاتيتناولت آليات إذا تنفيذهما الذي المراء  
في المنظمات الملام للذي قد خلصت الدراسة أن إدارة نلقاى مهمة على نظام العمل ومات  
لنظم العمل يمكن أن تساعد في تطوير ثقافة ونهج تنظيمي أفضل على العمل والموارد.

فيم إيري (Giua et al. 2021) أقرت أهمية نظم العمل والتجاسوب في توثيقها على إدارة  
تنفيذه القطاع لمصرف في فلسطين من التطبيق على جميع البنوك العاملة في  
فلسطين، قد خلصت الدراسة إلى وجود فعالية ذات معنى لدى نظم العمل وماتاً الدارية  
المحوسبة إذا فنتي تلك البنوك.

يشير (Alzoubi 2020) أن أنظمة المعلومات تتطلب دوراً مهماً في المنظمات من خلال مساهمته على إعداد خططها، تنفيذها، مراقبة تنفيذها، ومعالجة الأخطاء. كما أن المعلومات الأساسية، ووضع الأدلة، يجب أن تكون متاحة عن الموضوعات التي تهم المؤسسة على حد سواء بشكل جماعي للشركاء ولجميع المستفيدين من المؤسسة.

#### 2.6.1 جودة الخدمة - قدرة الإدارة الزمة

تحدثت مستوى الثقة في توقعات المخاطر وحصرها، ورصدت تحليل العمل وماتال خاصة بالنظر في المؤسسات، والذين قد يكونون في حالة من الترقب في توقعات الزمة وضع حدوثها، ومن في أيدي دور نظم العمل وماتفي مساعدة اتخاذ القرارات وفدها العمل وماتال لتجنب وقوع التوضيحات التي تتم الإجابة بشكل صحيح (عدوان، 2019).

#### 2.6.2 جودة النظام - قدرته إدارة الزمة

تعتبر جودة النظام إحدى أهم عناصر النجاح، ولذا يجب أن يكون نظام العمل وماتال داري جيداً، ويتيح الثقة والمهنية، ويمنح المستخدمين القدرة على فهم المطلوب، بحيث يغطي جميع راءات المطلوب، حيث أن سمته، وهي عمل بطرق تقنية صحيحة، بدون أخطاء، ويكون سهل الاستخدام والتطوير (الزعاب، 2015).

#### 2.6.3 جودة العمل وماتال وقته إدارة الزمة

تتطلب المعلومات دوراً أساسياً في توفير المعلومات، وماتال في زيادة درجة الثقة في طيتم تحديد العمل وماتال في خسران النتيجة عن غلبها وعدم توفرها، وفانماذج في اضية خاصة بتطوير العمل، حيث أن كل هذه العوامل من شأنها أن تحسن من الأداء، (2019).

#### 2.6.4 سرعة اتخاذ القرارات وإدارة الأزمة

في الماضي كان القرار ينفذ في عيشة كل أساسي على المهارة والخبرة الشخصية، وقدرة الحكم على صيرورة القرار في وقتها، وتلك هدف استراتيجي لحل المشكلة، وقد كان يتبع طبيعته اتخاذ القرار زالتسوية عدم التأكيد، اما اليوم فيتعين على اتخاذ قرار في عطاء مع حالات المخاطرة وعدم التأكيد ظل عدم توفر المعلومات والتغلب، مما يجعل عمل مساهمة العمل والتفاني نجاح لفشل لقرار المدير الفاعلية، ومؤثرة، وكذا لفهم سرعته (Jajčinović & Toth, 2018).

#### 2.7 النظريات الداعمة

##### 2.7.1 نظرية اقتصاصات الهوية

فوقاً- (Coombs & Holladay's, 2002)، أشار إلى أن نظرية اقتصاصات النظرية هي إحدى الأدوات التي يمكن استخدامها أثناء مرحلة قتال عافي. وتنص على أن أصحاب المصلحة فيكونوا زمة ولا يظن قبياء في مديرون أنه مسؤول عن (Coombs & Holladay, 2002, Coombs, 2004). نتيجة لذلك، يمكن أن تكون منظمات محاولة حطية سمعته وشرعيته من تلك التي تتصور أصحاب المصلحة في مسؤولية المنظمة عن (Coombs & Holladay, 2002, Coombs, 2004). الذي يأخذ أصحاب المصلحة في الاعتبار عند تصوراتهم لمسؤولية المنظمة عن الحادث من نوع الحادث (Guerber et al., 2019). نظرية لفهم حالة الظروف إذا كان الحادث يمكن أن تكون حكيمة المنظمة، مثل الحادث بسبب عن قصد أو عن طريق الخطأ فإِنْ أصحاب المصلحة فيكونون هم متصرون على الحادث (Coombs, 2007).



ففي حالة عدم وجود عوامل إضافية ، قد تحتاج المنظمة إلى توضيحات تعليمات إلى أصحاب المصلحة المعرضين لخطر واستخفاف الأثر لوائح (تجارب فاعية ) Gorman, 2015).

تعتبر نظرية التواصل لبشر أن لتظرفي لقل حوادث التي توجهيها عوامل إضافية فمن المرجح أن تستخدم المنظمة استراتيجيات فاعية تمثل تقديم ا عذار وتلكار وجود ا زمة أو مداها وتصوير المنظمة على أنها واضحة وتطهير أصحاب المصلحة إن جازات المنظمة على سباقه (Guerber et al., 2019) (المنسلة تلك ا ت التي تتجرت عن أفعال منع مدة أو خطأ بشري، ستحتاج المنظمة إلى إتاحت حمل للمسؤولية وقت تقديم ا عذار انقالات عديتخذ إجراءات تصحيحية ) (Dulaney & Gunn, 2017) (تظرفي لتواصل في حالة ا زمات لظفوية باستخفاف مسؤول ذات تطيرة الأثر م أن المنظمة تتحمل للمسؤولية عن الحادث، مما يؤدي إلى استجبات طي جلية من أصحاب المصلحة ) (Barbe & Gray, 2018). ومع ذلك يمكن أن يتتبع في إتاحت حمل للمسؤولية نظرية التصلال ا زمات لظفوية عوق بقل ودية، وغلباً ما يوصح المتحشون الوسعي وريب عديت حمل للمسؤولية أوت حمل قل قدر ممكن من للمسؤولية عن الحادث من قبل لممثل القل ونيل في ظمة في حين أن نظرية التواصل في حالة لتظرفي، قد تكون هذه استراتيجيات غير أخلاقية إن ا عرافبال مسؤولي كل فوطد عيدة ) (Brown et al., 2019).

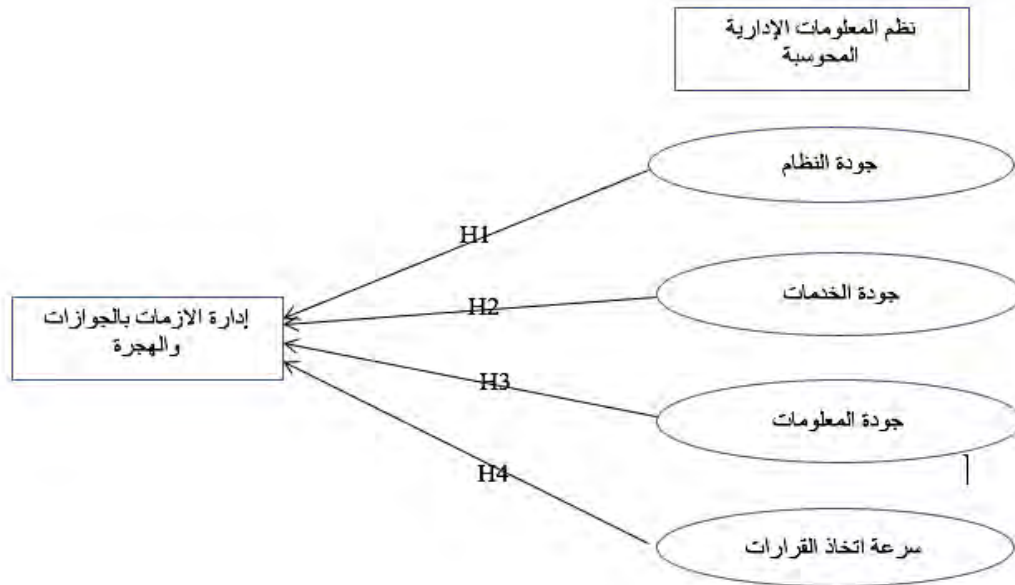
يؤدي قبول للمسؤولية إلى تسهيلات قل ، وسمغفضل ، وزيادة دعم المنظمة القلق من أن ا عرافبال مسؤولي في لبا تقدي ودي إلى تداعيات لية من أصحاب المصلحة قد أدت لي سل ابق إلى إحتاج اعضاء المنظمة بشدة عن مشركة الم عمل ومات حول داث، وما هي مخاطر داث التي وقعت ، وما ا جرات التي يتخذها تلك عامل مع الموقف. ) Kim,



2017). ومع ذلك، يمكن أن يكون لنظريته لفهم حالة الشركة نظرية التي تتجلب  
 العمل ومات عوق بسليبي خطيرة على المدى الطويل (Tripp, 2016). نظراً عن التواصل  
 ثر عيقت طلب للمزيد من الموارد فتاج وقد يؤدي هذا إلى مخاطر أكبر  
 للشركة، فمن المرجح أن يتخار البحثون الوسعيون استراتيجيات للرسائل يستخدمونها  
 بشكل استراتيجي وهي شرف على مع استمرارية مطالب أصحاب المصلحة (Coombs  
 & Holladay, 2010).

## 2.8 تطوي إلى فضيات وأن نموذج لمقترح

في ظل قرارات اتل سياق تم منقش للمفهوم والتعريف لنظم العمل ومات المرية والتي من لهتم  
 تسلي طلب وضوء على بدلت لك النظم والتي تشمل ت جودة النظام، جودة العمل ومات، جودة الخدمات  
 وسرعة تلك القرارات وقتها، وتم لكك منقش للمفهوم لتعريف دائرة الت ولعاده  
 التي يتم التوصل اليه في ضوء الواساتل سياق وتضمنت مرحلة لكشاف إشارات انذار،  
 مرحلة تعداد والوقاية، مرحلة اتخاذ القرار، مرحلة استعادة النشاط ومرحلة قتل عمل هرباء  
 على لتطبيق ترح الباحث الن نموذج لكالي لكلك رقم (1-2) (يوضح التغيرات التي بين اولها  
 البحث مع ال ع تلكم ترحه والتي تم منقش له في ظل قرارات اتل سياق قب اسبق لكث عروفات  
 وفيما يوع ت.



الشكل 2.1 نموذج دراسي تقويمي اتالي

## 2.8.1 جودة نظم المعلومات الإدارية لمحوسبة وإدارة زمامات

تشير جودة نظم المعلومات الإدارية لمحوسبة وإدارة زمامات إلى مدى إمكانية العمل على تحسين جودة نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات للخدمات المقدمة في هذا المجال. حيث أن إدارة زمامات الهجرة والجنسية من أهم الخدمات التي تقدمها الحكومة لخدمة المواطنين. وقد أظهرت الدراسات أن جودة نظم المعلومات الإدارية تؤثر بشكل كبير على رضا الموظفين وولائهم للمنظمة. (Almashaqba, 2017). إن المعلومات التي تحصل عليها المنظمة من خلال نظم المعلومات الإدارية يمكن استخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية. (Fontain, 2012).

وهو ما يتطلب مع ذلك طرحه نظرياً لتوضيح الأسباب التي تؤدي إلى ضعف جودة نظم المعلومات الإدارية. حيث أن ضعف جودة نظم المعلومات الإدارية يمكن أن يؤدي إلى ضعف جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. لذلك، يجب أن تهتم الإدارة بتحسين جودة نظم المعلومات الإدارية لضمان جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

تحت حددهم يقدرة هذا العام في التأثير على سير ( زمة والحدث ) Guerber et al., 2019). نظرية لف في حالة لتظرفية إذا كانت جودة الظاهر يمكن أن تحتك في ها  
 الم نظم تشوكل حجب تحت ح كفي مع لجة ال حدثت سبب عن قصد أو عن طريق خطأ  
 بشري فإن أصح ابال مصلحة سويكون لهي مقصوول لتغل بل علي هذا لحدث من لتحسين  
 جودة نظم العمل وماتل محاسبي (Coombs, 2007).  
**HI:**توجد قة ذات د إحصائي قين جودة الن ظافي نظم العمل ومات ا داي للم حوسبة  
 وإدا تنفي نظرة ال جوازات وال هجرقي نولة ا رات.

## 2.8.2 جودة خدمت نظم العمل ومات راي ال محسبة وإدارة ا مات

في بيئة ل العمل اليوم ومع زيادة لك غيرات ال خلوية وال خارجية، قحت واحة هذه الهي مقص عوبات  
 وتحديات مثل لك حجات ا داي، للشري، أو للتقنية، أو للبيئة التي تؤدي إلى عدم اتساق أو  
 ف في ا داعين ا عمل واستراتيجية نظم العمل ومات، ومن ثم قهي كون له أثر سلبي  
 على ل العمل في حاج ال جودة خدمت من نوع خاصتسا مفي اليات ال عامل مع تاتي  
 قيق عبدو بن ابق لذار، قهي كون ل جودة هذه ل خدمت دور في التنبؤ ب تقبل وقوعها  
 (McDonald et al., 2010).

ومو الذي يتوكد عليهن نظرية لشصا ت ا لتظرفية التي يتوكد علي وجود مستوي  
 عال من جودة ال خدمت المقدمة من قبل ال خطط ا داية ومن ضمنها خطط است خدام نظم  
 العمل وماتل محاسبي ذات ال جودة عال قهي قيق في مال خدمت ف إذا كان ال حدث يملكون لمؤسسة  
 لك ح كفي بل لك امل مثل ا عطا ال فنية أو ال حوادث فإن أصح ابل لمصلحة سوي قيق  
 لم مسؤولي ال حجية عن ال حدث ال يتقني مستوي ال خدمت لمقدمة من قبل المؤسسة (Hansson  
 & Vikström, 2010) (نظريه التواصل في حالة ا زلمة ظرفية إذا كان ال حدث خارج

سريطرة ال في نظم قبل ذلك امل فقيدي عبر أصح اب المصلحة ال في نظم قضحي فيأضاً هيفالغون بتعاطف  
وو ءوستسا هم جودة ال خدمات لنظم الم عمل ومات الم حلي في فيتللق ليل من س طوة وتغير هذا  
ال حدث وهذه ا زمة (Coombs & Holladay, 2002; Coombs, 2004)

**H2:** توجد قة ذات دلة إحصائي قيين جودة ال خدمات في نظم الم عمل ومات ا دارية  
المحسنة وإدا تفدي لئرفال جوازات وال ه جرفي نولة ا رات.

### 2.8.3 جودة عمل ومات نظم الم عمل ومات ية لم حوسبة وإدارة ا مات

بمجرد وضع خطة استراتيجي لنظم الم عمل ومات بي ظمر اصي اجالي جو هب الم عمل ومات تفدي م حولة  
قناع ا دارق اعلي ب الم فلفة على تطوير ا ؤلم قترحة لملام شكله التي تواجه أي ادارة  
اليوم هي ال حاجة الى نظم الم عمل ومات اتسمي بزب جودة الم عمل ومات واستراتيجي ا عمل الش كل عام.  
إن ال عبات ا دارية هي واحدة من لئرفال عوئق في وجه نظم م مومات نل ضعف لبار  
الم يري نل دعم وتطوير نظام الم عمل ومات، وانت غير مظيفي ا دارق اعلي او استبذل همس وفي قلال  
ملن تريز للمساعدقن اج احنظام الم عمل ومات أمن يتي في ال جودقن ال حث عن سبب لتفوي ال حيلة  
للم عمل ومات من الم خاطر التي قنت مددها من لاستخدام ا دوائيم ختلفة، ولخاذا راءات  
ال لضم ان حيلة الم عمل ومات طارالغلية ول خارجة (Ahmad et al., 2017).  
وتتق اطع اهداف ال دراسة وسري قها مع ملت طرحه نظري ؤلك واصل في حالة لظار فية من  
حيث إذا كان ال حدث خارج سريطرة ال منظم قبل كالم فان أداء ال عمل ال منظم فيكون في امس  
ال حاجة ل جودة عمل ومات لتتقدم رية واضحه وقيقة عن ال حدث فقيدي عبر أصح اب المصلحة  
ال منظمة ضحي في حالة عدم تفور م عمل ومات ذات جودقن ومعليها خطط تطبيق لنظمة  
الم عمل ومات المحسنة (Coombs & Holladay, 2002; Coombs, 2004; McDonald et al., 2010).



وأنواع البطاقة أكثر فاعلية ولذا فإنك حاجة ماسة لقرار اتسريعة باتجاه الصيحات

للك عام (تأثير تقبيل كل فم اجيء) (Guerber et al., 2019).

**H4:** توجد قوة ذات د إحصائية بين سرعة خال قرار اتسري نظم العمل ومات

ا داري للمحاسبة وإدا اتسري لئلا جوازات والهجرة في دولة ا رات.

## 2.9 ملخص

تخذت ا رات لعمومية التحدة خطى بحثية على طريق تفادة من كلفة لمستبيات سريما  
المجالات التطويرية لإدارة الطوارئ للكوارث والت ومنه انظم العمل ومات ا دارية  
المحاسبة، وقد طبقت لتسفي ال عي د من ا م ا لري بال دولة سريما لئلا جوازات  
ولهجرة، وقد نلش مللف صلب التصيل لملف في دل نظري لدور نظم العمل ومات ا لري  
المحسب في هذا المجال، اكملت عرضت عريفات إدارة ت ووقعها، بحيث لست عرضت  
للعريفات فم هووم للنظم للمحاسبة وإدارة ا زمت وبعادك فيهما، كما قام بالاحث بإعداد  
نموذج خاص بهذا البحث.

### CHAPTER THREE الفصل الثالث –

#### لمنهجية اءات

#### 3.1 مقدمة

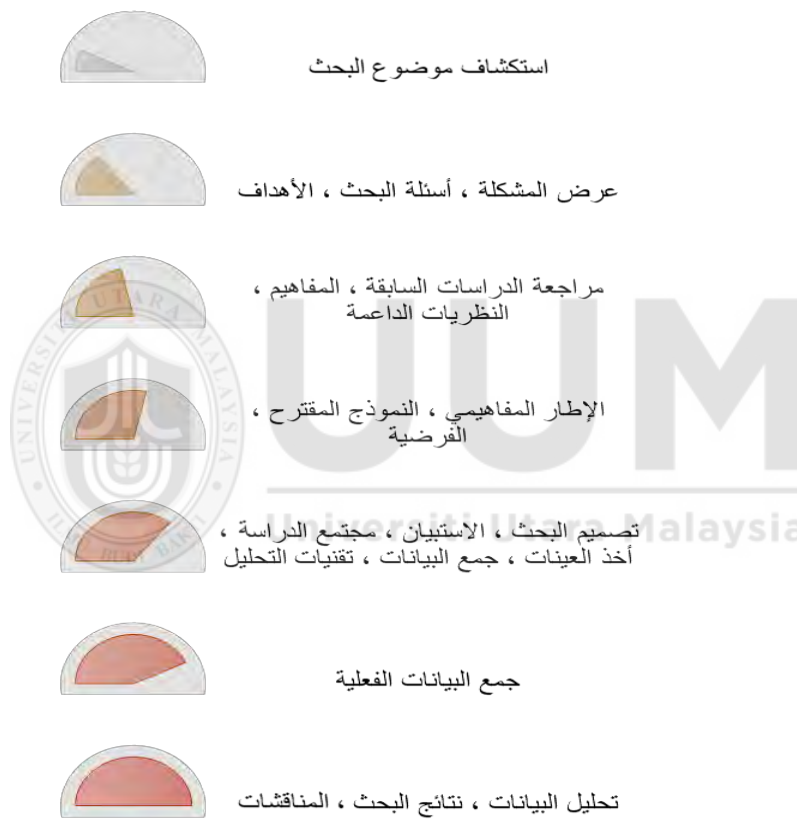
في لفافصل سريتم مقاش تقصيمي الحثالذي سريتم استخذامه لحققيق أهدافالدراسة أي نظم العمل ومات ا لري لم حوسبة و قته لإدارة قفي نظرةالجوازات ولهجرة من وجهه نظرلإعلاملينبولة ا رات لالعبية التحددة كم ايتهم مقاشة نوععليانان وطيقة جمع الليلات وا داة للتي سريتم ملت خدامهالجمع لليلاتبا فلة إلى لك ،سريق دم فلصل ليأضًا م عمل ومات حول لك ان لم سريتم فني ل هذا الحثال م حدد ول عن قبا فلة إلى تقريية أخنال عنانان لامت خدمة. وأخيرًا ،بعد جمع لليلات ،يتم تلجيهال ، لك سريتم قش فلصل طريق قتلجيل الليلات ولجتباراتالعليية ا التبعة من ل عمل لال حث.

#### 3.2 تصميالمبحث

ي تعبتصميالمبحث خطةشلم فل جمعاليان اتفي مشروع بحثيتجربي وي هدف إلى ا بة على أسئلةالحثثغورضرية نتبار (Creswell, 2017) فللأغرض من هذاالحث هو إجراء مجموعة من دراس فل سبب والتي لوقف حص لتليرن نظم العمل ومات ا داري لم حوسبة و قتهال بإدارة ا زم قفي نظرةالجوازات ولهجرة. ومع لك ومن أعلحققيق هدفالدراسة،يتم استخذام تصميماستبيانالفهذ من مقطع زمني واحد جي ثيت في استبيان مجموعة واحدة من لم سريتم عن طري قتلجيم عمل ومات عن فل سببهم من ل مل علسبيان في نظم جي ذًا ولك لك

استخدام استقبليان واحداً قياسي لكل من التمتع غير المتبع والمتمتع غيرات لم يسبق له تفينفس النقطة  
 للزمنية (Creswell & Creswell, 2017) إلى أنك، يتم إجراء نوع من ان حدار  
 من التحقق      نتبارالدراسة.

وتتبع هذه الدراسة هي هج البحثالعلمي الذي يتم من خ      تطبيقالخطوات المنهجية لتحقيق  
 ا      دافالمخطة كالموجز لثاليل مراحل البحث:



### الشكل 1.1. تسلسل مراحل الدراسة

1. المرحلة ا : هذه المرحلة التي يتم فيها تناول مواضيع البحث و هي نظم  
 العمل ومات ا داري لم حوسبة      قتهلإدا      في لئرقال جوازات وال هجرة.



2. المرحلة الثانية: وهي مرحلة تحديد المشكلة التي تصاغ في أهداف واولويات  
البحوث في أغراض المشكلة ووسائلها وأهداف.

3. المرحلة الثالثة: وهي مرحلة التحليل عملياً في صياغة الفرضيات النظرية والفهمية  
للوسائل المتبعة. بحيث يجب وصف الممارسات والمشكلات النظرية في أساليب  
4. المرحلة الرابعة: وهي مرحلة تطوير النموذج الفهمي في إطار فرضياتها وتوضيح  
المفاهيم للعثور على التفسير للمشكلة كإكمال من أجل وضع الفرضيات الواضحة  
للمسألة في تحقيق أهداف البحث.

5. المرحلة الخامسة: وهي مرحلة تصميم جمع البيانات انقباضي هذه المرحلة يتم في  
تصميم تبنيان، حيث يتم تحقيق بيانات من مجموعة الدراسة وأخذ العينات، إلى جانب  
خريطة الطرق في تحليل البيانات الأولية.

6. المرحلة السادسة: وهي مرحلة التحليل في العمل على تحليل البيانات انقباضي هذه الدراسة يتم  
توفير المعلومات وجمعها من العينات المرغوبة.

7. المرحلة السابعة: وهي مرحلة تحليل البيانات صوابية في أساليب البحث وكذلك  
مناقشة النتائج التي سيتمت خصيصاً بأهداف الدراسة.

8. المرحلة الثامنة: وهي مرحلة التقييمات ومناقشة الجزء الذي تم من العمل في  
هذا البحث.

### 3.3 منهجية الدراسة

تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وهو أحد أشكال التحليل في أساليب فهمي المنظم  
لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة بتوصيفها كهيأة عن طريق جمع البيانات والمعلومات والتمسك  
الظاهرة أو المشكلة لتوضيحها وتحويلها إلى إحصاءات علمية دقيقة، وذلك من خلال المنهج  
يتم من حيث صيرورة الدراسات التحليلية، وكذلك التحليلية في حدس واء، كما أن ليس اعرفي

إجراء لمقارنة تبين طيعة الظاهر في أكثر من مكان فعلى سبيل المثال في حالة دراسة  
مشكلت طيق النظم الدأرية المحسب في ومسات نولة ا راتي مكن مقارنة الظاهر في  
أكثر من نول فيس امم الم نه جالص في في نك خ الل قرار الم ص حي الحمت عل قب ال در لمة من ل  
تقيم ا يض احات ل ا ش ر و ح ال ا ح صة بها.

يُضَاعِدُ لَمْ يَهْجُ الْأَوْصِيَاءُ لِلْخَلِيفَةِ الْبَاغِي فِي جَمْعِ الْمَعْلُومَاتِ وَالْيَلَاتِ، مَعَ طِلْجَادٍ وَسُطُلٍ مَتَخَفَةٍ  
تَفْلِسُ رَهَائِمُكَ عَنْ طَرِيقِ لَمْ يَهْجُ الْأَوْصِيَاءُ لِلْخَلِيفَةِ الْبَاغِي فِي جَمْعِ الْمَعْلُومَاتِ وَالْيَلَاتِ، مَعَ طِلْجَادٍ وَسُطُلٍ مَتَخَفَةٍ  
طَرَحَ أَسْؤْلُهُ أَوْضَحَ غُضَيَاتٍ.

منظراً أن الهدف من الدراسة التحليلية هو اختبار الفرضيات أو الموضوعية فلا تستخدم الأساليب الوضعية Positivism . ومن الجدير بالذكر أن الناس عادةً ليس لديهم هذه السمة مع الحشاكيمي والنوعي، لكن يبلل كميّة والنوعي بقشر إلى نوعي إنسانيات التي يتم جمعها حيث تضم نيلاني انثراكميّة درج اتوقميين متضمن الحيوات النوعيّة درجات غير رقمية.

بإضافة إلى ذلك ، فيذكر أن البحث الموضوعي يستخدّم على غالب الحيوات الكميّة وأن البحث يتخلّف نيلاني انثراكميّة فتضمن درج اتوقميه.

وتعتبر هذه الدراسة نهجًا كميًا نهائياً تركّز على القياسات الموضوعية والتجريبية  
والرياضية وللعديد من النماذج التي تم جمعها من قبل تبين أن التغيرات والملاحظات ، أو من خلال  
معالجة البيانات الأولية الموجودة هيكلية خدامات التفتيش البحرية. ويركز البحث الكمي  
على جمع البيانات العددية ونشرها عبر مجموعات من الناس ، أو شرح ظاهرة محددة  
(Coolican, 2017).

### 3.3.1 جمع لدراسة

تتمثل مهمتنا في دراسة جميع وظائف دار الترخيم وتأثيرها على التنمية الاقتصادية والاجتماعية  
بمؤلة امارات لاربية المتحدة، ويتكون من عمل عينة من حسب المركز ات حاد ليل تقاسية  
والا ( 9800 موظف ) Federal Competitiveness and Statistics Center,  
(2022).

### 3.3.2 عينة لدراسة

تعتبر الـ **عينة** في هذه الدراسة **المنعينة** القصرية ووقتم اخي ارمل بلطيقه لاعميه، و هي  
تخري أنختي ارالباحثل هذهل عينة مو عفت مبأن هذلم فردقتشمل محتجم عالبحت، و هذال النوع  
منال عين انتي اسب موضوعال دراسلف لخالية يتقار حا تفريده - و هيال غلبفرفي لئرة  
ال جواز اقبال جن سرفف وزاره ال لخل فقبوله ارات لاعففيه ال بحدده- فمكن ال حصول منه  
علف عمل ومات مهمه.

يشير إلى عدديسك ان إلى مجموع ذلك لملة من خاص أو دات أو ياء لكي يرغب  
 (Sakaran & Bougie, 2016) (يشكل فلراد مضمع الحثل لمستفون في  
 هذه الواسبقال ذات جميع موظفة نظرة ل جوازات والنيية ا رتيية والباغ عدد م )9800  
 موظفيناء في تقيرات ل مركز ات حادي للفلسية وا .ا. ، و هو ء ل موظفين م في ط  
 ل مواقع ا لرية ل متخل طقل غي لية وا دارية وا تربية م من مستويات ا دالة م ختلفة  
 ومع ذلك ، ن ادرا م يقوم ل لاضون بفحص مضمع ل دريل قبل اكامل. ولتالي ، يقوم ل لاضون بد  
 من ل ك ب ج م ع اليلات من م جموعة فرعية من افراد في المضمع تسمى عينة  
 (Bhattacharjee, 2012). (من الم م حظة ل ل غرضت عي في تلج الحث ، من ا ل  
 استخدام أ خ ذال عينات تالية تك شفلية). ومع ذلك في بعض ي اني مكن أن تكون

الطريقة الوحيدة لحصول على عيّنات من ل أخذال عيّنات غيراحتمالية (Sekaran & Bougie, 2016).

في هذه الدراسة يتّخذ الوصول إلى كامل الموظفين بشكل عشوائي كامل تحال إلى حصول على مسح كامل كامل فلهذا مضمّن الدراسة بأكملها فإن العيّنة المضمّنة لم تكن ممثلة ليس لدى جميع عناصر المضمّن غير صرّحت مساوية ندم أجفيا لعيّنة. لذلك ، اضطر الباحث إلى اللجوء إلى أخذ عيّنة استلحكم التي يتم استخداها علاجية في فئة محدودة من الصالذين هم في وضعاؤ لثققيم العمل ومات المطلوب لاحتفيا لعيّنة (Sekaran & Bougie, 2016).

على عكس أخذال عيّنات ية ، توجد قواعد للتحقيق مسألة حجمال عيّنات لانيات أخذ ال عيّنات غير تم اليه بثلث ناء عيّنة استلحكم ص(. يعدم حجمال عيّنة على مسؤوليئة). الباحث وألفه، على ذلك نشرت مباحث استبيان عموم لبمعدت استجابة لعلية (Bhattacharjee, 2012). خاصة بخدم يتم إجراؤها من ل إدارة استبيان استلحت جميع المباشرة - عادة ما يكون معدل استجابة الذي يبلغ 70٪ أو أغنى نموذجيا ومثويا (Coolican, 2017) نظرًا لهذه الأسباب ومن أجل الوصول إلى معدل لمتجابة قبول ، سيتم استخدام الفبر كم من مضمّن الدراسة.

للمستجيبون هم افراد الذين يتكلمون است ع أو قبيلة الباحث ، أول الذي يري قدّم والبيانات لتحليل الدراسة البسيطة يمكن أن يكون للمستجيبون من أي عمر ولكن فيتم تحيدهم حسب نطاق الدراسة ، يجب على محقق فيم لفوقة مستقيري فلهذا رار كفي التوفي إلى عشوائي. يتم اختيار المستقيري عشوائي أو حسب اللبلة التي هي لعيّنات لاهج. كما ان الباحث فيحتاج إلى إلى للفليير

ففي ضوء م علي عرف حص واستهداف واض حل م ع ال مل عل غور عل طف فضل للم ست محي ل ال ح ث من  
خ ال ت عرف عل أ هلك ال ب غية و ا ب ح ح ج م ل ع نة (Sekaran & Bougie, 2016)

بيل غ إ ج م ال ي ع د د ف ل ر ا د م ب ح م ع ال د ر ا سة )9800( ح س ل ج ص ا ئ ي ا ت الم رك ز ل ب ل ت ق ن ا س ر ية  
وال ا ل ع ا م 2021 بيل غ ح ج م ل ع نة الن ف ا س ب و ا س ت ن ا ذ ا ل إ ل ي ص ي غة Morgan Kerjice  
370 ش خ ص ق ا م ال ا ح ث ب ت ب ط ي ق ج د و ل ت ح ي ل ب ل ع ن ق ب و ا س طة (Krejcie & Morgan 1970)  
ل ك م ر ج ع ، و ل ك ت س ب ل ع م ل ي ق ت ح ي د ع د د ل ع ن ا ت ال ت ي ي ج ب أ خ ذ ل ب م ح ي ث ي م ك ن أ ن ي ب ث ل ع د د  
ال ع ن ا ت ب ش ك ل ع ا د ل ج ي ال ف ا س ك ا ن . و ب و ض ح ل ا ج د و ل 3.1 ل ل ا ل ي ج د و ل أ خ ذ ع ن ا ت Krejcie &  
Morgan م ع ن ت ر ا ض ث قة 95% و خ ط ا ه ا ش ي ن س بة 5%.

Table for Determining Sample Size of a Known Population									
N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	100000	384
Note: N is Population Size; S is Sample Size					Source: Krejcie & Morgan, 1970				

ال ج د و ل 3.1 ج د و ل أ خ ذ ل ع ن ا ت ل م و ر ج ا ن

### 3.4 تصمي بيان

تتخوي الدراسة على خمس تم غير انتي سريّة، ومن الضروري استخدام اداة التماسب فيقياس البناء المطلب ويويتم استخدام نتيا رفي هذال واسة، والتي تتم الي فيها من الواس انتل سباقة. تبين ان هو اداة من أدوات البحثال تخمي يتساع الباحث على جمع الم عمل ومات ال فيقة حول موضوع بحثه، من ل طرح ال عي د من على عينة ال واسة. تبين ان من أكثر أدوات البحث ال تخمي لتشاراً، نظراً لسهولة تلتخدامه، وقوة تلتجّه، واتحصار للتخبر من الوقت، على تلتل فنته لم اية ال ففخضة لضم ان جودة وم الم مسح وعملية الموثوقية والية يتم اعتماد نتيا ان ك اداة ل جمع الم عمل ومات تخمي ان نتيا ان للم بحث كل علمي ي يعبر اداة موثوق في است صنت اي جفي البحثال تخمي (Krosnick, 2018). بتوضيت عطر نتيا ان جفيري سري ال ق س م ا ول م عمل ومات عامة عن لام ست تخمين ومن ظلمهم، وتعمل في ق س م التلايب عطر ج عتم غيرات هذال واسة.

وتستخدم هذال دراسة قبيس من خمس نقات عرف بمقياس يكرنتل خماسي، فهو مقياس فاصل يستخدم على وجه التحدي دالت درجات ال خمسة لدرجة ال لفقة وتدرج من اقلق شدة، اقلق، ذا و ذاك، اقلق، اقلق شدة (Sekaran, 2016). وان هذالمقياس له مزي اسهل بناء وادارة تلتل جيل. بوعدا انتهاء من نتيا ان، ي تتم تحليل كل عطر على حدة اقل بخصه نشاء درجة ل مجموعة من ال عطر بملت خذالم برام ج ائية. تخمي شملت مزي الاستخدام قبياس يكرنتل قبياس التغير التبع لامتق لفي لأيل خص ال ردود لتخيل بي ان محديم كرتب عد ل كالت عامل لم عطر حصول على تلتج مرغبة م عتم في ملت ل تخوب هذال دراسة.

تم تطوير استبيانات جديدين لقياس مدى التزام الموظفين بالذي نتم اتبعه من حيث مراقبة من  
مؤثرات الدراسة السابقة. وتمت عيّنات من ا  
ذات صلة. وتم إيفاق عينة  
نتائج التحليل لعينة من اجل يزيقي مفاوضات هذه الدراسة.

### الجدول 3.2 مصادر تبين

المصدر	الغرض	المصدر
Chevers et al, 2012	3	جودة النظام
Ellis et al., 2020	3	جودة الخدمات
Xie et al., 2022	3	جودة العمل ومات
; Al Shobaki, 2017 Rahimnia & Molavi, 2021	3	سرعة اتخاذ القرارات
Almashaqba, 2017; Alzoubi, 2020	7	إدارة

#### 4.1.1. عن نص الرئي قيس جودة النظام

1) أثرت جودة نظام العمل ومات ا داري الم حوس بال مطبق في نظرة ال جوازات  
وال جزيق شبش لكل لغير عمل ىن جاحه.

2) (س اومت جودة النظام ا داري الم حوس بفي نظرة ال جوازات ولن يقي قيس ييل  
عمل لقيت علم و ا ت خدام و ا ست حلة و ادر الكتلوق عات.

3) (تتمثل خطية جودة النظام الم حوس ب مؤشر لي جلي يغير عن ال خصائص ال مرغوبة  
في النظام س.

#### 4.2.1. عن نص الرئي قيس جودة لخدمات

1) (أثرت ال جودة التهيىق د م ا نظام العمل وم اتل مطبق في نظرة ال جوازات ال جن سريه  
بش لكل لغير عمل ىن جاح في مو  
ت.

- 2) (س) اامت جودة خدمات النظام ا داري لم حوسب في نظرة ال جواز ائال جن سري في تسهيل عمل الي قت علم تخدام تجلة وإدراك التقيعات.
- 3) (ت) تشمل جودة الخدمات التي يقددها النظام الم حوسب مؤشر علي جليبي يعر عن مستوى التقي النظم فس ه لاء عليية ادارة ا زمة.

#### 4.3.4. عنصرا لتي قيس جودة لم عمل ومات

- 1) (ل) عب مؤشر جودة لم عمل ومات دوراً هاماً في نجاح النظام الم حوسب ويساهمي ترشيح عمل لية تخذ الم قرار انفي م لي خص إدارة تب نظرة ال جواز ائال جن سري ب ارات.
- 2) (ل) عب مؤشر جودة الم عمل ومات انتب النظم ا لرية الم حوسبة الم طبق تب نظرة ال جوازات ولا جن سرية ب ارات دوراً هاماً في تحيد مواصفات عيدة فيها ا عم اية، ال ئمة، الم قبل ئة ل جوازات والنهي قب ارات.
- 3) (ت) تشمل جودة الم عمل ومات التي يقددها النظام الم حوسب تب نظرة ال جواز ائال جن سرية مؤشر علي جليبي يعر عن مستوى التقي النظم فس مثناء إدارة ا

#### 4.4.4. عنصرا لتي قيس سرعة تخذ لقرارات

- 1) (ت) عب سرعة تخذ الم قرارات من امم مزلي النظم ا لرية الم حوسبة الم طبق قتي لئرة ل جوازات والنهي قتي م لي خص إدا ت.
- 2) (ل) عب مؤشر سرعة تخذ الم قرارات مقي اسر لئو لسل و كني م اي ج بل قتي ام به ل دى ادا تقي نظرة ال جواز ائال جن سرية.
- 3) (ل) عب مؤشر سرعة تخذ الم قرارات انتب النظم ا دارية الم حوسبة الم طبق لئرة ل جوازات ولا جن سرية دوراً هاماً في ل لضم لئى م دى ف عليية إدارة ا زمات.



#### 4.5. الفصل الثاني قيس إدارة زمامات

1) (تعمد طرزة ال جوازات ولخسرية على نظم العمل ومات ا لريال محوسب فيرفع

فكاءت طي عملية المرتها زمامات.

2) (تلعب الظمه للمخومات دورا مهمافي علىية إدارة ا زمة بطرزة لالجوازات

والجنسرية من لمساعتها على إعداد خططا تربطية التي يتمكنها من القيام  
بمهام ختلفة.

3) (يتمكن لنظم العمل وماتنأتسملش كل لفي في إدارة ا زمامات من ل إجراء مسح

في لفللم فرص والتها داتبلر ل جوازات لجنسرية.

4) (لنظم العمل ومات دور في مساعده نخذ لقرارات وفد هم العمل ومات تلج ب وقوع

توضمان ان تتم إدا تبليز ل جوازات والنهي قش ك لصح ح.

5) (يتي زن نظام العمل ومات ا داريال محوسب بال جودة هي تي بال قة ولم هيية وناسب

دا تبليز ل جوازات والنهيية.

6) (لعب جودة العمل وماتنفي لنظام العمل محس بللم طب قفي طرزة ل جوازات لجنسرية

دورا هامل في قتل ل لشكك وللق قمي ملي خص علىيات إدارة ا زمامات قاك.

7) (تي ح مشر سر عت خال لقرار في النظام ا داريال محوسب في طرزة ل جوازات

وله جرة ل لظمين على إدارة ت لخال لقرار ل ش كل يتي ز بلل سرعة

والهي لكية.

#### 3.5 صح قو وثوقية ا بيان

بالنسبة لهذا البحث، سيتم تحقيق صحة المحتوى من قيصري ق من أبعة خرا لشاري ن.

نحيين أكاي هيين ونحيين نحيين بجم الالحثي عفون لالغي ن لجليزية ولا عري لمر ا جة

مسودة نسخة لتوالا عت على قعليها ولتراجح سينات. وتم اتيار أكاي هيين من حملة

الافتقار الى مهارة ادارة وثنيين من المهنيين في مجال انظمة المعلومات من القطاع العام  
لضمان صح ت ع.

وسيتم إجراء المسح النهائي بالمدقق على يد راخنتبار الموثوق في ضمان اق الالخلي  
المتمثل في قبل كل تم غير عن طريق قياسي اسأل فاكرونباخ (Cronbach's alpha). حيث سيتم  
اجراء التحليل باستخدام برنامج SPSS 23. 35 موظف في نظارة الجوازات والاهجر قبا رات لالغوية  
للمحدة. ولن تكون هذه العين قبل التأكيد جزءاً من علية جمع البيانات للبحية. حيث تم تقييد  
اقتبارات موثوقة لكونها الخفا من لبرنامج SPSS 23. ويوضح الجدول 3.1 نتائج  
درجات كرونباخ الخفا حيث تكون جميع الدرجات قد مرتوى مناسب أعلى من 0.7. وتضوي  
جميع المقاييس على درجات نسبة من كرونباخ الخفا بين 0.705 إلى 0.765. حيث يجب أن  
تكون موثوقة اق الالخلي التي تقييها أكبر من 0.70 وقُل من 0.95 Hair Jr, (2015).  
(Wolfenbarger, Money, Samouel, & Page, 2015).

### الجدول 3.3 نتائج كرونباخ الخفا للموثوقية تبين من لالواساقت جريية

المؤلف	عدد لعنصر	للكرونباخ (الخبر تجربي) 35N =	المتغيرات
Abu amuna et al., 2019	3	0.832	جودة النظام
Prentice (2010)	3	0.899.	جودة الخدمات
David (2014)	3	0.771	جودة المعلومات
Laudn & Laudon, (2013)	3	0.884	سرعة اتخاذ لقرارات
Eliadis, 2019	7	0.893	إدارة ا مات

### 3.6 ربط تحليل البيانات

سيتم في هذه الدراسة تحليل البيانات بواسطة اصدار الخامس والعشرين من الحزمة للعلوم (تم اعادة SPSS) حيث يتم تلخيص الحزمة بهدف دراسة العلاقات

المفترضة بحيث يتم تطبيق الطرق التالية لتحليل البيانات:

❖ تحليل الانحدار

❖ اختبار اية والموثوقية

❖ اختبار طبيعي

❖ تحليل ارتباط

❖ تحليل انحدار التفاضل

#### 3.6.1 التحليل الوصفي

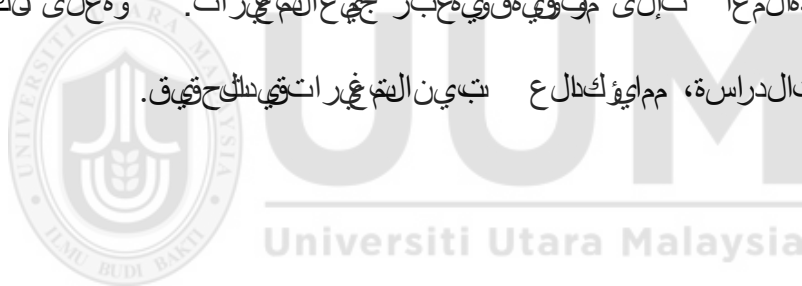
يتم استخدام التحليل الوصفي لإجراء تحليل متكرر واختبار متوسط وذلك قبل إجراء أي تحليل احصائي مثل الارتباط أو الانحدار المتعدد. كما سيتم استخدام الاختبار الأداة لفصل المستويين الأدنى والأعلى كنقطة وسط وذلك حسب ما ذكره (Healey) 2005 بشأن تحديد التحليل الوصفي كأداة جيدة لتحقيق التوازن بشكل دقيق.

#### 3.6.2 اختبار الصلاحية والموثوقية

يبين اختبار الموثوقية إلى استقرار المقياس وموثوقيته في عملية قياسه للمتغيرات بناءً على العينة المختارة، ويستخدم لهذا الغرض اختبار الفا كرومباخ لقياس موثوقية الأداة. وسيستخدم الباحث اختبار الموثوقية في هذه الدراسة للاختبارين التجريبي والفعلي. فإذا ثبت ان الصلاحية غير مناسبة في الدراسة، فإن ذلك يعني انه لا يوجد مجال للنقاش حول اختبار الموثوقية. وكلا الاختبارين هامين لضمان جودة النتيجة



اسبق صطلية ن هلتنبع خطوات من هجي في مة لتي لجة قبة لظلق ة تة م اسبق لبال غة ل عرية من الواس اتل سبلقة نة عيل هالتقاس ب م عري اق ال لراسة. هتألف مضم ع ال لراس هفة ل مة ال لراسة من جيع موظي إدارة ال جوازات ول هجر في جامعة رات ل عري لقي مة حة مة (من 9800) موظف. ليل غ ح جمل عينة 370 موظف و هو ح ج م ك افوي لبي ال حد ا وال لقي ل ح جمل عينة. نة ع ل ع لقي ح ص صرية ه ل س ل و بال عينة ال لراس ب ل مة ال ل ح شت ب شيري ا ح ص لقي ات ال موثوقية لى وج و تاس اق ل خ ل ي ق و ي ضة م نة غ ية رات ال لراسة. مة مة ل ل فة الكرونبة ال قظم ل مة ل ومة ات ا لوي لقي م ح وس قبة (CIS) هة 0.728، ل جة و ل ل ن ظه ام (SYQ) هة 0.832، ول ج و دة ال خ د مة (SEQ) هة 0.899، ول ج و دة ن ظام ال مة ل ومات (ISQ) هة 0.771 ول سة رة ات خة ال لقي رار (DMS) هة 0.884، و دارة ا زمات (CM)، ل ل غ ية ل ت ل ق ل ع، هة 0.893. تشير مة ل مة ا ت لى موثوقية ق و ي ع بر جيع ال مة غ يرات. وة ع لى ل ك مة دة مة جيعه ع فرضي ات ال لراسة، م م ل و ك دال ع ت ب ي ن ال مة غ يرات ق ي ل ل ح ق ي ق.



## CHAPTER FOUR الفصل الرابع -

## نتائج و حلول تحليل البيانات

## 4.1 مقدمة

[illegible]

## 4.2 فحصولیوانات

انفح صيلانيان ات هوال خطوة اولى لاح اس مق يت حل ليل اليعلات. وستضوي هذه ال خطوقي  
الغال ب على صورة لم مسح الموزع، والحات التي تم جمعها، والحات غير للمقتلمة،  
والحات اولي القل ليل، الوف حص غيال مش ترك ، وف حص أحادي التم غير، والف حص يتم عدد  
التم غيرات، والحات التي يتم نظيف للاح ليل. حيث تم توزيع 370 حالة، وعينات مجمعة 355  
حالة، وحات غير للمقتلمة 11 حالة، وحات تولي القل ليل 344 حالة، وف حص 7 حات غير

تدخله، فحوص أحادي المتغير 5 ح ا ت، فحوص متعدد المتغيرات 2 حالة، وح ا تن خلفه  
للتحليل 330 حالة. الجدول 4.1 يوضح التفاصيل.

الجدول 4.1  
توزيعات حوصات

نسبة مئوية %	لعدد	عدد من
بي ان لموزع	370	
لح لمجموعة	355	96.48%
لح لا غير مكتوبة	11	2.97 %
لح ا لعلقت لعل	344	92.79%
فحص غير متزامن	7	1.89 %
لفحص أحادي المتغير	5	1.35 %
فحص عدد المتغيرات	2	0.54 %
لح ال تي تن خلفها	330	89.18 %
للتحليل		

### 4.3.1 مل فاشل خصي لليس يمين

للمل فاشل خصي للعلمش ارلين هوبونزي ووظائف علمش ارلين يميني فاشل فاشل سمة. ول هذه  
الدراس بقال ذات، فاك 5 خصائص على النحو التالي: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة  
تامة، الدور الوظيفي

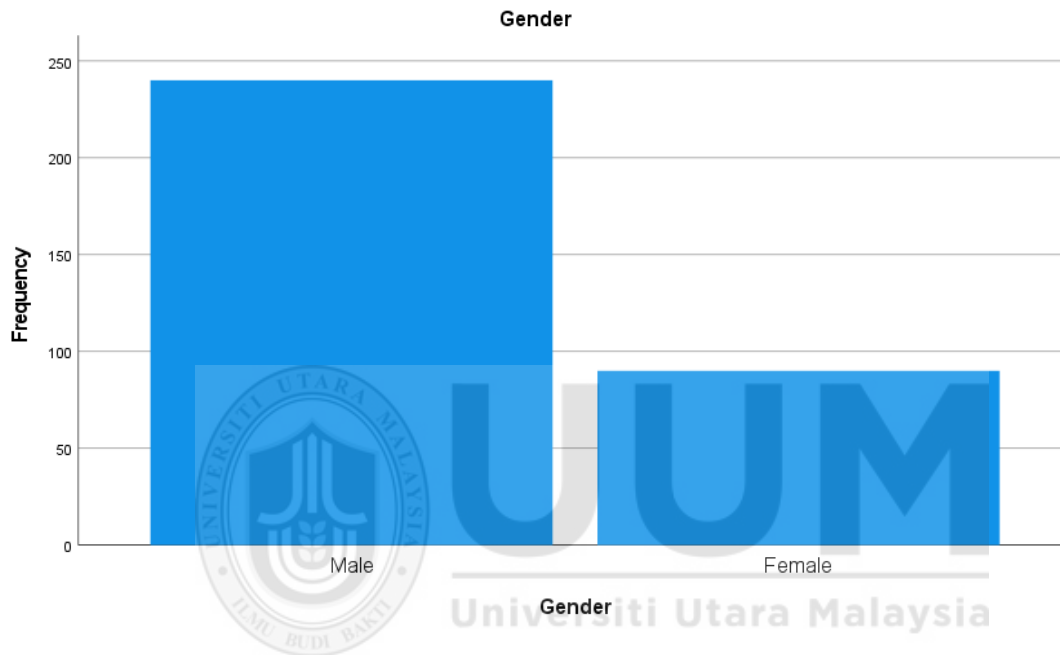
### 4.3.1 مل فاشل خصي لليس يمين

و مل فاشل خصي للعلمش ارلين هوبونزي ووظائف علمش ارلين يميني فاشل فاشل سمة. ول هذه  
الدراس بقال ذات، فاك 5 خصائص على النحو التالي: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة  
تامة، الدور الوظيفي

التفاصيل

الجدول 4.2  
التحليل الديموغرافي لجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
72.7 %	240	ذكر
27.3 %	90	انثى
100 %	330	مجموع



الشكل 4.2 التحليل الديموغرافي لجنس

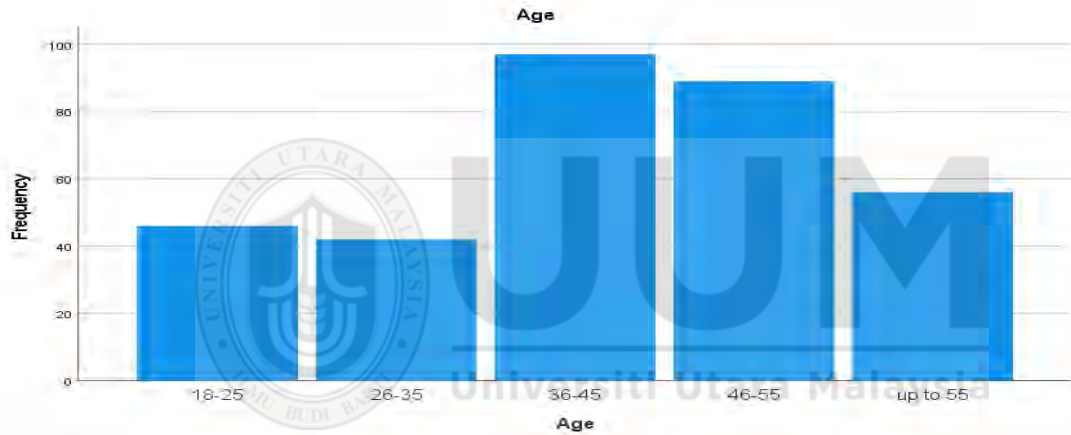
#### 4.3.2 للعمر

وفيما يتعلق بمرحلة العمر المبحوثين ، على التوالي يبلغ عدد المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 25-18 سنة 46 مشارك ويشملون 13.9 % من حجم عينة ، 26-35 سنة 42 مشارك ويشملون 12.7 % ، 36-45 سنة 97 مشارك ويشملون 29.4 % ، 46-55 سنة 89 مشارك ويشملون 27.0 % ، ومن مفرق 55 سنة 56 مشارك ويشملون 17.0 % . أدناه الجدول 4.3 لمارس المبحوثين في موضوعات مختلفة.



### الجدول 4.3 التحليل الديموغرافي لموغل طيل عمر

النسبة المئوية	التكرار	العمر
13.9%	46	18-25 سنة
12.7%	42	26-35 سنة
29.4%	97	36-45 سنة
27.0%	89	46-55 سنة
17.0%	56	فوق 55 سنة
100.0	330	مجموع



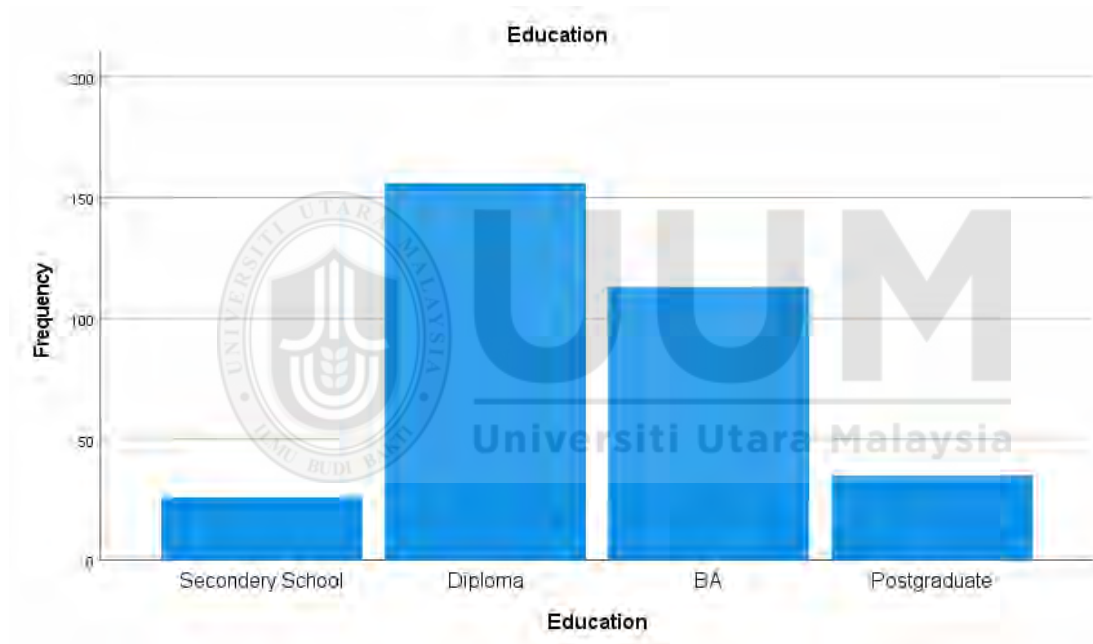
الشكل 4.3.3 التحليل الديموغرافي لموغل طيل عمر

### 4.3.3.3 مستويات عمل يدي

وفيما يلي تقسيم وظائف الباحثين في مني حمل الثلثية العامة في مثل 26 مشاركين مثل 7.9 % من حمل عينة، ومني حمل شهادة البكالوريوس 156 مشاركين مثل 47.3 % من لم يستجيبين ، بينما مني حمل شهادة البكالوريوس 113 من لم يستجيبين مثل 34.2 % ، ومن هو حاصل على الواصلات العليا 35 مشاركين مثل 36.6 % من لم يستجيبين، و 10.6 % على غيرهم. يوجد أن الجدول 4.4 يوضح طرزالعمل بياني التفصيلي.

#### الجدول 4.4 التحليل الديموغرافي لمستويات تعليمية

النسبة المئوية	التكرار		
7.9 %	26	ثانوية عامة	المستويات التعليمية
47.3 %	156	ببلوم	
34.2 %	113	بكالوريوس	
10.6 %	35	دراسات عليا	
100 %	330	مجموع	



الشكل 4.3 التحليل الديموغرافي لمستويات تعليمية

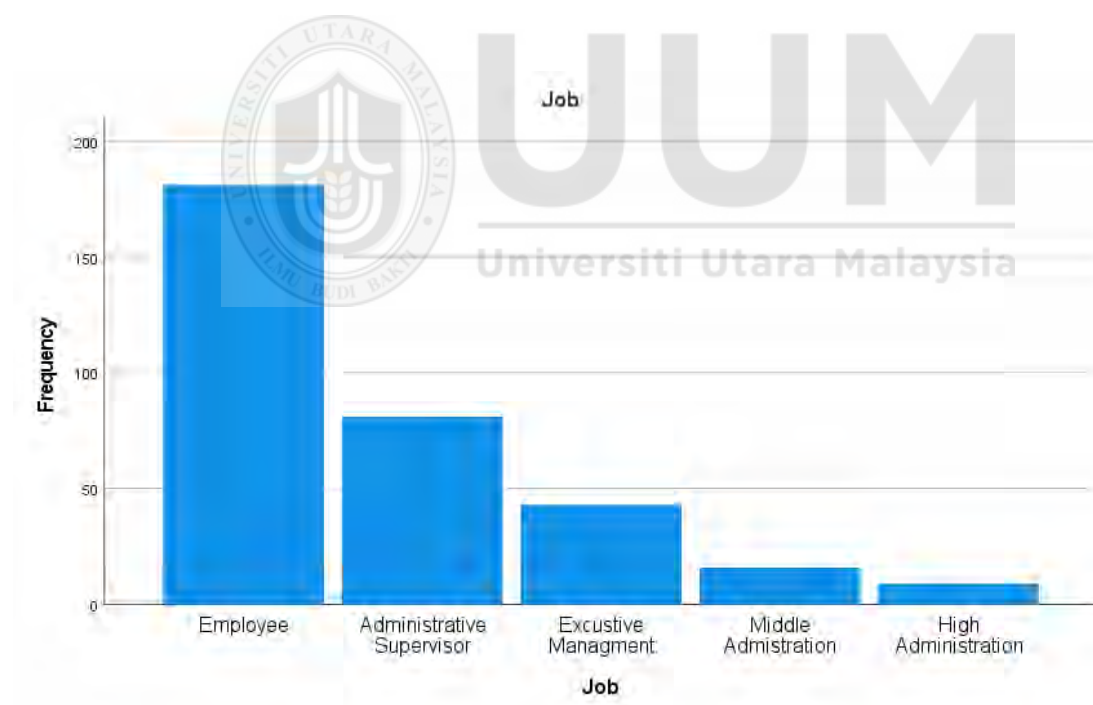
#### 4.3.4 الدور الوظيفي

فيما يتعلق بدور الوظيفة للمبحوثين فإن لمستطلعين من الموظفين الذين يمثلون % 54.8 من المستجيبين ، لمستجيبين مقيمة المشرف ا داريين يمثلون 24.5 % ، لمستجيبين من ادارة التفتيشية 13.0 %، لمستجيبين من ا داريين وسطى 4.8 %، لمستجيبين من

الحاصلين على واصلات علي فينظون من نسبة 2.7 % ، يوضح الجدول 4.5 انهاء لارسم  
البياني يوضح الفطري.

الجدول 4.5  
التحليل اليموغرافي لدورال وظيفي

النسبة المئوية	التكرار	الدور	الوظيفة
54.8%	181	موظف	
24.5%	81	مشرف اداري	
13.0%	43	ادارة تنفيذية	
4.8%	16	ادارة وسطى	
2.7%	9	ادارة عليا	
100 %	330	مجموع	



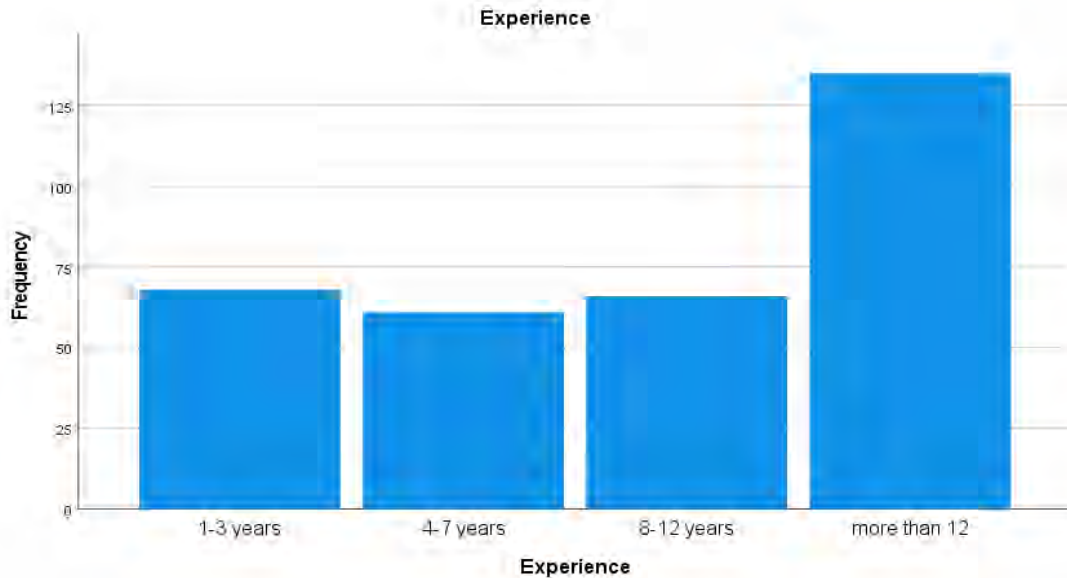
الشكل 4.4 التحليل اليموغرافي لدورال وظيفي

#### 4.3.5 لخبرة

فيم ايتلخ قب خيرة لامت جوين فاللنم ست طلعين من ال موفلي لالذين يتنم عونب خيرة من 3-1 سنوات يتلخون 20.6 % ، لامت ستوجين ال فين يتنم عونب خيرة من 4-7 سنوات يتلخون 18.5 % ، لامت جوين ال فين يتنم عونب خيرة من 8-12 سنوة يتلخون 20.0 % ، لامت جوين الذين يتنم عونب خيرة الفتر من 12 سنوة يتلخون 40.9 % أن اهل جدول 4.6 ولوس ملالياني يوض ملل ملص يل

ال جدول 4.6  
ال ت حليل ال ي م و غ ف ل ي ل خيرة

النسبة لمئوية	التكرار	
20.6%	68	3-1 سنوات
18.5%	61	4-7 سنوات
20.0%	66	8-12 سنوة
40.9%	135	الفتر من 12
100 %	330	مجموع



لش كل 4.5 لال حليل ال ي م و غ ف ل ي ل خيرة

#### 4.4 اوصاف الوصفية

يوضح الجدول 4.7 النتائج الوصفية للبحث لامتداد خدمتي هذه الدراسة. يوضح الجدول إحصائيات الوصفية للمتغيرات البحثية وهي ستة متغيرات، تم تغيير مقياسها من نظم المعلومات لمقياس حوسبة Computerized Management Information Systems (CIS)، وليعبر عن المتغير للمقياس من جودة النظام (SYQ)، جودة الخدمة (SEQ)، جودة المعلومات (ISQ)، سرعة اتخاذ القرارات (DMS)، (فيما إدارة التزمات CM) (Crisis Management) (تتمثل المتغير التبدلي الواسع). النتائج الموضحة أعلاه هي القيم المتوسطة للمتغير الكمي على عكس الرتبة التي يتم ملاحظتها لكل متغير.

الجدول 4.7  
النتائج الوصفية للبحث

Descriptive Statistics						
Variance	Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
1.334	1.15504	3.0152	5.00	1.00	330	CIS نظم المعلومات
1.279	1.13088	2.9727	5.00	1.00	330	SYQ جودة النظام
1.541	1.24141	3.0545	5.00	1.00	330	SEQ جودة الخدمة
1.269	1.12637	2.9576	5.00	1.00	330	ISQ جودة المعلومات
1.380	1.17459	3.0576	5.00	1.00	330	DMS سرعة اتخاذ القرارات
1.441	1.20046	2.9485	5.00	1.00	330	CM إدارة التزمات
					330	Valid N (listwise)

قيمة تقوسط درجة تمغير نظم المعلومات الحوسبة Computerized  
 CIS( Management Information Systems ) هي 3.0152 مما يدل على مستوى  
 علي جلي تقف علفي لمستجبي نل لتمغير وروش عور بلارضات جاه اداء نظم المعلومات الحوسبة  
 الحوسبة ، فيما تقوسط درجة تمغير جودة النظام SYQ( System Quality ) هي  
 2.9727 مما يدل على مستوى علي جلي موقع علفي لمستجبي نل لتمغير وروش عور بلارضات مقبل  
 لمستجبين عن دور جودة النظام لنظم المعلومات الحوسبة تقسط ادارة تبليرة  
 الاجازات والهجرقا رات ل عويية التحددي مقية تقوسط درجة تمغير جودة الخدمة  
 SEQ( Services Quality ) هي 3.0545 وهو يعر عن رضا تقويي تقف من قبل  
 لمستجبين عن دور عن دور جودة الخدمة لنظم المعلومات الحوسبة تقسط ادارة  
 تبليرة الاجازات والهجرقا رات ل عويية التحددي مقية تقوسط درجة تمغير  
 جودة المعلومات ISQ( Information System Quality ) هي 2.9576 وهو يعر عن  
 رضا تقويي مقف مقبل لمستجبي نل لتمغير وروش عور بلارضات لنظم المعلومات الحوسبة  
 الحوسبة تقسط ادارة تبليرة الاجازات والهجرقا رات ل عويية التحددي ،  
 بين مقية تقوسط درجة تمغير سرعة نل لقرارات Speed Decision Making  
 DMS( ) هي 3.0576 وهو يعر عن رضا تقويي تقف من قبل لمستجبين عن دور عن  
 دور سرعة نل لقرارات لنظم المعلومات الحوسبة تقسط ادارة تبليرة  
 الاجازات والهجرقا مارات ل عويية التحددي ، وأخيراً أن تقوسط مقية درجة التغير التسلع  
 وهو ادارة ت CM( Crisis Management ) ف هو 2.9485 وهو مقف تقف تقويي  
 على وايضاً من قبل لمستجبين لى جلب عامل رضا مهم عن مدى تأثير التغير لنظم  
 المعلومات الحوسبة ل لرية ولعاده ا (جودة النظام ، جودة الخدمة ، جودة المعلومات ، سرعة  
 نل لقرارات على ادارة ا ت.

#### 4.1.4. التحليل الوصفي لنظم المعلومات رأية المحسنة

يحتوي محورقياس تغير نظم المعلومات ا لرية لم حوسبة (CIS) على سبعة أسئلة، تم حساب نقوس طئائ بل قئمة ل جئع قئقي م ط جئق قئم م لئقن 2.9727 إلى 3.0545 لئقئمات ثر ط جئق هئل- CIS8 ، وقوق اللئق جئل جئولف إن لئص ورا ا نئ هؤ اللئقوال CIS7 بئلغ 2.9727 ، هؤض ال جئول 4.8 اللئق ج. ، و هؤ مئقئق أن نئم المئل ومات ا لرية للمحسنة لئهأئق ط جئق على عمل اءارة ا ئقئ طئرة ال جوازات ول هجرة ب ارائل عؤقءة الئم حءة.

#### الجدول 4.8

الئحائل لئص فئ لنئم المئل ومات ا لرية لم حوسبة (CIS)

Descriptive Statistics						
Variance	Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
1.303	1.14158	3.0273	5.00	1.00	330	CIS1
1.388	1.17811	3.0333	5.00	1.00	330	CIS2
1.328	1.15218	2.9727	5.00	1.00	330	CIS3
1.396	1.18168	3.0424	5.00	1.00	330	CIS4
1.535	1.23896	3.0545	5.00	1.00	330	CIS5
1.271	1.12734	3.0515	5.00	1.00	330	CIS6
1.255	1.12012	2.9394	5.00	1.00	330	CIS7
1.569	1.25266	3.0727	5.00	1.00	330	CIS8
					330	Valid N (listwise)

#### 4.2.4. التحليل الوصفي لجودة لنظام

يحتوي محورقياس تغير جودة النظام (SYQ) على ثة أسئلة، تم حساب نقوس طئائ لئقئم لئقئم ط جئق لئقئق قئم م لئقن 2.9485 إلى 3.0576 لئقئمات ا لئق ط جئق هئل- SYQ2 ، وقوق اللئق جئل جئولف إن لئص ورا ا نئ هؤ اللئقوال SYQ3 بئلغ 2.9485 ، هؤض ال جئول 4.9 اللئق ج. و هؤ مئقئق أن جودة النظام لئق نئم المئل ومات ا لرية

الموجّهة لتأثير على جودة الخدمات  
تفهي لئرة الجوازات والهجربا رات لاربية  
المتحدة

الجدول 4.9  
التحليل لوصف على جودة النظام (SYQ)

Descriptive Statistics					
Variance	Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N
1.279	1.13072	2.9667	5.00	1.00	330
1.392	1.17975	3.0576	5.00	1.00	330
1.465	1.21055	2.9485	5.00	1.00	330
					330
					Valid N (listwise)

#### 4.4.3 التحليل لوصف على جودة الخدمات

يحتوي محور قياس نموذج جودة الخدمات (SEQ) على ثمانية بنسب حساب بنسب طينج  
التي ملة جيع كتيقيم على جليقيم ملين 2.3303 إلى 2.9606 التي قيمات الفتر على جلية  
هيل- SEQ1، وفق التلجبال جدول إنكصور ا نى هوالسؤال SEQ2 بلغ 2.3303،  
يوضح الجدول 4.10 التلج. وهو ملجى ان جودة الخدمات لى نظم العمل ومات ا لرية  
الموجّهة لتأثير على جودة الخدمات  
تفهي لئرة الجوازات والهجربا رات لاربية  
المتحدة.

الجدول 4.10  
التحليل لوصف على جودة الخدمات (SEQ)

Descriptive Statistics					
Variance	Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N
1.254	1.11972	2.9606	5.00	1.00	330
1.286	1.13389	2.3303	5.00	1.00	330
1.109	1.05299	2.9182	5.00	1.00	330
					330
					Valid N (listwise)



#### 4.4.4 نتائج التقييم لوصف جودة الممارسات

يحتوي محور تقييم ممارسات جودة الممارسات (ISQ) على ثة أسئلة بم حساب تمس طنتلج التي مة لجي ع كتيقيم لي جليقي م ملين 2.8697 إلى 3.0424 التي قيمات الفتر لي جلية هيـ ISQ2، وفوق اللتلي جبال ج دولف إن لتصور ا في هولسؤال ISQ1 هول غ 2.8697، يوضح ال جدول 4.11 اللنتلج. وهو ملي عى ان جودة الممارسات لنظم الممارسات ا دارية الموصلة لتلثي ر لي جلي عى ادارة تنفي لئرة ال جوازات وله جرقب ا راتل عوية الةحدة.

#### ال جدول 4.11

ال ت ح لي لوصف جودة الممارسات ISQ

Descriptive Statistics						
Variance	Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
1.038	1.01867	2.8697	5.00	1.00	330	ISQ1
1.548	1.24433	3.0424	5.00	1.00	330	ISQ2
1.557	1.24788	2.9545	5.00	1.00	330	ISQ3
					330	Valid N (listwise)

#### 4.4.5 نتائج التقييم لوصف سرعة اتخاذ القرارات

يحتوي محور تقييم ممارسات سرعة اتخاذ القرارات (DMS) على ثة أسئلة بم حساب تمس طنتلج التي مة لجي ع كتيقيم لي جليقي م ملين 2.9970 إلى 3.1000 التي قيمات الفتر لي جلية هيـ DMS2، وفوق اللتلي جبال ج دولف إن لتصور ا في هولسؤال DMS3 هول غ 2.9970، يوضح ال جدول 4.12 اللنتلج. وهو ملي عى ان سرعة تلخ الةل قرار ت ل دى نظم الممارسات ا لري لةل حوسبة لتةأثي ر لي جلي عى عمل ادارة تنفي لئرة ال جوازات وله جرة ا راتل عوية الةحدة.

الجدول 4.12  
التحليل الوصفي لسرعة تنفيذ القرارات DMS

Descriptive Statistics						
Variance	Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
1.564	1.25052	3.0394	5.00	1.00	330	DMS1
1.349	1.16131	3.1000	5.00	1.00	330	DMS2
1.182	1.08736	2.9970	5.00	1.00	330	DMS3
					330	Valid N (listwise)

#### 4.4.6 التحليل الوصفي لدرجة

يتضمن محتوى محور قياس تمثيل إدارة (CM) على سبعة أسئلة يتم حساب المتوسطات لدرجة التي تم حلها. كانت القيم في جليبيقي ملبين 2.9515 إلى 3.1030 التي تعطي درجات أكثر في جليبي هي لـ CM7، ووفقاً للنتائج في الجدول فإن المتوسط هو 3.0394. وفي سؤال CM5 يبلغ 2.9515، يوضح الجدول 4.13 النتائج. وهو مليء بأن إدارة تستثمر في نظم المعلومات لدرجة (المحوسبة وبعدها) جودة النظام، جودة الخدمات، جودة المعلومات، سرعة تنفيذ القرارات (في جليبي إدارة) التزامات في لئال جوازات وله جرقا رات لعموية المتحدة

الجدول 4.13  
التحليل الوصفي لدرجة التزامات CM

Descriptive Statistics						
Variance	Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
.902	.94973	2.9727	5.00	1.00	330	CM1
1.548	1.24416	3.0909	5.00	1.00	330	CM2
1.280	1.13121	3.0030	5.00	1.00	330	CM3
1.346	1.16035	3.0091	5.00	1.00	330	CM4
1.305	1.14221	2.9515	5.00	1.00	330	CM5
1.370	1.17050	3.0273	5.00	1.00	330	CM6
1.533	1.23832	3.1030	5.00	1.00	330	CM7
					330	Valid N (listwise)

#### 4.5 تحليل لموثوقية

تم تطوير القياس بناءً على مراجعة شاملة لبيانات النظرية والتجريبية ذات الصلة ، والتي توفر بعض الأدلة على صحة مضواها اي صرف هليلق ساجت يارال عاصوت قبيم مصاقية هذه القياس لتقير الموثوقية فإن الطريقة الأكثر شيوعاً هي اتساق الدالخي كما ذكر Zeller و Carmines (1979). تتطلب هذه الطريقة إدارة واحذفق وتفرق قيرافي دال موثوقية ا تبارال م ح د ب ي هذه الدليله تمقياس موثوقية القياس سبيلت خدام معامل كرونباخ للبناء على اتساق الدخل ليل عاصرفي كل مقاياس لتنادال يتوجي هات Thanasegaran, G. (2009) (فإن المستوى المقبول من الموثوقية راتلقيا سنالسي هو: اعتباراتلق درة / الكفاءة: 0.80 و اعتباراتلق شخصريه: 0.70. وأوضح المستوى اتلق مقولة وغيرال مقبول ثم عامل ألفا كرونباخ. يلخ صال جدول 4.14 للمستوي التمخ تاف تي مة ألفا كرونباخ.

الجدول 4.14  
مقياس معامل كرونباخ

معامل كرونباخ	الموثوقية اللازمة
أقل من 0.60	غير مقبول
0.60 - 0.65	غير مرغوب
0.65 - 0.70	مقبول الحد ا
0.70 - 0.80	مقبول
0.70 - 0.85	جيد جداً
أعلى من 0.90	ضخفي اعتباراتلق صريال مقاياس

المصدر: Devellis 1991

اقترح ( Peterson, R. A. )1994(إرشادات أخرى مماثلة لتقليدي عن نطاق الموثوقية بتأليد أن قيمة 0.70 و مطوق هامفضل لتيشير ( Peterson, R. A. )1994( إلى أن هي يمكن حذف العاصر التي يتخوي على قل من 0.30 قيلم. نباط لك لليت حسين موثوق ل مقياسي عرض الجدول 4.15 معامل كرونباخ لفلل قيلي سيب على فرز. وجي ع التم غير ات حصلت على قيمة معا تلى مقياس لفا كرونباخ ش كل نماس بي عطى موثوقية وضاحة. وقيل غتقيمة معامل كرونباخ لفا نظم العمل ومات ل لرية الموحسبة Computerized Management CIS( Information Systems (يساوى )0.728( بين ما معامل كرونباخ جودة النظام SYQ( System Quality (يساوى )0.832( في مالفا كرونباخ لفا ل جودة الخدمة SEQ( Quality Service (يساوى )0.899( في ما معامل كرونباخ لفا ل جودة العمل ومات ISQ( Information System Quality (يساوى )0.771( ، و معامل كرونباخ لفا ل سرعة ثخ ل ل قرارات DMS( Speed Decision Making (يساوى )0.884( في ما معامل كرونباخ لفا لدارة ت CM( Crisis Management (التي تشمل التم غير التبعي ل لاس قيساوى )0.893( ، كما هو موضخ ل الجدول 4.15.

الجدول 4.15  
احص ليات ال موثوقية

Item-Total Statistics					
Cronbach's Alpha if Item Deleted	Squared Multiple Correlation	Corrected Item-Total Correlation	Scale Variance if Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	
0.728	.025	.074	12.532	14.9909	CIS
0.832	.623	.542	9.424	15.0333	SYQ
0.899.	.577	.241	10.946	14.9515	SEQ
0.771	.160	.200	11.663	15.0485	ISQ
0.884	.466	.216	11.374	14.9485	DMS
0.893	.466	.372	10.176	15.0576	CM

#### 4.6 أهلية فرضيات النموذج

تم إجراء اختبارات الفرضيات للنموذج لمرغوبيناء في ثلثة قاييس هي أهلية معام ت  
تباط  $r$  (ومعامل التحيد  $r^2$ ) وان حدار المتعدد  $Beta$  (يلخص معاملات تباطال ع  
بين تمغيين بناءً على انحراف لامعاري بتترواح 1 بتباطات لامضالمة من 1 إلى 1-  
لتقاعدة عامة تتعبرقيم  $r$  من 0 إلى 0.2 ضد عتبة شكل عام ، و 0.3 إلى 0.6 معالمة ، و 0.7  
إلى 1.0 قوية) (Hair et al. 2013). (معامل التحيد  $r^2$ ) (مفيد في عطين سلكي تبطين لمتغير  
واحي مكن التنبؤ به من المتغير . إنه قياسي م ح لن لبتحيد مديقي ن لامرغي عمل  
تنبؤات من نموذج /رسمي يلي م عمن. ان حدار المتعدد لمقاسب واس طقيتا ، وهو قياسي لمدى  
تأثير كل مجموعة من تمغيرات اللوقع (المتغيرات المستقلة) على تمغير العيار (المتغير  
التابع).

بأستخدام ان حدارات المتعددة يملؤن الختبار النظيات (أو النماذج) حول أي مجموعة من  
المتغيرات على وجه التحيد تتوثر على س لولؤن ل شكل عام ، قياسي معام تباط  $r$   
ال قة بين تمغيين فقط طبيين م لي قياسي ان حدار المتعدد ، بيتا ، ال قة بين مجموعة من  
المتغير اتبتمغير واحد يوضح معاملات التحيد  $r^2$  (الخطي قين المتغيرات تبني هذا لبحث في  
بفحص بأستخدام معاملات لؤب اطي رسون لام حسوة من المتغيرات ر أهلية  
معام تباط ي بتم استخدام مخطط التغير ل رسم ال قة لخطي قين المتغيرات وتبيل  $r^2$ .  
يتمقي اس بيتا لبتطيات تبار ان حدار لخطي.

##### 4.6.1 مصفوفة لتباط

يوضح ال جدول 4.16 ملخص مصفوفة تباططين جيع المتغيرات. تظهر القاييس أن  
جيجل ع تله أهلية معاليمية 0.001 و هي ستة تمغيرات، تمغير متوثر على سي

مونظم المعلومات ا داري ؤلم حوسبة Computerized Management Information  
 CIS( Systems Quality ) ، وابعة بلع امل لقم غفر لمل متقل هى جودة النظام  
 SYQ( ، جودة الخدمة SEQ( Quality Service ) ، جودة المعلومات Information  
 ISQ( System Quality ) ، سرعات خافل قرات Decision Making Speed  
 DMS( ففم ادا ) CM( Crisis Management ) وهوالقم غفر ال تبلع.

الجدول 4.16  
 مصفو نطاط

		Correlations					
		CIS	SYQ	SEQ	ISQ	DMS	CM
CIS	Pearson Correlation	1	.181**	.410**	.184**	.258**	.556**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	330	330	330	330	330	330
SYQ	Pearson Correlation	.181**	1	.379**	.276**	.110*	.633*
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	.045	.017
	N	330	330	330	330	330	330
SEQ	Pearson Correlation	.410**	.379**	1	.203**	.047	.479**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	.395	<.001
	N	330	330	330	330	330	330
ISQ	Pearson Correlation	.184**	.276**	.203**	1	.488**	.540
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	.671
	N	330	330	330	330	330	330
DMS	Pearson Correlation	.258**	.110*	.047	.488**	1	.941
	Sig. (2-tailed)	<.001	.045	.395	<.001		.759
	N	330	330	330	330	330	330
CM	Pearson Correlation	.556**	.633**	-.006	.540	.647**	1
	Sig. (2-tailed)	.356	.000	.910	.071	.000	
	N	330	330	330	330	330	330

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

تحتوي ال حق على تحليل مصفوفة ثبات SPSS ا حصلي ي تحتوي النموذج المطلوب على  
 اوعقرضي ات يتلخ تبار ه اوسيت م اقبارة الن نموذج ل حدار نم عدد واحد. من تلخ ا حصاء  
 بال جدول 4.16 يتبين ان فاك ع قة لي جلية مضي قبين بتغيرات لدراسة وتحدي دال ع ق قبين  
 ادارة ت منظم العمل ومات ا لرية ال موص ب قبيلع الل م ختلفة (جودة النظام ، جودة  
 الخدمات ، جودة العمل ومات ، سرعة تخذل لقرارات (كم موموض ال جدول).

#### 4.6.2 ملخص للنموذج ومعام ت لمسار

توضح قيلي سمل خص الن نموذج أن الن نموذج الفرعي مهم مع  $r = 0.941$  ومبع  $R$  ل الم عدل =  
 0.884 يؤكد أن الن نموذج القم ترحي ثل 88.4 % م تال اي نف ي درجات التقديق ئي ي م كن  
 للنموذج سيري 88.4 % من التغي رال حاصل دارة تنفي طرة ال جوازات وال هجرة  
 بارات ل اعبية المتحدة من جراعت طيق بلع ادنظم العمل ومات ا دارية الم حوسبة (جودة  
 النظام ، جودة الخدمات ، جودة العمل ومات ، سرعة تخذل لقرارات (تعتبر هذلقيم قوية  
 ج داي ل خص ال جدول 4.17 ول جدول 4.18 ول جدول 4.19 قيلي س الن نموذج بشوكل عام ،  
 الن نموذج مهم مع  $F = 417.408$  ول ع ت الصم اش رل س تنف ي مستوى مهم عد 5 %.

ال جدول 4.17  
 ت حل ي ل م ل خص الن نموذج

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change
1	0.941	0.886	0.884	0.15685	0.886

\*\*\* Sig 0.001

الجدول 4.18  
ANOVA

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61.617	6	10.269	417.408	.001
	Residual	7.947	323	0.025		
	Total	69.564	329			

الجدول 4.19  
المعاملات

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	.232	.189			1.231	.001
CIS	.006	.020	.006		.295	.001
SYQ	.003	.019	.003		.132	.001
SEQ	.017	.020	.017		.847	.001
ISQ	.005	.019	.006		.286	.001
DMS	.882	.019	.929		47.615	.001

#### 4.7 نتائج الفرضيات

**H1: توجد ذات** حصص ائيبقي ن جودة لنظا في ن ظلم عمل ومات ية ال م ح س بة وإدارة زمات في نظرة لجوازات الى هجرة في دولة ا مارات.

يظمر جودة النظام SYQ( System Quality ) قة ارتباط ع قولة  $r = 0.556$  مع إدارة ت CM( Crisis Management ) و هو ال تم غي ر التبدا و هذا مدع و يمش كل لغير من ل وجوقي يمة  $p = 0.01$  . ويظمر كل لك جودة النظام SYQ( System Quality ) قة يمة معا ت ل ح دار هي غري لغيرة ية  $0.324$  ( بي الن م وذا ل ف ع و ي . يل خ صا ل جدول 19.4 هذه



القياس في هذا الجدول 4.20 ع قة خطية نسبية بين المتغيرين بقيمة  $r^2 = 0.341$ ، وهو  
 رالذي يؤكد وجود قوة ارتباط صلبة بين المتغيرين ذات د م هو يقيين جودة النظام  
 SYQ (System Quality) وإدارة CM (Crisis Management) في نظرية  
 الجوانب والعلاقات الارتباطية المتعددة وهو 1 م رالذي يتمشى بتوافق مع ما طرحه  
 نظريتنا ت انظر في عبارة بيننا على الدول لولشركا لتتباع سبل انت خلق  
 خدمات اوس اليب واستراتيجيات ادارية عالية الجودة وتساهم في ادارة تب المؤسسات  
 المخرجة، رالذي يوضح ان ادارة ازم اتعالى للقاء هذه المؤسسات، وفيه يبين أن النتائج  
 قادت الى أن في ارتباط بين جودة النظام SYQ (System Quality) وإدارة  
 CM (Crisis Management) في نظرية الجوانب والعلاقات  
 الارتباطية المتعددة بين أن جودة النظام SYQ (System Quality) يمثل عاملاً في عملية  
 التأثير على مجريات العمل في نظرية الجوانب والعلاقات ارتباطية التي بدورها تؤثرت ادارة  
 ت داخل كل واحد من جراء جودة الخدمات المقدمة. في هذا النظام المخطط المتبع  
 بإدارة الجوانب والعلاقات ارتباطية مخرجات متعددة ذات جودة عالية تتقدم دائرة تيار  
 البديل فضل بتصرف لتدخل قرارات إدارة الجوانب والعلاقات ارتباطية عالية على  
 تحليل مخرجات النظام المحاسبي في الوقت المناسب. في هذا النظام المحاسبي 1 المتبع  
 مع لومات محاسبية ذات جودة عالية أفضل من النظام المحاسبي اليدوي. الى جلب لتتفق  
 نتائج الدراسة 1 على أن العلاقة في المتغيرية.

#### الجدول 4.20

البيانات ومع/ات جودة النظام وإدا ت

Model	Correlations		Standardized Coefficients			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Beta	t	Sig.	R Square
SYQ	.633**	.001	.003	.847	.001	0.341

H2: توجد قوة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات في نظم المعلومات رايّة

المحسوبة وإدارة زمّات في نظرية الجوازات والهجرة في دولة مارات.

تظمر جودة الخدمة (SEQ) (Quality Service) (معقولة)  $r = 0.479$  (مع ادا ت  
 CM) (Crisis Management) (في نظرية الجوازات والهجرة في دولة مارات وهذا مدعوم  
 بشكل لغير من ل وجوقيمة  $p = 0.00$ . وتظمر لكلك جودة الخدمة (Quality Service  
 (SEQ) (في قيمة معا ت لحدار معاريّة لغيرة  $0.178 =$  في النمودل لفرعي لخص  
 ال جدول 4.19 مذل مقبليس هو وضع ال جدول 4.21 ع قة خطية نسبيّة لغيرة لفرعي لقيمة  $r^2$   
 $0.421 =$ ، ومو رال ذي يؤكّد وجود قة ارتباطي لغيرة بين جودة الخدمة (Service  
 (SEQ) (Quality Service) (و إدارة ت CM) (Crisis Management) (في نظرية الجوازات  
 والهجرة في مارات ومو ا مرال ذي يؤكّد شي هيفق مع ماطرحتة نظريّة قاصا ت  
 لظرفي قبل هيفق عى ال دول لوشركا ت لغيرة لفرعي لخدمة لوشركا ت لغيرة لفرعي لخدمة  
 ونظمة المرية ذات جودة خدمات ادارية ع اليفق سامفي ادارة لفرعي لخدمة لفرعي لخدمة  
 رال ذي يؤكّد ال ذي يؤكّد ادارة ازمأ ت ع اليفق لفرعي لخدمة لفرعي لخدمة  
 لوشركا ت لغيرة لفرعي لخدمة لفرعي لخدمة لفرعي لخدمة لفرعي لخدمة  
 اليفق سامفي عملية ادارة ا ت. من جلب آخر يتفق نتلج الدراسة ا هيفق مضرية  
 تسخير جودة الخدمة (SEQ) (Quality Service) (على ادارة ت Crisis  
 CM) (Management) (في نظرية الجوازات والهجرة في دولة مارات.

ال جدول 4.21

البيانات ومعاملات جودة الخدمة وادارة

Model	Correlations		Standardized Coefficients			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Beta	t	Sig.	R Square
SEQ	.479	.001	.017	.286	.001	0.421

**H3: توجد ذات حصائص يقين جودة المعلومات اتففي نظم المعلومات راية**

المحسوبة وإدارة زمامات في نظرية الجوازات والهجرة دولة مارات.

يظمر بين جودة المعلومات ISQ (Information System Quality) في نظم المعلومات

المرحلة الحوسبة وإدارة تففي نظرية الجوازات والهجرة دولة مارات

لتبائط ماثولة  $r = 0.540$  (مع إدارة ت CM (Crisis Management) و هو المتغير

التبع وهذا مدعوم بشكل كبير من ل وجود قيمة  $p < 0.01$  في ظمر كلك جودة المعلومات

ISQ (Information System Quality) (قيمة معات لحدار معيارية لتيرة بيات =

0.324) في النموذج الفرعي لخصال جدول 4.22 هذه القيمة في وض حال جد قة خطية

نبي لين لتغير في القيمة  $r^2 = 0.341$ ، وهو رال الذي يؤكد وجود قة ارتباط صلبة

لي جلية ذات د مع ويبقي جودة المعلومات ISQ (Information System Quality)

وإدارة ت CM (Crisis Management) في نظرية الجوازات والهجرة رات

للعوية المتحدة وهو رال ذي قيم اش ينفق مع مطرحت من ظري قظري قاصات ت

لظرفي قبل ميني غي على الدول لوشركات لتبائع اس انت لثق خدمات اوس اليب واستراتيجيات

إدارية عالية الجودة مفي إدارة تبالؤمس التم ختلفة، الذي يقود إلى إدارة

ازمات على اللفاء لهذه الؤمسات ، وفقا لتيين أن التتاج ا عية قادت إلى أن من اك

لتبائط لي جلية يقين جودة المعلومات ISQ (Information System Quality) وإدارة

ت CM (Crisis Management) في نظرية الجوازات والهجرة رات للعوية

المتحدة، تبين أن جودة المعلومات ISQ (Information System Quality) (يثل عامل

لي جلية في التتغير على مجريات العمل في نظرية الجوازات والهجرة ا رلبية التي بدورها

تشرت إدارة ت لخل بلبش كل واضح من جراء جودة الخدمات المقدمة. يوفر النظام

المحاسبية تبعب إدارة الجوازات والهجرة ا رلبية مخرجات متعددة ذات جودة عالية تقدم

دارة تيار الهيكل فضل. يصف نهج ذلك قرارات إدارة الجوازات والهجرة م  
والقدرة العالية على التحليل مخرجات النظام الم حاسبي في الوقت المناسب. يوفر النظام  
الم حاسبي التعميم ومات حاسبي ذات جودة عالية فضل من النظام الم حاسبي اليدوي.  
الى جلب التفتقائى جال دراسة الهيكل خطة في التغير ضرية.

#### الجدول 4.22

النتائج ومعايير تنظم العمل ومات ا داري نظم حوسبة وإدا ت

Model	Correlations			Standardized Coefficients		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Beta	t	R Square	Sig.
OC	.540	.001	.006	5.653	0.341	.000

H4 بتوجد ذات حصاى بقين سرعات خاذا لقرار ات في نظم العمل ومات ية  
الم حوسبة وإدارة زمت في نظرية الجوازات والهجرة في دولة مارات.

يظهر سرعة تلك القرارات DMS( Speed Decision Making) (في نظم العمل ومات  
الهيكل حوسبة وإدارة تفيد نظرية الجوازات والهجرة في دولة مارات  
لتبسيط مة)  $r = 0.540$  (مع إدارة ت CM( Crisis Management) و هو التغير  
التبع وهذا مدعوم بشكل لغير من ل وجوئقيمة  $p = 0.01$ . ويظهر لك سرعة تلك خاذا  
القرارات DMS( Speed Decision Making) قيمة معا ت لحدار معار لتيقيرة  
بها  $0.365$  (في النموذج لغير عييل خصال جدول 4.23 هذه القيمة هو وضع لجدول ع  
خطية نسبى لبين التغيرين بقيمة  $r^2 = 0.341$ ، و هو رالذي يؤكد وجود ع قة ارتباط  
احصائية بالبيبة ذات د مع عي قين سرعة تلك القرارات Speed Decision Making  
DMS( وإدارة ت CM( Crisis Management) في نظرية الجوازات والهجرة



تلخّص بار ايفغرضي اتض من النّمودج المقترح وحمل خص حالفرضي اتفي ال جدول 4.24.

ال جدول 4.24  
ملخص حالفرضيات

ال حالة	الفرضية
هامة	H1: بتوجد قة ذات دلة إحصائية بين جودة النظام في نظم العمل ومات الريّة لم حوسبة وإدارة تفّي نظرة ال جوازات وال هجرقي نولة رات. ١
هامة	H2: بتوجد قة ذات دلة إحصائية بين جودة ال خدم اتفي نظم العمل ومات الريّة لم حوسبة وإدارة تفّي نظرة ال جوازات وال هجرقي نولة رات. ١
هامة	H3: بتوجد قة ذات دلة إحصائية بين جودة ال عمل وم اتفي نظم العمل ومات الريّة لم حوسبة وإدارة تفّي نظرة ال جوازات وال هجرقي نولة رات. ١
هامة	H4: بتوجد قة ذات دلة إحصائية بين سرعة تكخال قرار اتفي نظم العمل ومات الريّة لم حوسبة وإدارة تفّي نظرة ال جوازات وال هجرقي نولة ١ رات.

#### 4.8 ملخص

مستمع هذا البحث هم جميع الموظفين الذين يعملون في نظرة ال جوازات وال هجرقي نولة  
١ رات. حيث تم توفير 370 حلة، عينات مجمعة 355 حالة، وح ا تغيّر لم تشمل 11  
حالة، وح ا تولي لفتح ليل 344 حلة، فح ص 7 ح ا ت غير تم تلخلة، فح ص أحادي التغير  
5 ح ا ت، فح ص تم عدد التغير رات 2 حالة، وح ا ت نظرة لفتحت ليل 330 حلة. يضيوي  
النّمودج المقترح على ستة تغيّرات، تم غير متقلّي سي هو نظم العمل ومات الريّة  
المحسوبة (Computerized Management Information Systems) CIS، ولبعة  
بدع ال لفتم غير لم تقل هي جودة النظام SYQ (System Quality)، جودة ال خدمة  
Service SEQ (Quality)، جودة ال عمل ومات ISQ (Information System Quality)، سرعة  
تكخال قرارات DMS (Speed Decision Making) (فيما إدارة ت Crisis

CM( Management) (تشتمل التمتع غير التلّاب عني الواسعة قيمة بتوسط درجة تمغيّر نظم المعلومات الحاسوبية Computerized Management Information Systems) (CIS) هي 3.0152، فيمّا بتوسط درجة تمغيّر جودة النظام SYQ( System Quality) هي 2.9727 فيمّا قيمة بتوسط درجة تمغيّر جودة الخدمة SEQ( Services Quality) هي 3.0545، فيمّا قيمة بتوسط درجة تمغيّر جودة المعلومات Information System ISQ( Quality) هي 2.9576، بينمّا قيمة بتوسط درجة تمغيّر سرعة اتخاذ القرارات DMS( Speed Decision Making) هي 3.0576، وأخيراً أن بتوسط قيمة درجة التمتع غير التلّاب وهو إدارة CM( Crisis Management) فمّا 2.9485 وهي قيّم تخفست قيّم عالٍ من قبل للمستجيبين إلى جلب عامل رضا مهني عن مدى تأثير التمتع غير التلّاب لنظم المعلومات الحاسوبية (بعدة) جودة النظام، جودة الخدمة، جودة المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات (على إدارة)، احصاءات التمتع غير التلّاب بتوسط قيمة عامل لكونها النظم المعلومات الحاسوبية Computerized Management CIS( Information Systems) (يساوي) 0.728 (بينمّا عامل الكفاءة وجودة النظام SYQ( System Quality) (يساوي) 0.832) فيمّا الكفاءة التلّاب جودة الخدمة SEQ( Quality Service) (يساوي) 0.899 (فيما عامل الكفاءة التلّاب جودة المعلومات ISQ( Information System Quality) (يساوي) 0.771)، ومعامل الكفاءة التلّاب سرعة اتخاذ القرارات DMS( Speed Decision Making) (يساوي) 0.884 (فيما عامل الكفاءة التلّاب إدارة CM( Crisis Management) والتي تشتمل التمتع غير التلّاب عني الواسعة قيّم (يساوي) 0.893 (تم دمجها في ذات بعة).

## CHAPTER FIVE الفصل الخامس

### للمناقشات و نتائجها والتوصيات

#### 5.1 مقدمة

تركز الدراسة على سبب عضلات غرات القبال في بحث ال خاص بتأثير نظم العمل ومات ا لرية  
المصنوعة CIS( Computerized Management Information Systems ) ، ولوعة  
بدعالمهم غير لم يتقل جودة النظام SYQ( System Quality )، جودة الخدمة Service  
SEQ( Quality ) ، جودة العمل ومات ISQ( Information System Quality )، سرعة  
تخاذل قرارات DMS( Speed Decision Making )على ادارة ات Crisis  
CM( Management ) (تتمثل اليم غير للاب عي الواسة في الفاصل ير ، يتم مراقبة  
ملخص الدراسة ، التلخيص على ققأ أهداف البحث بعد لتيقاجات عامة ، من قيود الدراسة ،  
مساهمات الدراسة ، والتوصيات بحث مقبلي فيلخص الفاصل ملتم لكره ومقايشت في  
الفصول لالسياقة.

#### 5.2 ملخص الدراسة

إن الموضوعي ل هذه الدراسة يتل في طلب وضو عجاه قة نظم العمل ومات ا لرية لال حية  
لعملية إدارة تبظرة ل جوازات وال هجر في ا رات وي عمل البحث على تقني ممس امة  
علمي لال ف ج واتف في سري ا ق ت طيق النظم ال حية قبا دار في مجا ت ا دارق بظرة ل جوازات  
وال هجر في لولة ا رات ل عيية الية حدة وسري اق إدارة ا زم قبفس ال ليرة، ولحقيق هذا



المدفوس وفي عمل الباحث على تحقيق ا دافلك الهية: او اعتبارتتغير جودة الن ظافي نظم  
المعل ومات ا لرية الم ح سبة على إدارة انتبطرة ال جوازات وال هجر قبول ا رات،  
ثاني: اعتبارتتغير جودة الخدمة في نظم المعل ومات ا لرية الم ح سبة على إدارة ت  
بططرة ال جوازات وال هجرة قبول ا رات مثال: اعتبارتتغير جودة المعل وماتتفي نظم  
المعل ومات ا لرية الم ح سبة على إدارة انتبطرة ال جوازات وال هجر قبول ا رات،  
وباع: اعتبارتتغير سرع ة نقل القرار اتتفي نظم المعل ومات ا لرية الم ح سبة على إدارة  
تبططرة ال جوازات وال هجر قبول ا رات. م ح م ال دراسة م عدال موظي ن ل اع ام لين  
ططرة ال جوازات وال هجر قبا رات ل اع يية الم ح دة ، وان ال من ظمة الم ح قار هي هذا ال ح  
موجود في ا رات ، واساس الن طقي ل ه يسي نيارن نظم المعل ومات ا داي ل م ح سبة  
لتتغير هي إدارة نفي لئرة ال جوازات وال هجر قبا رات ل اع يية الم ح دة .

اقت رحت هذه الواسة طوق ل لتتغير على إدارة ت من لبا ع ادن نظم المعل ومات ا داية  
الم ح سب في ططرة ال جوازات ول هجرة )جودة الن ظام ، جودة الخدمة ، جودة المعل وماتل مقدمة  
، سرع ة نقل القرار ات(، م ع م ح ت ل ف ن ح و ش ر ح اداء إدارة ت. و ل ح قيق هذا بد  
من عمل خطة من مراحل من ظمة ض من م ي س م ي ب ل ح ث ل اع م ي. ب ق ب ع ر هذه الدراسة من  
ال ل ا ح ي ا ف ي علمية و ل ب خية ن ت ب ع ال من ه ا ج ل ت ج ر يي ت ك ش ف لي ال ذ يي س ل ك الم س ا ر ل ف ي م ي  
ت ن ت ا ج ي (deductive) با س ت خ د الم س ال ي ب ك ه ي م ن ف ن ب ا ل ت ح ل ي ل ا ح ص ل ي ال ع د د ي. و ت ب ع هذه  
ال دراسة م ن ه ج ال ح ث ال اع م ي ال ذ ي ي ت م م ن خ ت ط ي ق ال خ ط و ات ال م ن ه م ح ل ت ح ق ي ق ا داف  
ل م خ ط طة.

يشكل مجتمع الدراسة في هذا البحث كإملا ومظفي لئرة الـ جوازات والـ هـ جـ رـ بـ ارات للـ عـ وية  
 الـ تـ حـ دة والـ تـ يـ يـ بـ لـ غ مـ جـ مـ وـ عـ هـ 9800 مـ وـ ظـ فـ بـ نـ ء ءى تـ قـ يـ رات لـ مـ وـ اـ رـ د لـ لـ شـ رـ يـ قـ بـ ا رات.)  
 مـ ء الـ وـ مـ ظـ فـ يـ ن مـ خـ لـ يـ ط مـ ن الـ عـ مـ لـ ي الـ تـ شـ رـ يـ قـ يـ ء و الـ رـ يـ ء تـ رـ يـ يـ جـ ء مـ ن مـ سـ تـ يـ ا ت ا دارة  
 الـ مـ خـ تـ اـ فة. هـ يـ وـ زـ ع مـ ء الـ مـ ظـ فـ يـ ن مـ ن 19 اـ دـ اـ رة تـ قـ يـ نـ يـ ء و كـ ل اـ دـ اـ رة لـ هـ قـ اـ سـ ا م و لـ رـ ع. فـ وـ ي هـ ذا  
 الـ حـ ثـ يـ تـ مـ فـ تـ رـ اـ ض ا ن الـ حـ اـ جـ ا ت الـ تـ دـ يـ يـ ء و قـ بـ لـ لـ كـ لـ نـ و لـ و جـ ي ا قـ تـ كـ و ن بـ قـ ا ت مـ قـ بـ ا لـ ن مـ وـ ظـ فـ يـ ن هـ يـ ءة  
 الـ مـ اـ ء و لـ كـ هـ مـ اـ عـ ي ا مـ اـ رة بـ بـ ي مـ ن اـ دـ اـ رة لـ ذـ a سـ يـ تـ مـ حـ a صـ صـ ء الـ عـ نـ ء لـ مـ سـ تـ هـ ءة مـ ن 10  
 مـ جـ مـ وـ عـ تـ لـ فة تـ مـ ثـ ل ا دـ a ر الـ مـ خـ تـ a فة تـ يـ بـ و لـ غ حـ جـ مـ الـ عـ نة الـ مـ a سـ ب ا سـ تـ يـ ا دـ a إ لـ ي صـ رـ يـ ءة  
 الـ M Kerjice Morgan 370 شـ خـ صـ تـ مـ تـ وـ يـ ع تـ بـ ي ا نـ بـ a سـ تـ خـ دـ a م طـ يـ قـ يـ ن، أ و بـ تـ مـ تـ وـ رـ يـ ع  
 الـ سـ خة الـ مـ طـ بـ وـ عة عـ لـ ي الـ مـ وـ ظـ فـ يـ رـ فـ ي ا دـ a رات هـ يـ ءة الـ مـ a لـ و كـ هـ رـ بـ a فـ ي ا مـ a رة دـ بـ ي، ثـ لـ يـ a: تـ م  
 تـ طـ وـ ر ا سـ تـ يـ a ن ا و يـ ن تـ هـ دـ a ف الـ وـ مـ ظـ فـ يـ ن عـ ر الـ شـ K ء لـ خـ a صـ قـ B ا دـ a رة الـ هـ يـ ءة ا و عـ ر a سـ تـ هـ D ا ف  
 مـ وـ جـ ه عـ R ا تـ R نـ T و لـ K مـ T نـ S رـ يـ Q مـ E ا دـ a رة الـ E مـ Q لـ M و ا رـ D لـ L شـ R يـ ءة يـ J a لـ L و سـ يـ لة ثـ L فـ ي  
 هـ ذه الـ D ر a S يـ S تـ C حـ Q الـ i a نـ a ت مـ n الـ M و ثـ Q يـ o قـ T حـ L لـ L a لـ a لـ a طـ y عـ y قـ B a S تـ X دـ a م a صـ D a ر الـ X a مـ S  
 و الـ E شـ R يـ n مـ n الـ X زـ Mة صـ R طـ y لـ L عـ L و مـ T مـ a عـ y ءة SPSS.) كـ M سـ T خـ D مـ F سـ a لـ X زـ Mة لـ L لـ  
 و D ر a S ء لـ E لـ L مـ F تـ R ضة.

تـ M تـ وـ F يـ E 370 حـ a لة، و عـ y نـ a ت مـ J مـ E 355 حـ a لة، و حـ a ت عـ y R مـ L تـ M لة 11 حـ a لة، و حـ a ت ا و لـ y ءة  
 لـ L تـ L لـ y ل 344 حـ a لة، فـ o حـ V 7 حـ a ت عـ y R مـ L تـ L لة، فـ o حـ V أـ a دـ y الـ E عـ y R 5 حـ a ت، فـ o حـ V  
 نـ E دـ a الـ E عـ y R ا ت 2 حـ a لة، و حـ a ت مـ L تـ L لـ y ل 330 حـ a لة يـ E وى الـ n مـ o ذـ y لـ M قـ T رـ C عـ L سـ Tة  
 نـ E عـ y R ا ت، نـ E عـ y R مـ T قـ L هـ y سـ y مـ o نـ T مـ a لـ E و مـ a ت a لـ R يـ ءة الـ M مـ o سـ Bة Computerized  
 CIS( Management Information Systems ) و a رـ E قـ T عـ a لـ y الـ E عـ y R لـ M مـ T قـ L هـ y جـ وـ دة  
 الـ nـ T a م SYQ( System Quality )، جـ وـ دة الـ X دـ Mة SEQ( Quality Service )، جـ وـ دة  
 الـ M a لـ E و مـ a ت ISQ( Information System Quality )، سـ R عة تـ K خـ a لـ L قـ R a ر a ت Decision



### 5.3 لفتح المتحقق أهداف البحث

تلتزم ترلي زعلى أهداف البحث في هذه الدراسة والمناقشة انجاز أهداف البحث م ممة ل  
للمشمل غرض البحث. الهدف الرئيسي من هذه الدراسة قائل سببية ملبين نظم العمل ومات  
الري مل محوسبة و قته لب إدارة ت دراسة حالة لظرة ال جوازات وله جرقب ارات  
لعبوية التحدة. لتحقيق هذا الهدف، ستكشف البحث ا داف الكالية. او خنك بارتنير نظم  
العمل ومات ا لري مل محوسبة على إدارة انتبظرة ال جوازات وله جرقبولة ا رات،  
ثاني: اعتبار تنقيير جودة النظام في نظم العمل ومات ا لري مل محوسبة على إدارة ت  
بظرة ال جوازات وله جرقبولة ا رات الثالث: اعتبار تنقيير جودة خدمتي نظم العمل ومات  
الري مل محوسبة على إدارة تبظرة ال جوازات وله جرقبولة ا رات، ولع:  
اعتبار تنقيير جودة العمل ومات في نظم العمل ومات ا لري مل محوسبة على إدارة تبظرة  
ال جوازات وله جرقبولة ا رات، خامساً: اعتبار تنقيير سرعة تذغال قرارا تنفي نظم  
العمل ومات ا لري مل محوسبة على إدارة تبظرة ال جوازات وله جرقبولة ا رات  
ل هذا الهدف الرئيسي، تم تصميم هذه الدراسة لى ابعة أهداف كالتالى:

ل هدف ول إخ تبار تنقيير أداء النظام في نظم العمل ومات راية المحسبة على إدارة

ا انق بدائرة ال جوازات وله جرقبولة مارات

الهدف ول اعتبار تنقيير جودة النظام في نظم العمل ومات ا لري مل محوسبة على إدارة

تبظرة ال جوازات وله جرقبولة ا رات، وقد تم تحقيقها باستخدام النهج الكمي

باستخدام أدوات تحليل تصميم النظام التجريبي وتصميم أدوات التحليل وجمع البيانات لتوليد

البيانات. لتصميم ا دوات، استخدم هذا البحث سحاً في نظم. تمت صياغة الامح ل في نظم

ل المتخدم في هذه الدراسة قباء على مراجعة ا بيانات لتوصل لى قبيس فلية وشرطه لكل

بناءً. قامتلجنة خبراء، وصحةالمضوى، يةالوجملتتحقق من صحةالمرحلصاغ.  
أنجراً، اعتبرت الدرلة لكجربية موثوقةالمرح.

تم إجراءتويزيلعكثرون ليلمسحاستخدامينات عشوائية منتظمة من اللبيدوني  
ومجموعات وسطائللكواصل تمالبحرخلتلفقي ا رابالنسبئلهدف ا ول، اظمرت  
النتائجتقييمأليجليأثر جودةالنظامفينظمالمرحومات ا دايةالمرحوسبة علىإدارة ا زمرات  
بطئرةالجوازات والهجرجبولة ا راتالذيبيزمراتجدةقوية منلامسحيجينلمدىتتغير  
جودةالنظامفينظمالمرحومات ا لمريةالمرحوسبة علىإدارة تبطئرةالجوازات  
والهجرجبولة ا رات، ووالذييغى أن منالكثيففعال وميعبرلجودةالنظامعلى إدارة  
تقي لئرةالجوازات ولهجرجفي ا رات.

حيثتتفقنتائجالدراسة مع ما طرحتهنظريه نظريةنظريقتاصات ت لظوي قبلأمينغي  
علىال دول لوشركالتتباعي اساتفتتحقق خدماتواساليبواستتويحيات اداريعال جودة  
تس امفي إدارة تبالؤمس التمتخلفة، رالذييقودالي إدارة ازمأتعال طيلةكفاءة  
لهذهالؤمسات ، وفاقيةين أننتائج صرطيةقادتالى أن فاك ابتباطليجليقبن جودة  
النظام SYQ( System Quality ) وادارة ت CM( Crisis Management )في  
نظرةالجوازات والهجرجبا رات لاعربية المتحدة ، وهو رالذيينطبق لكذلك على  
يب وادوات ا لمريةتلفة والتتشكل هي زاتنيسية داءالمرحوسفي مرجالالعامل  
مع ادا المخرتلفةالتىقتتعرطها تلكالمرحوسات.

وفقا لنتائج صريحة قادت الى أن فاك قة لتو با طي جلي قين جودة النظام SYQ( System Quality ) وادارة ت CM( Crisis Management ) بلورة الجوازات والهجرة قبوله ا رات عتني أن جودة النظام SYQ( System Quality ) يمثل عامل ي جلي في التأثير على مجريات العمل في نظرية الجوازات والهجرة قبوله رات للعبية البحدة التي بدورها انتشرت ادارة تفيد بلش كل واضح من خ ل ا دارة الصريحة ل جودة النظام فالتي لة تناسرية كم قتي تحقيق هي ز قن سري قتي ادارة ا ت من ل جودة نظم العمل ومات ا داري لم حوسبة ح س بسبورت تطور سمة أو مجموعة من السمات تالي تس م ح ل ه ل فو ق و تحقيق ا د ا ف ض ل .

تتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما اشار (Hasibuan & Putri) 2022( الي أن أهم اتجاهات الممارسة هون موال دور ا سترتيجي جودة نظم العمل ومات ا داية، حيث أصبحت جزءاً من رائج ا دارة، ومورداً للبلية أتعمد في هي ت دعم لة لية ا داية ولقرارات ا داية، للم ساع دة في تحقيق ا داء ق ت ق و ع ات .

كما وتتفق مع دراسة (Lee et al. 2022) (بأن نمو المنظمات وتوسع نطاق عملها، جعل موضوع جودة النظام ا داري لم حوسب جزءاً من انقمام ال فم ل ك ي ن و ل م م ا ر س ي ن ، وأصبح هذا الموضوع محور عدد من الواسات ا ي هية، كم ات طورت النظرية ل ي ب ا ع ب ا ر م ع م ل ية من العمل ا ت ي ق ي ا د ا رة ت ف ي م ا ي خ ص أ و ش و و ن ال م و ل ف ي ن ن ه ل ال ت خ ط ي ط ل م و ا ر د البشرية، ن ي ا ر و ل ك ع ي ن ، و ت ح ي د ا ل ر و ل ب و ا ج و ر و غ ي ر ه ا م ن ال ع م ل ي ا ت ال ت ي ق ه ت س ل ر ن ل ق و ع ا ز م ا ن ت م ع ي ن ل م و س سة .

كم انتقفتي نتائج الدراسة مع ما جاء به (Al Shobaki 2017) (له قد أصبحت جودة أنظمة  
العمليات عاماً وحيثي في نجاح أوفشل للمؤسسة، وتنبع أهمية من حقيقة أن جودة النظم  
المرئية لمحوسبة تستخدم كأداة لتتبع ودعم للعمليات المرئية وصنع القرار من جهة،  
ولتواصل أداة داخل المنشأة ومع الهيئات المحيطة التي يتشكّل ازاتفي مرحلة ما من ناحية  
(2017).

كما وثقت نتائج الدراسة مع ما اشترطه دراسة (Abu-Naser & Al Shobaki 2017)  
بأن النظم التي تواجه عمليات التوسيع  
المرجوع غفلي وتنبع إنتاج في مواجهة  
عملية التسويق والتسويق والحاجة إلى الموارد البشرية وأنشطة الخطة اناءات  
يفيد من أنظمة التي توفر نظم عملومات ذات جودة من حيث النظم مستعمل ، وتحتسبها  
تتطلب بنشاء إطار جيد في بلبل هذه التي من شأنها ضم انتقفتي الموفرة من مخطف  
الوح دانقت حليلها واستخدم طي أدايتي المشر وبعش كل عام في تظهير اداء ا داري  
بش كل خاص قبل وثناء وعدت ا لري في نظمات ا عمل التي يتكون  
ال مع هاتفيبة جداً من جودة أنظمة العمل ومات المحسبة.

تتفق كلتيك الدراسة مع نتائج دراسة (Charles-Nelson 2020) (التي أن أنظمة العمل ومات  
المحسبة لها خمسة متطلبات هي يجب أن تكون من أنظمة قادرة على تتوسيع المد  
ل خمسة لت عظمي فئدقوع اليه نظام ا دار للمحسوب (Abu amuna et al., 2017).

الهدف الثاني: لخب ارشأير جودة الخدمة في نظم العمل ومات راية المحسبة في إدارة  
ا انم بدائرة الجوازات وله جرد دولة مارات

المدفلة الثاني اعتبار تأثير جودة الخدمة (SEQ) (Quality Service) على إدارة ت  
 CM) (Crisis Management (بظرة الجوازات وله جرقبوله ارات ، قنت مت تحقيقه  
 باستخدام النهج الكمي استخدام أدوات تحليلية في ملاحظة الظواهر جريبية في توصيم أدوات التحليل وجمع  
 البيانات وتحليل البيانات. في توصيم أدوات، لم يتم هذا البحث من حيث في نظم المتابعة  
 للمراحل في نظم المتابعة هذه الدليل قيناء في مراجعة البيانات المتصلة إلى قتييس في لبة  
 وشراء ذلك لبناء. قامت لجنة خبراء، وصحة المضمون، صحة الوجهة لتحقيق من صحة  
 للمراحل المصاغ. أخيراً، اعتبرت الدليلية للجريبية مؤثرة للمراحل.

تم إجراء تحليل كمي لبيانات مساهمة في نتائج بحثية في نظام من اللبدي هي  
 وجمع بيانات وسائل التواصل تم التحليل في ارات بالنسبة لهدف اول، اظمرت  
 التحليلية في تأثير جودة الخدمة (SEQ) (Quality Service) على إدارة ت  
 CM) (Crisis Management (بظرة الجوازات وله جرقبوله ارات الذي ين استجابة  
 قوية من الامتثال لمدي تأثير جودة الخدمة في نظم العمل ومات ا لمري لم حوسبة على إدارة  
 تبظرة الجوازات وله جرقبوله ارات، ومات الذي في أن في التأثير في جودة  
 الخدمة على ادا تففي لئرة الجوازات وله جرق في ارات.

حيث تنفق نتائج الدراسة مع ما طرحته نظرية نظرية تناصات ت لظوي قبل ميني غي  
 على الدول لوشرك المتابعة في استنتاج خدمات واساليب واساليب في ات ادارية في جودة  
 تساهم في إدارة تب الوهمس التي تم خلفة، رال الذي في إدارة ازماتع الة كفاءة  
 لهذه الوهمسات ، وفي اتيين أن نتج صيغة ادتالي أن فيك اوتباط في جلي قين جودة  
 الخدمة SYQ) (System Quality (وإدارة ت CM) (Crisis Management في  
 ظرة الجوازات وله جرقبا رات لعية البحدة ، ومات الذي في طبق لك على



يب وادوات لارايمة تختلفة ولتختش كل ميزانتي سي داءال مؤسس في مجال الت عام ل  
مع ادا البمختل فة التي قتت عرطها تل كمال مؤس سات.

وفايتيين أن التلج صطية قادت الى أن من اك قة ابتاطاي جلي قين Service  
SEQ( Quality ) وادارة ت CM( Crisis Management ) (بلىرة ال جوازات  
واله جرقولة ا رات متين أن SEQ( Quality Service ) (يثل ل عامي جاب في التلير  
على مجري ات ل عم في لىرة ال جوازات واله جرقب اتل عويية التل حدة التي بدو ره لتلرت  
ادارة نقي بلس كل وضح من ل ا دارا لص حي حة ل جودة ال خدمة فال هيزة التل سرية  
كم في ت حقيق ميزانتي سي في ادارة ت من ل جودة نظم الم عمل ومات ا داريه  
الم حوسبة حسب نظري قوترت طور سمة أو مجموعة من السمات التي تسم ح ل لابتافوق  
وتحقق ادا فاضل.

توقف قناتى جال دراس لى حاية مع ما جاع في دراسة (et al Abu Amuna 2017) الى أن  
أهمية جودة خدمة نظم الم عمل ومات ا لري تكم من في لتل خدام أنظمة الم عمل وماتب جيع ل أنواع  
لتل ولو لى بلس غل لوم عالة وتل خين فقل الم عمل وماتب ش كل ك تروني، و هو ملي عرفت قريية  
الم عمل ومات عتولي تشمل أجهزة لكسيوتر ووسطا لتصال وتصل اللى شكات وأجهزة لكس  
وغيرها من لام عادات. و هتش غل لى لى انات وتقي م مل لم ست خدين، قى يكون نظام الم عمل ومات  
فردا أو مجموعة من افراي ق وموي تش غل مخرجات نظام الم عمل وماتل خاصة بهم وتي جة  
لتل ولر أجهزة لكسيوتر. بيات م است خدام ل عي د من ا نظمة ش كل رويني غراض مخرجات  
لتل ح ك في فس أداء الن نظام ا داري أولقبي يظش غل أوامر ل لم ست خدم.



من أجل إصلاح المؤسسات لضرورة التمكن من تحقيق هدف محدد عن طريق معالجة البليات  
لنتيجة العمل ومات خ فترة زمنية محددة.

مما بقي يمكن أن نخلص إلى أن الدراسات خلقت مغلغثير من الواسات التي يتبين أهمية ودور  
جودة خدمة نظم العمل ومات ١ لرية التي يتفاهل مع عبعض ببلش كل محس بلت جيع الليات  
ومعالجها وتحولها إلى مغل ومات ذاتقي موم في دة لمتففيين، يباله اليتخ ذيل لقرار في  
الوقت المناسب لمساتهم على أداء عدة مهام منة: نكخ انا لقرارات المناسب في جيع  
المجات ولمستبيات ١ لرية وتنظيم تماعات وإجراء لم لهم لاس بية لتوقييم أداء  
الموظفي لراع ام لي في الينظم اتلنا ت.

الهدف لثال: لخبات أثير جود ل عمل ومات في ن ظلم عمل ومات راي ال موم بة لغي إدارة  
١ انم بدائرة ال جوازات وله جرق بولة مارات

الهدف لثال اعتبار لتي ل جودة العمل ومات ISQ( Information System Quality) على  
ادارة ت CM( Crisis Management) بل لرة ال جوازات وله جرق بولة ا رات ،  
وقت مت تحقيق لست خدام النهج ل كم يباست خدام أدوات ناليت صيم الن ظالم ل جيب ي توصيم  
أدوات لتقييم وجمع الليات وتحليل الليات. لوصيم ا دوات، بلت خدم هذا للحث م خا  
ينظم ا بمت صياغة ل م ح ل ينظم ل ممت خ دم في هذه ل دربلن قبقاء لغي مراجعة الليات  
ل لتوصل إلى قبيس زما بة وشراى على ك لهناء. قام بل جنة خ براء، وصحة ال م موى،  
لوج بلك تحقيق من صحة ل م ح الم صاغ. أخيرا، لعتبرت ل دربلن لة ل جيبية م وثوقية ل م ح.

تم إجراء تحليل كترولوجي لمسح استبيانيات عشوائية منتظمة من اللبدي وني ومجموعات وسطاء التواصل تم التحقق من تفقي ا رات بالنسبة لهدف ا ول، اظمرت للتجريبية ا لي جلياً ثر جودة العمل ومات ISQ( Information System Quality) الى ادارة ت CM( Crisis Management) بظرة ال جوازات وال هجر قبول ا رات ال ذي يبين استجابه قوية من لم يستجيبين لمدى تأثير جودة العمل ومات تفين نظم العمل ومات ا داريه ال موجهة على إدارة تبظرة ال جوازات وال هجر قبول ا رات، و مال ذي يجرى أن فاك تأثير عال ل جودة العمل ومات على ادارة تفي ظرة ال جوازات وال هجر تفي ا رات.

حيث تنفق نتائج الدراسة مع ما طرحته نظرية نظريتنا ت لظوني قبل هينغي على ال دول لوشرك المتابعة اسات فخلق خدمات واسالي بواسطتي اجات اداري عال ل جودة تسامفي ادارة تب الوهمس التهم ختلفة، رال ذي يقود الي ادارة ازم أتع ال طيلة كفاءة ل هذه الوهمسات ، و ف اي تبين أن نتاج صراطيقة ادتالي أن فاك ابتباط لي جلي قين جودة ال خدم مقل جودة العمل ومات ISQ( Information System Quality) وادا Crisis Management) CM( في ظرة ال جوازات وال هجر ق ارات ل عبية ال بحدة ، وهو ال ذي ينطبق كلك على اساليب وادوات ا دالي تم ختلفة والتشكيل هي زهتيسية داء ال مؤسس في مجال العمل مع ادا ال مخرتلفة التي قست عرض ل ملل لمل مؤس سات.

وقايين أن كاي ا صراطيقة ادتالي أن فاك قة ابتباط لي جلي قين جودة العمل ومات ISQ( Information System Quality) ادارة ت Crisis Management) CM( بظرة ال جوازات وال هجر قبول ارات متين أن جودة العمل ومات Information System Quality) ISQ( في ثل عامل لي جلي في التأثير على محيات ال عمل في ظرة

الجوازات والهجرة رات للعبوية المتحدة التي بدورها نشرت ادارة نفسيه لشكل واضح من ل ا دارا لصحيحة جودة العمل ومات بل هي زق النفسية كم في تحقيق ميزة نفسية في ادارة ت من ل جودة نظم العمل ومات ا لرية المحسنة وتطوير مجموعة من السمانتسم محل على الحقوق وتحقيق ادافاضل.

تتفق نتائج الدراسة الحالية ما اشارت اليه دراسة (Almashaqba 2017) ان المنظمات المتطورة تدرس ال عي من للرؤى والهادئ ا لرية تحديثة التي من شأنها فاعلية الممنظمة لتوضيها اداء الكوادر ا لرية الفسيه، من أبرز هذه هات ذات ا تمام بتطبيق جودة العمل وانتفي نظم العمل ومات ا دارية محسنة ، كأحد أهم سمات العصر الحالي ثباته بشكل عام وإدارة ا زم بشكل خاص.

كما وتتفق نتائج الدراسة مع ما اشارت اليه دراسة (Fadhil & Burhan 2022) الى أن المنظمات الناجحة تسعى لقيادة من ا يبال حثية ونماذج ا دارة المتطورة التي تمكن من التكيف مع التغييرات الخارجية التي لا يمكن التنبؤ بها، كونها قادرة على العمل على جميع الجوانب ورفيقواتها. وتحقيق مستويات أعلى من اداء والخدمات والعمل ومات ثناء ا ت التي تقودها الى نظمات في سبيل تحقيق نجاح ملحوظ وثيق للمؤسسة من لنظم العمل ومات اوية محسنة ذات جودة العمل ومات.

كما وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما اشارت اليه دراسة (Kuzmanova 2016) أن أهمية العمل ومات ا لرية كم في تحقيق لرية ا على تفوير نظم العمل ومات المرية محسنة ذات م عمل ومالك في تفويعه وذات قة مع جميع المهمات ا دارية التي ستعطي جلاً لفي إمكانية إدارة المنظمة في مو ت.

كما وتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما اشارت اليه دراسة (Ogunleye 2014) الى أن  
استجابه العميل لنظم العمل ومانفسي أدمعريق إدارة ت من ل التطبيق على شركة تيووتا  
لصرفي على ارات والنترواللبري طليبيبي له ي وجد نه الكعاليه ةلمست خدمففي  
إدارة تبال شركة إدارة اق ترحت الدراسة نظام ألقبو على فففي إدارة تثل لنظام  
لمست خدمففي الثرلثي نيقوم على جودة العمل ومانفسي نظم العمل ومات ا لريه الم حوسبة.

كمتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما اشارت اليه دراسة (Fontain 2012) فيرطست هالتي  
تنطوت آليات إدارة تفيماليزي الم دراء في ه نظمات ا عمال الم الفففي فوخل صت  
الدراسة أن إدارة تلقاى مة على جودة عمل ومات نظام العمل ومات لن ظاف على الم كن أن  
تساعففي ت طو ث قلة ون ه جتن ظي م فففي ضلي تدم على العمل ا تلم حوسبة.

ففي تلم فففي نتائج الدراسة الحالية مع ه شيرال يه دراسة (Giua et al. 2021) فلق على نه نظم  
العمل ومات الحاسوبي وجودة العمل ومات ل يه وتثريه على إدارة تففي القطاع  
لم صرفي في فلسطين من ل التطبيق على جيع الفففي وكال عمل فففي فلسطين، وقدخل صت  
الدراسة تفففي مة مع ال واسا لى الحالية الى وجو فففي الية ذات م عى لى جودة عمل ومات نظم  
العمل ومات ا داري لى م حوسب فففي إذا فففي ت لك الفففي وك.

ففي تلم فففي نتائج الدراسة الحالية مع ما جاعففي دراسة (Alzoubi 2020) أن جودة عمل ومات  
أنظمة العمل ومات ا لري تثل عب دورًا م ه فففي ل فففي نظمات من خ ل ه اعته ا فففي إعداد  
خططها تربففي م كن ه مزال فففي ام ب م ه الم فففي خ تلفة، ثل تفففي ر العمل ومات الفففي اسبة، ووضع  
ا دارففي اع لى ب صوره ك لمة عن ا وضا ع الم م فففي طبقال م فففي سة على ح دس واهب شكل جماعى او  
بشك ل فففي ول جففي م فففي ا لى م فففي س قتل اء ات.

الهدف الريدع: لخبات أنثي رسررعة ذت خاذ لقرار اتفني ن ظلم عل ومات ية لم حوسبة على

إدارة ا لمب بطرة ل جوازات ول هجر قبولة مارات

الهدف الريدع اعتبار تنقي رسررعة ذت خال لقرارات (DMS) Speed Decision Making على إدارة ت (CM) Crisis Management (ب طرة ال جوازات ول هجر قبولة ا رات ، وق دت تحقيق ملبست خدام الن هج ل كم ييب است خدام أدوات ثبات صيم الن ظالم ت جريبي بقصر صيم أدوات ثبات قويم وجم علي ان اتوت حل لي ليلي انات. وثك صيم ا دوات، است خدم هذا لحدث صخا في ظم ا ب مت صري ا غة ل م ص ح ل في ظم ل م ب خ د ف ي هذه ل در ل ق ب ناء ف ي م راجعة ا بيات ل لتوصل ل لى ق ي ل ي س ن م س ب و ش ا ي ع ق ك ل ب ناء. ق ا م ت ل ب ن خ ب راء، و ص حة ل م م ح و ي، ية ل و ج م ب ل ك خ ق م ن ص حة ل م ص ح الم ص ا غ. أ خ ي ر ا، ا ب ت ر ت ل در ل لة ل ك ج ر ي ية م و ث ب و ية ل م ص ح.

تم إجر ا ت و ن ي ل ع ك ت ر و ن ل ي ل م س ب ا س ت خ د ا ع ي ن ا ت ع ش ا ي ية م ت ظ مة م ن ل ل ب ي د و ن ي و م ج م و ع ا ت و س ط ل ل ل و ا ص ل ت م ا ل ع ي خ ت ل ف ف ي ا ر ا ب ت ل ن س ب ق ل ه د ف ا و ل، ا ظ م ر ت ل ل ع ل ج ق ي ي م أ ي ل ج ل ي أ ث ر س ر ع ذ ت خ ا ذ ل ل ق ر ا ر ا ت (DMS) Speed Decision Making على إدارة ت (CM) Crisis Management (ب طرة ال جوازات ول هجر قبولة ا رات ال ذ ي ب ي ن س ا ت ج بة ق و ية م ن ل ل م س ب م ج ي ن ل م د ي ت ن ق ي ر س ر ع ذ ت خ ال ل ق ر ا ر ا ت ف ي ن ظ م الم ع ل و م ا ت ا ل م ر ية ل م م ح و س بة ع ل ي إ د ا رة ا ت ب ط رة ال ج و ا ز ا ت و ل ه ج ر ق ب و لة ا ر ا ت، و م و ا ل ذ ي ي ع ي أ ن ق ا ت ت ن ق ي و ف ع ل ل س ر ع ذ ت خ ال ل ق ر ا ر ا ت ل ن ظ م ا ل م ر ية ل م ح و س بة ع ل ي إ د ا رة ن ق ي ل ي رة ل ج و ا ز ا ت و ل ه ج ر ق ي ا ر ا ت.

م ج ي ش ن ق ن ق ل ح ا ل د ر ا سة م ع م ا ط ر ح ت ه ن ظ ر ية ن ظ ر ي ق ت ا ص ا ت ت ل ا ظ و ي ق ب ل م ي ن غ ي ع ل ي ا ل د و ل ل و ش ر ك a ل ت ت ب ا ع م ي ا س ا ت ت ف ق خ د م ا ت و ا س a ل ي ب و ا س ت و ي ل ج ي ا ت ا د ا ر ية ع a ل ج و دة ت س ا م ف ي إ د ا رة ن ت a ل و م س س a ل م خ ت ل فة، ر a ل ذ ي ي ق و د a ل ي إ د ا رة ا ز م ا ت ع a ل ل ف ك ف ا ءة

لهذه المؤسسات ، وفيما يتبين أن التطلع قد استلزم أن فالكملوا بطلي جلي قبي سرعة  
تخاذل قرارات (DMS) (Speed Decision Making) وإدارة ت Crisis  
CM (Management) في طرارة جوازات وله جرب ارات لعية الةحدة ، وهو  
الذي ينطبق كلك على اساليب و دوات ا دالمة ختلفة والتشكّل هي زهتسية داء  
المؤسس في مجال العامل مع ادا الة ختلفة التي قتت عرض لملل لملل مؤسسات.

وفيما يتبين أن التطلع ا صطية قادت الى أن من اك قة ابتباطي جلي قبي سرعة تخاذ  
القرارات (DMS) (Speed Decision Making) وإدارة ت Crisis Management  
CM (بطرارة جوازات والة جربة بولة ا رات ، يتبين أن سرعة تخاذل قرارات  
DMS (Speed Decision Making) (تتمثل عامل ي جلي في التغير على مجريات العمل  
في طرارة جوازات وله جرب ا رات لعية الةحدة التي بدورها تشرت إدارة ا تفها  
بشكل واضح من ل ا دارالاصحية ل سرعة تخاذل قرارات Decision Making  
DMS (Speed) (تحتقيق هي زهتسية في إدارة ا زمات من ل جودة نظم العمل ومات  
ا داري للمحوسبي و دال يلفوق وت تحقيق ادا لاضل.

وقد فتقنت ائجال دراسالة الحالية مع ما اش ار تلي ه دراسة ل (عاني ن) 2015 (بأن سرعة تخاذ  
القرارات في النظام ا داري للمحوسب احدى اهم عاصر ن جاحه ، ول ذاتي وجب أن يكون نظام  
العمل ومات ا داري جدي هتي بالقة ولم ية ونم اس بل طرية ال ممة الة مطلوبة ب جلي شي غطى  
جميع ا جراءات المطلوبة اليها ومتق ، هي عمل بطي قيق قني صيحة بدون أخطاء يكون  
سهل لصيانة والتطوير.



ففيما فتحت نتيج ال دراسة الح الية مع ما اشار تل يه دراس القبل ة (2019) بان سر عة ث خا ذ  
ال قرار ات في ان طمة الم عمل ومات ا لري ة لم ح وسب ة دوراً للري ة في ق ل ل ل تشك كفي موق ف  
ق رارات م عينة و ي ادة در جة الث ق في ها، و تحت ح د ي ق ي مة الم عمل وم انتب م ق دار ال خ طر ال الن طجة  
عن غ يلب ها و ع دم توف ر ها، و ف ا ن م ا ذ ج و ي اض ر ية خ ا صة ب ط ورة لم عمل ج ة ل كم ال ط ل من ه ذه  
ال ب ي ل ات .

ك م ق ت نت ج ال دراس الق ح الية مع ما اشار تل يه دراس ة (Jajčinović & Toth 2018)  
ان ال قرار ي ق ف ي ع م ب ش ك ل س ا س ي ع لى ال م ه ارة و ل خ ر ا ق ش خ ص ر ية و ن ت ر ب س ر عة ث خا ذ  
ال قرار ات الن طام الم عمل و م تى ا دارى لم ح وس ب، و م ق در ل ح كم و الب ص ر ية ل س ل ي م ق ل م ش ل لة،  
و لى ك ب ه د ف است ب ا ط ل ح ل و ل ل م م ل لة، و ق د ك ل ت ت ح ي ط ب ت خ ل ل قرار ز ا ل ب ت ي ة ع د م ل ك ا ك د،  
ا م ال ي و ف ي ع ي ن ع لى ب ت خ ل ل قرار ل ك ع ا ط ي مع ح ا ت ال م خ ا ط رة و ع د م الت ا ك ف ي ظ ل ع د م توف ر  
الم عمل و م ات ال ل ف ل ية، م ط ب ج ع ل م س ا مة الم عمل و م ات ف ي ن ج ا ح ل ف ش ل قرار ال م ه ر ال ية و م و ث رة،  
و ك ل ل ف ي س ر ر ع ه .

ك م ق ن ت ت ا ج ال دراس الق ح الية مع ما ج ا ع ي دراس ة (Xie et al. 2022) (سر عة ث خا ذ  
ال قرار ات ان طمة الم عمل ومات ا لري ة ال م ح وسب ة ي ل ع ب دور ا ب ا ر ز ا ف ي ن ج ا ح ه ذه ال ن طم  
و م س ا مة ف ي ت ر ش ي د ع م ل ية ث خ ا ذ ل قرار ات، ب ت م ث ل ق ي ل ي س ج و دة الم عمل و م ات ب ا ل ع ي د من  
ال م و ا ص ف ات، ب ث ل ا ع م ا ية، ال ئمة، ال ق ل ل ي ف ف ه م، ال ف ت م ال، ال قة، و ال ق ل ل ي ل م ق ا ر نة، و ل ت ي م  
ب ا ل ق ت ال ف م س ب .



التم غير التسليح الواسعة. لذلك يتركز قول بدرجة كبيرة من اليقين أن التلخيصات للضخمة التي تم جمعها بخصوص تم غيرات الدراسة لنظم العمل ومات ١ لري نظم حوسبة ، واربعة بدعاد التغير لم يتقل و هي جودة النظام، جودة الخدمة ، جودة العمل ومات ، سرعة اتخاذ القرارات ، وإدارة ، نظرية الجوازات والهجري نولة ١ رات للعبوية المتحدة ، أن يقي فاك حاجز على من يد من ١ لالتجريبية فاك على لاطي قة لخدمة لثلاث خصال التي تم مقبلته.

في الوقت نفس متركز هذه وحة على أن غم اسفي درجات اليقين، والهدف هو أن تكون لزامية أو مبراري وقت عطي توجيهات لهدف الدراسة. واداف ي أو اعتباري جودة النظام في نظم العمل ومات ١ لري نظم حوسبة على إدارة تبطئة الجوازات ولهجرة بولة ارات عشري: اعتباري جودة الخدمة في نظم العمل ومات ١ لري نظم حوسبة على إدارة تبطئة الجوازات ولهجرة بولة ارات عشري: اعتباري جودة العمل ومات في نظم العمل ومات ١ لري نظم حوسبة على إدارة تبطئة الجوازات ولهجرة بولة ارات، واداف: اعتباري سرعة اتخاذ القرارات في نظم العمل ومات ١ داف نظم حوسبة على إدارة تبطئة الجوازات ولهجرة بولة ارات، وفالك قد آخر مضمحل هذه وحة مواستخدام الح تيمكن أن يكون فاك 330 حا تتم استخدامها ولكن كان من لاهم أيضاً أن يتم التخي في كل حل قب عقلت جرين التي جة فوق ال هدف لدراسة.

## 5.5 مساهمات لدراسة

من لاهم أن يكون للبحث الكيفية مساهمات، مثل للنظرية والعلية. فوق ال هذه لدراسة، تركز رعل فمستفي رتاصات الموظفين لتطوير الموظفين، لومكافات وللقير على بداع الموظفين في نظرية الجوازات والهجري نولة ١ رات للعبوية المتحدة. هذا مجال



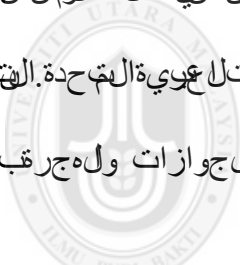
دراسة حالة نظرية الجوازات والهجرة باعتبارها رات لاعبيّة التّحدّة. نظرًا أن معظم الأدلّيات  
السيّاقة حول التّغيّرات المذكورة أعجّرت في السّياقات لا غربيّة فقد تكون نتائج هذه  
الوحدات مع ممّوق ابلّ لّتبليّ في سياقات أخرى على سبيل المثال رات لاعبيّة التّحدّة.  
إنّ هذالك إنّج من بيّات تبشّعيّة متخلّفة، بثّوقلة وطيّقيّة وممارسات ذات تبليّ عمّخت لّفة  
وتنّوع في موار دلبشّريّة لّلتبليّ مّختلّ ففاليّ بلّدان النّاميّة مقارن بلبّللّدان التّحدّد. بولّكاليّ،  
فإنّ دراسّة عوامل المؤثّرة على إدارة انتفيّ بيّة جيّدة تمثّل وجهه نظر الّبلّدان النّاميّة  
س امّنتفيّ لّلمعّفلّ نظريّة.

وعلى كلّ فإنّ دراسّة الحالّيّ قد توفّي لّبيّات إدارة انتفيّ سريّاق رات  
لّلاعبيّة التّحدّد على وجّطّاخصّوص، ومّطقّللّشرق اسّطالّع البشّكلّ عام. وقّتم لّغت  
الدراسة من ساليّ فجوة النظريّة من لّالّخوض في فهم إدارة اتّ نظريّة الجوازات  
والهجرة باعتبار رات لاعبيّة التّحدّد. بولّكاليّ فإنّ التّطلّج الوارد في هذه الدراسة سيتّخّز  
بالحثّين لّلمقّتبليّين وأصّحّ ابلّ مصلّحة لّلمعّين على لّقام ألبّرب إدارة تليّس  
فقّطيّ نظريّة الجوازات والهجرة وحدها، ولّكنّ يّاضّ في لّقطاعات اقّتصاّيّة لّلمهمّة اريّ  
في ارات.

وقّد كدّت التّطلّج لّتيّ أظّمرت اتّساق مع الأدلّيات السّيلقّت جيّيّ التّطلّج في هذا طار من  
البحتّ من لّلتوسّيع فهم الّ قّتبين التّغيّرات في مّجّن أن التّطلّج التيّ تتفق مع  
الوحدات السّيلقّة، جلبت نتّج جيّد في مّجالّ السّللّ ولّلّ مؤسّسيّ وإدارة ت ولّتيّ تدعو  
لّلمزيد من البشّريّ في لّلمسّقبل إلى التّحقّيق في كلّ ألبّرب في الّ قّتبين هذه التّغيّرات لّلملّء  
الّجوة النّظريّة الّ سريّيّة. بولّكاليّ س امّت الّ دراسّة في ابيّات من لّ اعتبار التّشاع لّلبين  
هذه التّغيّرات انتج جيّيّا تّاجتّج جيّدة خلّص في السّريّاق اماربّي.

مساهمة نظرية أخرى لهذه الدراسة هي أن نتائج الدراسة أشارت إلى دعم قوي لفهم منظرية  
 اتصا ت ا (تالظوية) Coombs & Holladay, 2002. إن إمكانيات تطبيق النظرية،  
 والتي كللت بتطبيق سريلاً عبر مجموعة متنوعة من المواقف والبيئات، تتحدد إلى حد كبير  
 بين جودة النظام، جودة الخدمات، جودة العمل وما توسر عنه من قرارات وإدارة تنفيذية  
 السرياق الشرقي ا ي بشكل عام إلى سرياق ا مارتيك بشكل خاص.

### 5.5.2 مساهمات غنية

بالنسبة للممارسين والمهنيين فإن نتائج هذه الدراسة لهال عهدي من المساهمات التي ستساعد  
 الباحثين على تحقيق مهماتهم في عملهم موظفين في مؤسسات القطاع العام في ارات حيث  
 قاموا بتبليغ حقوقي في حسي ا دافعي ما يخص المزايا التي ينبغي أن تكون لها المؤسسات التي تتأثر  
 للموظفين في القطاع العام في طرقات جوازات وله جرقا ارات لجمعية المتحدة. النتائج مهمة في  
 إدارة الزماني في مؤسسات القطاع العام ولترة جوازات وله جرقا ارات لجمعية  
 المتحدة.  Universiti Utara Malaysia

بالضفة إلى المساهمات النظرية، تكشف هذه الدراسة عن عهدي من التداخلات للمساهمة  
 العملية التي تقرب من والتي عديت في دولهميين وللممارسين في نفس المجال سرياسات بشري النتائج  
 المقدم في هذه الدراسة إلى أن معظم العوامل التي تم تلح في حقها مهم في التنبؤ بإدارة  
 تنفيذية طرقات جوازات وله جرقا ارات لجمعية المتحدة. إن فهم هذه العوامل سيساعد  
 المهنيين والممارسين وصناعات سرياسات في تطوير ممارساتهم في هدف إل تحفيزي لسلوليات  
 أي جليل في نظمهم مما سري ودي بدور إلى إدارة ت التي يتوجهها طرقة  
 الجوازات وله جرقا ارات.



## 5.6 تهيؤي اتل لدرلس التمس تقبالي

ببالنسبة لمارسين تظمر تقوچ هذا لحتثقي تصور لي جلي مريض داء مؤلمة  
نظم العمل ومات ا لرية ال حوسيلة عملية ادارة ت،توصمي بتكامل طهي نظرة  
ال جوازات وال هجرقي ولة ا رات ل ل عبية القحدة وهو يلمن سجم مع ال هدف  
ا وللل دراسة وال خا صر في حص م تياثير نظم العمل ومات ا لرية ال م ح سبة  
على ادارة تبليرة ال جوازات وال هجرة بولة ا رات. بوللالي يوصي  
الاح ثب ضرورة تامين نظم العمل ومات ا لرية ال م ح سبي ال نظرة لم ال ه من  
تؤثر على عملية ادا تالتي قيت عص فبال نظرة.

● تصمي مؤلمة جودة النظام ل دي نظم العمل ومات ا لرية ال حوسيلة عملية ادارة  
ت وهو ميفيق مع ال هدف التللى من ال دراسة وموصمي مؤلمة جودة النظام  
ل دي نظم العمل ومات ا داري ال حوسيلة عملية ادارة تبليرة ال جوازات  
وال هجرة بولة ا رات. بوللالي يوصي الاح ثب ضرورة ا تام اجودة النظام  
ل دي نظم العمل ومات ا لرية ال م ح سبي ال نظرة لم ال ه من تثير على عملية ادارة  
تالتي قيت عص فبال نظرة.

● تصمي مؤلمة جودة الخدمة ل دي نظم العمل ومات ا لرية ال م ح سبة لعملية ادارة  
ت وهو ميفيق مع ال هدف التللى من ال دراسة وموصمي مؤلمة جودة  
العمل ومات ل دي نظم العمل ومات ا لرية ال حوسيلة عملية ادارة تبليرة  
ال جوازات وال هجرة بولة ا رات. بوللالي يوصي الاح ثب ضرورة ا تمام  
ب جودة الخدمة ل دي نظم العمل ومات ا لرية ال م ح سبي ال نظرة لم ال ه من تثير على  
عملية ادا تالتي قيت عص فبال نظرة.

● تصمي مؤلمة جودة العمل ومات ل دي نظم العمل ومات ا لرية ال حوسيلة عملية ادارة  
ت وهو ميفيق مع ال هدف ال ريلع من ال دراسة وموصمي مؤلمة جودة



المعلومات لدى نظم المعلومات | لريّة المرسلة عمليّة ادارة تبليّرة  
الجوازات والهجرة ببولّة | رات. بولّيالي يوصي الهاح ثب ضرورة | تمام  
بجودة المعلومات لنظم المعلومات | لريّة لم حوسبي ال نظرة لم ال ها من تنقيير  
على عمليّة ادا تالتي قيت عص فبال لئرة.

• تصييم موطئمة سرعة تكخالل قرارات لدى نظم المعلومات | لريّة المرسلة عمليّة  
ادارة ت و هو هليفق مع ال هدف ال خامس من الدراسة و هو تصييم موطئمة  
جودة المعلومات لدى نظم المعلومات | لريّة المرسلة عمليّة ادارة ت  
بنظرة الجوازات والهجرة ببولّة | رات. بولّيالي يوصي الهاح ثب ضرورة  
| تمام سرعة تكخالل قرارات المعلومات لنظم المعلومات | لريّة المرسلة عمليّة  
ال لئرة لم ال ها من تنقيير على عمليّة ادا تالتي قيت عص فبال لئرة.

بناءً على نتائج هذا البحث، فإنك حاجة إلى البحث لمقابلة على النحو التالي.

- فإنك حاجة راء دراس قما ثل في ام اك ن أخرى نثل | رات ال بل دان  
ال مجاورة.
- فإنك حاجة راء دراس قما ثل لبقا ست خدام من هجيّة م لقفّة نثل الن هج النوعي، ولتي قد  
تستقيج تم غيّر البض افي قق د ي كون تض من هال ح نثل حال ي.
- بش كل عام، فإنك حاجة لم يدي من ال ح نثل كران فس | طال م ف اي فيي مج تم عات  
أخرى لت عي الم ف اي مي.

## REFERENCES / المراجع العربيّة

- ابراهيم، عدنان بدري (2010) (القبين المدارس ا لريّة لتقنولوجيا العمل ومات وانتصا ت، ودوره في بين المدارس ا لريّة لتقنولوجيا العمل ومات وانتصا ت، ودور هيكلي لقرارات ا لريّة لدي ميّري وضباط تدريّب هم الكالتديبال مفي دن. جامعة همشق لمجلد 26، مال عددا لرباع.
- لليلة، سعد الله. (2018). (الكاسات جودة العمل وماتفي إدارة ت واسة است عي في مركز العمل مات والينى التخيّة خلية إدارة لكوارث في رينوى، جامعتكيت، مجلة تكيت لعلوم اقصاصية وا لريّة.
- جرات، عدنان اصرا احمد وآخرون (2009) (دورنظم العمل ومات ا لري في جودة صناعات القرارت ا لريّة - دراستكيت في بينك نل لتجارة والتعليم. مجلة جامعة تشرينل لبحوث والواسات العلّية سلسل لعلوم قاتصاية والقلويّة، لمجلد 31، ال عدد 1).
- جعفر & يونس بلواهيم. (2017). (لرلخ طيط ا تربتي جي في إدارة مات دراسة تطليّة: الويسات الامعة في نمطة ضواحي القدس . *Al-Aqsa University Journal (Humanities Series)*, 21(1.1), 293-324.
- الزعين، رامز (2015). (دورنظم العمل ومات ا داري قيت عني زال حوكمة ا لري في وزارة التويّة لعلل علي لعلل اي غزة رسالة ماجستير غير منشورة، إكاييّة ل غدارة السياسة للواسات لعلل اي وجامعة قصى، غزة فلسطين.
- سعد، حسين، (2020). (دورنظم العمل ومات ا لري في تسجين أداء ا دارة المدرسيّة، واسة تجري بي يقال مدارس الوس في لبنان، جامعة لعلل اي لبنان.
- الشريخ، زيد. (الحيثى، بسام. (2019). (دورنظم العمل ومات ا لري في تقييم إداء الموظفين السنوي: دراسة ميدليّة، جامعة لعلل اي لعلل اي قاصدا، لعلل اي.
- سعد الهادي، محمد فتحي وسعد المصلح وعبّال حب وعزة (1995). (العمل ومات. ودور هيكلي لقرارات وندا ت، لمجلّة لعلل اي لعلل اي ومات لمجلد 16، مال عدد 2).
- عدوان، محمد (2019). (فعلية نظم العمل ومات ا لريّة ودور هيكلي تحسين إدارة دراسة حالة تطليّة على وزاتي التويّة تماعية ولعلل اي قطاع غزة، رسالة ماجستير، جا، غزة.
- الهيّة اتحاية للهوية ولخسرية لولة ا رات لاعبيّة البحدة، <https://www.bayut.com/mybayut/ar>

## لمراجع بيّة

- Abdel-Latif, A., Saad–Eldien, A., & Marzouk, M. (2022). System dynamics applications in crisis management: A literature review. *Journal of Simulation*, 1-18.
- Abu Amuna, Y. M., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2017). The Role of Knowledge-Based Computerized Management Information Systems in the Administrative Decision-Making Process.
- Abu-Alnasr, M. (2008). *Administrative performance characteristic*. (1<sup>st</sup> ED). Cairo, Egypt: Arab Group for Training and Publishing
- Abu-Naser, S. S., & Al Shobaki, M. J. (2016). Computerized Management Information Systems Resources and their Relationship to the Development of Performance in the Electricity Distribution Company in Gaza.
- Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2017). Studying the Reality of Applying Re-Engineering of Operations and Business in the Palestinian Universities in Gaza Strip, Al-Azhar University in Gaza a Model.
- Al-Bakri, S. (2000). *Management information systems, the basic concepts*. Alexandria, Egypt: House University .
- Albashaheh, S. (2005). The impact of the quality on management information systems in improving their performance in the Jordanian Social Security Corporation. *Accounting, Management and Insurance Journal*, 1, (10), 15-44.
- Al-Hashimy, H. N. H., Said, I., & Ismail, R. (2022). Evaluating the Impact of Computerized Accounting Information System on the Economic Performance of Construction Companies in Iraq. *Informatica*, 46(7).
- Alketbi, A. H. S. B., Jimber del Rio, J. A., & Ibáñez Fernández, A. (2022). Exploring the role of human resource development functions on crisis management: The case of Dubai-UAE during Covid-19 crisis. *PloS one*, 17(3), e0263034.
- Al-Kurdi, M & Al-Abed, J. (2003). *Introduction in Management Information Systems basic concepts and applications*. Alexandria, Egypt: Dar Elgamaa Elgadida.
- Al-Kurdi, M & Al-Abed, J. (2003). *Introduction in Management Information Systems basic concepts and applications*. Alexandria, Egypt: Dar Elgamaa Elgadida.
- Al-Magrebe, A. (2002). *Management information systems (foundations and principles)*. Mansoura, Egypt: Modern Library.
- Almashaqba, Ziad (2017). The Impact of Management Information Systems on the Security Crisis Management Acase Study on the

- Alnajjar, M. I. M. (2017). Impact of accounting information system on organizational performance: A study of SMEs in the UAE. *Global Review of Accounting and Finance*, 8(2), 20-38.
- Al-Naqbi, F., & Mustaffa, W. S. W. (2021). Developing a Model for Smart Learning in Secondary Education in the UAE. *International Journal of Management (IJM)*, 12(1).
- Alqubaisi, Fakhra, (2017). Strategic Plan Implementation in The UAE Public Sector Organizations: Antecedents and Outcomes. Phd dissertation Business Administration UEA University.
- Alrawi, H. A., & Thomas, S. S. (2007). Application of contingency theory of accounting information to the UAE banking sector. *Asian Academy of Management Journal*, 12(2), 33-55.
- Alshamsi, A., Anwar, Y., Almulla, M., Aldohoori, M., Hamad, N., & Awad, M. (2017, November). Monitoring pollution: Applying IoT to create a smart environment. In 2017 International Conference on Electrical and Computing Technologies and Applications (ICECTA) (pp. 1-4). IEEE.
- Al-Zoubi, H. (2005). *Information Systems strategies - strategic entrance*. Amman, Jordan: Dar Wael
- Alzoubi, M. O. (2020). The Impact of Management Information Systems Features on Crisis Management in Jordanian Commercial Banks (Field Study on Jordanian Commercial Banks in the Northern Sector). *Journal of Asian Scientific Research*, 10(3).
- Barbe, D., & Pennington-Gray, L. (2018). Using situational crisis communication theory to understand Orlando hotels' Twitter response to three crises in the summer of 2016. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*.
- Bhaduri, R. M. (2019). Leveraging culture and leadership in crisis management. *European Journal of Training and Development*.
- Bhattacharjee, A. (2012). Social science research: Principles, methods, and practices.
- Booker Jr, L. (2014). Crisis Management: Changing Times for Colleges. *Journal of College Admission*, (222).
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2019). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Brown, D. K., Yoo, J., & Johnson, T. J. (2018). Spreading Ebola panic: Newspaper and social media coverage of the 2014 Ebola health crisis. *Health communication*.
- Bundy, Jonathan, (2017). Crises and Crisis Management Integration, *Journal of Management*, Arizona State University,

- Chaoui, A. (2010). The level of practice of organizational justice in the Iraqi public sector: a field study from the perspective of workers in the Ministry of Planning and Development Cooperation. (*Unpublished Master Thesis*), Yarmouk University, Irbid, Jordan.
- Charles-Nelson, A., Lazzati, A., & Katsahian, S. (2020). Analysis of trajectories of care after bariatric surgery using data mining method and health administrative information systems. *Obesity Surgery*, 30, 2206-2216.
- Chevers, Delroy A., Duggan, Evan W. and Moore, Stanford E. (2012). Factors that influence the quality and success of information systems in firms within the Englishspeaking Caribbean. *Academy of Business Research Journal*, Vol. 4, 107-, 117.
- Claeys, A. S., & Coombs, W. T. (2019). Organizational crisis communication: Suboptimal crisis response selection decisions and behavioral economics. *Communication Theory*.
- Coolican, H. (2017). Interview methods—asking people direct questions Self-report methods; Structured interviews; Effects of interpersonal variables in interviews; Types of interview; Semi-structured or open interviewing—gathering qualitative data; Recording the interview; Surveys. In *Research Methods and Statistics in Psychology* (pp. 182-206). Psychology Press.
- Coombs, W. T. (2004). Impact of past crises on current crisis communication: Insights from situational crisis communication theory. *The Journal of Business Communication* (1973), 41(3), 265-289.
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate reputation review*, 10(3), 163-176.
- Coombs, W. T. (2014). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. Sage Publications.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2002). Helping crisis managers protect reputational assets: Initial tests of the situational crisis communication theory. *Management communication quarterly*, 16(2), 165-186.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2010). Examining the effects of mutability and framing on perceptions of human error and technical error crises: Implications for situational crisis communication theory. *The handbook of crisis communication*, 18.
- Coombs, W. T., Holladay, S. J., & Tachkova, E. (2019). Crisis Communication, Risk Communication, and Issues Management. *Public Relations Theory: Application and Understanding*, 31.
- Creswell, J. D. (2017). Mindfulness interventions. Annual review of Coolican, H. (2017). Interview methods—asking people direct questions Self-report methods; Structured interviews; Effects of interpersonal variables in interviews; Types of interview; Semi-structured or open interviewing—gathering qualitative data;

- Recording the interview; Surveys. In *Research Methods and Statistics in Psychology* (pp. 182-206). Psychology Press.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Dalloul, M. H. M., binti Ibrahim, Z., & Urus, S. T. (2022). The Association Between the Success of Information Systems and Crises Management (A Theoretical View and Proposed Framework). *International Journal of Asian Social Science*, 12(1), 55-68.
- Duhamel, P. (2020). Contribution to a design methodology for crisis and emergency training on hazardous industrial sites (Doctoral dissertation, UMONS).
- Dulaney, E., & Gunn, R. (2017). Situational crisis communication theory and the use of apologies in five high-profile food-poisoning incidents. *Journal of the Indiana Academy of the Social Sciences*, 20(1), 5.
- Ein-Dor, P., & Segev, E. (1978). Organizational context and the success of management information systems. *Management science*, 24(10), 1064-1077.
- Eliadis, A. (2019). Leading through Turbulent Times and Crises: What Human Attributes Play a Role in the Ability of Women Leaders to Navigate Crises in Their Organization? (Doctoral dissertation, Fielding Graduate University).
- Ellis, N. J., Alonzo, D., & Nguyen, H. T. M. (2020). Elements of a quality pre-service teacher mentor: A literature review. *Teaching and Teacher Education*, 92, 103072.
- Faccia, A., Mosteanu, N. R., Fahed, M., & Capitanio, F. (2019, August). Accounting information systems and ERP in the UAE: an assessment of the current and future challenges to handle big data. In *Proceedings of the 2019 3rd International Conference on Cloud and Big Data Computing* (pp. 90-94).
- Fadhil, G. A., & Burhan, A. M. (2022). Developing Crisis Management System for Construction Projects in Iraq. *Journal of Engineering*, 28(1), 33-51.
- Farooqui, M. & Nagendra, A. (2014). The impact of person organization fit on job satisfaction and performance of the employees. *Procedia economics and Finance*, 11, 122-129.
- Federal Competitiveness and Statistics Center, (2022). <https://fcsc.gov.ae/ar-ae/>.
- Fener, T., & Cevik, T. (2015). Leadership in crisis management: Separation of leadership and executive concepts. *Procedia Economics and Finance*, 26, 695-701.
- Fibriyani, V., Mufidah, E., Sulistyowati, S., Pudyaningsih, A. R., Hastari, S., & Mashuri, M. (2022). The Effect of Management Accounting Information Systems and Internal Business Process on the Performance of MSME's in Pasuruan. *International Social Sciences and Humanities*, 1(1), 121-129.

General Directorate of Passports in Riyadh-KSA, Naif Arab University for Security Sciences.

Gitakarma, M. S., Priyambodo, T. K., Suyanto, Y., & Sumiharto, R. (2021, March). Architectures, frameworks, and applications in IoT-based smart environment: a review. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1810, No. 1, p. 012007). IOP Publishing.

Giua, C., Materia, V. C., & Camanzi, L. (2021). Management information system adoption at the farm level: evidence from the literature. *British Food Journal*, 123(3), 884-909.

Guerber, A. J., Anand, V., Ellstrand, A. E., Waller, M. A., & Reychav, I. (2020). Extending the situational crisis communication theory: the impact of linguistic style and culture. *Corporate Reputation Review*, 23(2), 106-127.

Guo, Y. (2022). Data source analysis of computerized management accounting based on data warehouse and mobile edge computing. *Wireless Communications and Mobile Computing*, 2022.

Gupta, H. (2011). *Management Information System*. India, Mumbai: International Book House.

Hair, Jr, J. F., Sarstedt, M., Matthews, L. M., & Ringle, C. M. (2016). Identifying and treating unobserved heterogeneity with FIMIX-PLS: part I—method. *European business review*, 28(1), 63-76.

Hakimpoor, Hossein, (2018). Management Information Systems, Conceptual Dimensions of Information Quality and Quality of Managerial Decisions: Modelling Artificial Neural Networks, Department of Management, Birjand Branch, Islamic Azad University, Birjand, Iran.

Halbouni, S. S., & Hassan, M. K. (2012). The domination of financial accounting on managerial accounting information: An empirical investigation in the UAE. *International Journal of Commerce and Management*.

Hansson, A., & Vikström, T. (2010). Successful crisis management in the airline industry: A quest for legitimacy through communication?.

Haris, H., & Priliyasi, N. (2021). The design of web-based training management information systems at PT. Sintech Berkah Abadi. *ADI Journal on Recent Innovation*, 2(2), 216-222.

Hasibuan, N., & Putri, R. A. (2022). Usability Evaluation of Wedding Administrative Information System using System Usability Scale. *Sinkron: jurnal dan penelitian teknik informatika*, 7(4), 2198-2207.

Healey, J. F. (2005). A tool for social research. *Wadsworth publishing*, 300, 51.

Heath, R. L., & O'Hair, D. (Eds.). (2009). Handbook of risk and crisis communication. New York, NY: Routledge.

- Hendriyati, P., Agustin, F., Rahardja, U., & Ramadhan, T. (2022). Management Information Systems on Integrated Student and Lecturer Data. *Aptisi Transactions on Management (ATM)*, 6(1), 1-9.
- Jajčinović, M., & Toth, M. (2018). Models of decision making-advantages and drawbacks in crisis management. *Annals of Disaster Risk Sciences: ADRS*, 1(2), 129-138.
- Jarah, B., Jarrah, M., Almomani, S., AlJarrah, E., & Al-Rashdan, M. (2023). The effect of reliable data transfer and efficient computer network features in Jordanian banks accounting information systems performance based on hardware and software, database and number of hosts. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 357-362.
- Jeyaraj, A. (2022). Models of information systems habit: An exploratory meta-analysis. *International Journal of Information Management*, 62, 102436.
- Khudia, D. S., Zamirai, B., Samadi, M., & Mahlke, S. (2015, June). Rumba: An online quality management system for approximate computing. In *Proceedings of the 42nd Annual International Symposium on Computer Architecture* (pp. 554-566).
- Kim, S. (2014). What's worse in times of product-harm crisis? Negative corporate ability or negative CSR reputation?. *Journal of Business Ethics*, 123(1), 157-170.
- Knight, G. C. (2019). Crisis management: aligning scripts and actors: strengthening crisis response capabilities by minimising process deviation.
- Koerber, D., & Zabara, N. (2017). Preventing damage: The psychology of crisis communication buffers in organized sports. *Public Relations Review*, 43(1), 193-200.
- Kolsi, M. C., Aruri, S., & Al Mansouri, S. (2022). The Dermeainants of an Accounting Information System Implementation in the UAE : A Case Study of ETISALAT..
- König, A., Graf-Vlachy, L., Bundy, J., & Little, L. M. (2020). A blessing and a curse: How CEOs' trait empathy affects their management of organizational crises. *Academy of Management Review*, 45(1), 130-153.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Kriyantono, R., & McKenna, B. (2019). Crisis response vs crisis cluster: A test of situational crisis communication theory on two crisis clusters in Indonesian public relations. *Malaysian Journal of Communication*, 35(1), 222-236.
- Krosnick, J. A. (2018). Questionnaire design. In *The Palgrave handbook of survey research* (pp. 439-455). Palgrave Macmillan, Cham.



- Kuzmanova, M. (2016). Contemporary problems related to crisis management of organizations. *Trakia Journal of Sciences*, 14(3), 257.
- laudon, K. Laudon, J. (2013) *Managment Information System: Managing the digital firm*, 13thed. PEARSON EDUCATION LTD, Harlow, Ingland,.
- Lawal, A., Mohamed, R., Abdalla, H., ElKelish, W. W., & Lasyoud, A. A. (2022). The Role of AccounTIng Information Systems in Firms Performance During The COVID-19 Pandemic. *Journal of Governance and Regulation/Volume*, 11(1).
- Lee, J. E., Kim, J. H., Wang, H. S., & Yang, D. (2022). A study on the improvement of the management reference tables for datasets in administrative information systems. *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 22(1), 177-200.
- Manaugh, B., Ternan, A., & Janssen, M. (2020). *A Community Guide for Development of a Crisis Diversion Facility*.
- Mark Hunter, et. Al., (2016). "the New Rule for Crisis Management". *Harvard Business Review*, P. 8-9.
- Masele, J. J., & Kagoma, R. S. (2023). Usefulness of human capital management information systems on payroll reliability among public universities in Tanzania. *Public Money & Management*, 43(2), 165-173.
- McDonald, L. M., Sparks, B., & Glendon, A. I. (2010). Stakeholder reactions to company crisis communication and causes. *Public Relations Review*, 36(3), 263-271.
- Moerschell, L., & Novak, S. S. (2020). Managing crisis in a university setting: The challenge of alignment. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 28(1), 30-40.
- Naser, S. S. A., & Al-Hanjori, M. M. (2016). An expert system for men genital problems diagnosis and treatment.
- Obeidat, Mohammad. (2016). *The Role of Project Management Information Systems towards the Project Performance: The Case of Construction Projects in United Arab Emirates*, College of Administrative Sciences, Applied Science University, Kingdom of Bahrain. \*Email: [mobeidat@du.edu.om](mailto:mobeidat@du.edu.om).
- Ogunleye, James. (2014). *Contrasting cases of corporate crisis management systems: A research report*. International Journal of Knowledge, Innovation and Entrepreneurship.
- Parker, C. & Case, T. (1993). *Management information systems: strategy and action*. Watsonville, CA: McGraw-Hill, Inc..
- Permatasari, M. G., & Mahyuni, L. P. (2022). Crisis management practices during the COVID-19 pandemic: The case of a newly-opened hotel in Bali. *Journal of General Management*, 47(3), 180-190.

- Prentice, (2010), Excerpted from Information Systems Today , Managing in the DigitalWorld ,4th ed.
- Price, R., & Shanks, G. (2016). A semiotic information quality framework: development and comparative analysis. In *Enacting research methods in information systems* (pp. 219-250). Palgrave Macmillan, Cham.
- Priede, J. (2012). Implementation of quality management system ISO 9001 in the world and its strategic necessity. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 1466-1475.
- Rådestad, C., & Larsson, O. (2020). Responsibilities in contemporary Swedish crisis management: expanding 'bare life' biopolitics through exceptionalism and neoliberal governmentality. *Critical Policy Studies*, 14(1), 86-105.
- Rahimnia, F., & Molavi, H. (2021). A model for examining the effects of communication on innovation performance: Emphasis on the intermediary role of strategic decision-making speed. *European Journal of Innovation Management*, 24(3), 1035-1056.
- Rainer, R. K., & Prince, B. (2021). Introduction to information systems. John Wiley & Sons.
- Rainer, R. K., & Prince, B. (2022). *Introduction to information systems: Supporting and transforming business*. John Wiley & Sons.
- Riswandi, R. (2017). The Development of a Computer Based Education Management Information System (MIS) Model in Elementary School Bandar Lampung. *Al-Ta Lim Journal*, 24(1), 9-18.
- Sahawneh, N., Hayek, A. F., & Bshayreh, M. M. M. (2016). Evaluation of Accounting Information Systems in Meeting the Requirements of Financial and Managerial Performance: Field Study in the United Arab Emirates Private Hospitals. *International Journal of Humanities and Social Science*, 6(4), 170-176.
- Sahib, U. (2020). Smart Dubai: sensing Dubai smart city for smart environment management. In *Smart environment for smart cities* (pp. 437-489). Springer, Singapore.
- Salam, R. (2022). The Effectiveness of Accounting Information Systems on Vehicle Sales Growth. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 2(1), 10-18.
- Schwarz, A. (2008). Covariation-based causal attributions during organizational crises: Suggestions for extending situational crisis communication theory (SCCT). *International Journal of Strategic Communication*, 2(1), 31-53.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. John Wiley & Sons.
- Setyowati, W., Widayanti, R., & Supriyanti, D. (2021). Implementation Of E-Business Information System In Indonesia: Prospects And

- Challenges. *International Journal of Cyber and IT Service Management*, 1(2), 180-188.
- Shrestha, Y. R., Ben-Menahem, S. M., & Von Krogh, G. (2019). Organizational decision-making structures in the age of artificial intelligence. *California Management Review*, 61(4), 66-83.
- Tahsili, S. (2014). Urban Vulnerability Assessment in Earthquake Using AHP, Crisis Management Point of View (Master's thesis, Eastern Mediterranean University (EMU)-Doğu Akdeniz Üniversitesi (DAÜ)).
- Tripp, N. M. (2016). *Standing Ground: Situational Crisis Communication Theory and The Church of Jesus Christ of Latter-day Saints Handbook Policy Change*. Brigham Young University.
- Urus, S. T., Hasim, K., Nazri, S. N. F. S. M., & Mat, T. Z. T. (2020). The critical success factors of accounting information systems (AIS): Empirical evidence from Malaysian organization. *Management & Accounting Review (MAR)*, 19(1), 233-266.
- Wahaishi, A., & Aburukba, R. (2021, September). Wireless Sensor Network Smart Environment for Precision Agriculture: An Agent-Based Architecture. In *Proceedings of SAI Intelligent Systems Conference* (pp. 556-572). Springer, Cham.
- Williams, T. A., Gruber, D. A., Sutcliffe, K. M., Shepherd, D. A., & Zhao, E. Y. (2017). Organizational response to adversity: Fusing crisis management and resilience research streams. *Academy of Management Annals*, 11(2), 733-769.
- Wolbers, J., Boersma, K., & Groenewegen, P. (2018). Introducing a fragmentation perspective on coordination in crisis management. *Organization Studies*, 39(11), 1521-1546.
- Xie, D., Xiao, F., & Pedrycz, W. (2022). Information quality for intuitionistic fuzzy values with its application in decision making. *Engineering Applications of Artificial Intelligence*, 109, 104568.
- Yaser Alraei, A. B. A., Joseph, A., Asif, M. K., & Hock, O. Y. (2020). Application of Strategic Management Information System (SMIS) in the Ministry of Interior, UAE: Issues and Challenges. *International Journal of Academic Research in Business and Social Science*, 10(2), 346-361.
- Yu, S. A. (2021). Application of computer information technology in college physical education using fuzzy evaluation theory. *Computational Intelligence*, 37(3), 1181-1198.
- Zhang, D. (2023, January). Design of information teaching management system integrating association rule mining algorithm. In *Application of Big Data, Blockchain, and Internet of Things for Education Informatization: Second EAI International Conference, BigIoT-EDU 2022, Virtual Event, July 29–31, 2022, Proceedings, Part I* (pp. 439-445). Cham: Springer Nature Switzerland.

## APPENDICES

### SURVEY QUESTIONNAIRE

School of Government

College of Law, Government and International Studies

Master's degree in Public Management, at Universiti Utara Malaysia.

May the peace, blessings, and mercy of God be upon you

The researcher is preparing a study to obtain a master's degree in Public Management at the University Utara Malaysia, entitled: Computerized Management Information Systems And Relationship To Crisis Management: A Case Study Of The Department Of Passports And Immigration, Uae

The researcher uses the attached questionnaire to collect the necessary data for this study from clients of the Passports and Immigration Department in the United Arab Emirates.

Please kindly answer the statements of this questionnaire by placing a mark (x) in the box representing your point of view towards each of the statements mentioned. As the researcher extends to you the highest expressions of thanks and gratitude for your cooperation in the success of this study, I would like to inform you that your answers will only use for scientific research.

Thank you very much for your participation and cooperation.

Student Name: Maryam Mohamed Salem Alzabbi (826802)

E-mail: [uaq907@gmail.com](mailto:uaq907@gmail.com)

Mobile Number: 00971505100046

#### The first section: personal and functional variables

18-25 years 26-35 years 36-45 years 46-55 years 55 and above	Age
Male Female	Gender
Branch manager Sector manager Department manager General manager other	Job title

Secondary School Diploma BA Postgraduate	Educational level
1-3 years 4-7 years 8-12 years More than 12 years old	Experience

number	Statement	Strongly disagree	disagree	Natural	Agree	Strongly agree
<b>Computerized management information systems</b>						
1	Computerized information systems are essential in all administrative fields, especially the Department of Passports and Nationality crisis management.					
2	Information systems and their many tools has become the technical base for intervention in business management sectors based on modern technologies.					
3	Management information systems in the Department of Passports and Nationality provide an essential means to assist the institution in performing its functions and tasks.					
4	The aspects of information systems in the Department of Passports and Nationality work in parallel to ensure the entire system's overall efficiency.					
5	Computerized management information systems contribute to achieving a competitive solid role that embodies the objectives set by the administrative level of the Department of Passports and Nationality.					
6	The knowledge base provided by the computerized management information systems in the Department of Passports and Nationality facilitated the decision-makers access to information quickly.					
7	Computerized management information systems added a new recipe for management to enable it to perform better by increasing the speed of completion and accuracy of transactions.					
8	Information systems have become a					

	significant factor in the success or failure of the organization and the importance stems from the fact that knowledge is used as a tool to coordinate and support the administrative process and decision-making.					
--	--	--	--	--	--	--

number	Statement	Strongly disagree	disagree	Natural	Agree	Strongly agree
<b>System Quality</b>						
9	The quality of the computerized management information system implemented in the Department of Passports and Nationality greatly affected its success.					
10	The quality of the computerized management system in the Department of Passports and Nationality facilitated the process of learning, using, responding, and realizing expectations.					
11	The quality of the computerized system is a positive indicator that expresses the desired characteristics of the system itself.					

number	Statement	Strongly disagree	disagree	Natural	Agree	Strongly agree
<b>Services Quality</b>						
12	The quality of the information system implemented in the Department of Passports and Nationality greatly affected its success in facing crises.					
13	The quality of the services of the computerized management system in the Department of Passports and Nationality facilitated the process of learning, using, responding, and realizing expectations.					
14	The quality of services the computerized system provides is a positive indicator that reflects confidence during the crisis management process.					

number	Statement	Strongly disagree	disagree	Natural	Agree	Strongly agree
<b>Information Quality</b>						
15	The information quality index plays a vital role in the success of the computerized system. It contributes to rationalizing the decision-making process regarding crisis management at the Passports and Nationality Department in the Emirates.					
16	The information quality index of the computerized management systems applied in the Department of Passports and Nationality in the Emirates is vital in determining several specifications, including reliability, suitability, and accuracy in the Department of Passports and Nationality in the Emirates.					
17	The quality of the information provided by the computerized system of the Department of Passports and Nationality is a positive indicator that expresses the level of confidence in the system itself while managing the systems.					

number	Statement	Strongly disagree	disagree	Natural	Agree	Strongly agree
<b>Quick Decision-making</b>						
18	The quick of decision-making is one of the essential advantages of the computerized management systems applied in the Department of Passports and Nationality crisis management.					
19	The decision-making speed index represents a measure of the behavioral orientation of what should do in crisis management at the Department of Passports and Nationality.					
20	The indicator of the quick of decision-making in the computerized management systems applied in the Department of					

	Passports and Nationality plays an essential role in judging the effectiveness of the crisis management process.					
--	--	--	--	--	--	--

number	Statement	Strongly disagree	disagree	Natural	Agree	Strongly agree
<b>Crisis Management</b>						
21	The Passports and Nationality Department relies on computerized management information systems to raise its efficiency in the crisis management process.					
22	Information systems play an essential role in managing the crisis in the Department of Passports and Nationality by helping it prepare the strategic plans that enable it to carry out its various tasks.					
23	Information systems can contribute significantly to crisis management by conducting an environmental survey to understand opportunities and threats in the Department of Passports and Nationality.					
24	Information systems assist decision-makers and provide them with information to avoid crises and ensure they are appropriately managed at the Passports and Nationality Department.					
25	The computerized management information system is characterized by quality, accuracy, and professionalism and is suitable for crisis management in the Passports and Nationality Department.					
26	The quality of the information in the computerized system applied in the Department of Passports and Nationality is essential in reducing skepticism and confidence regarding the crisis management processes there.					
27	The quick of decision-making index in the computerized management system of the Department of Passports and Immigration allows those in charge of crisis management to make decisions quickly and dynamically.					





**GHAZALI SHAFIE GRADUATE SCHOOL OF GOVERNMENT**  
UUM Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa  
Universiti Utara Malaysia  
06010 UUM SINTOK  
KEDAH DARUL AMAN  
MALAYSIA



Tel: 604 - 928 7751/7752  
Faks (Fax): 604 - 928 7799  
Laman Web (Web): [www.gsgsg.uum.edu.my](http://www.gsgsg.uum.edu.my)

Ref. No. : UUM/COLGIS/GSGSG/ 826802  
Date: April 23, 2024

**TO WHOM ITS MAY CONCERN**

Sir/Madam

**DATA COLLECTION FOR PHD THESIS**

This is to certify that **MARYAM MOHAMED SALEM ALGHAWAS ALZAABI (Matric Number: 826802)** is a full time Master student at Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.

2. She needs to collect data for her research to fulfill the requirements of her Master programme. (Title: Computerized Management Information Systems and Relationship to Crisis Management: A Case study of the Department of Passports and Immigration, UAE).

3. It is sincerely appreciated that your organization will be able to assist her in getting the necessary information and grant her permission to collect the data for Master research thesis.

Thank you.

**"MALAYSIA MADANI"**  
**"KEDAH SEJAHTERA - NIKMAT UNTUK SEMUA"**  
**"KNOWLEDGE, VIRTUE, SERVICE"**

Yours faithfully,

**PROF. DR. RUSDI BIN OMAR**

Dean

Ghazali Shafie Graduate School of Government

Universiti Utara Malaysia

Tel : 04-9287750 Fax: 04-9287799

Email : [rusdiomar@uum.edu.my](mailto:rusdiomar@uum.edu.my)

Universiti Pengurusan Terkemuka  
*The Eminent Management University*

