أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني – الجمهورية اليمنية

The Impact of Management Information Systems on Improving the Institutional Performance of Civil Society Organizations in the Republic of Yemen

أ. **حسين أبوبكر محمد أبوبكر:** باحث دكتوراه، تخصص التنمية الدولية، مركز أبحاث التنمية الشاملة، جامعة صنعاء، اليمن.

أ.م.د. **حمود عبد الله صالح عقلان:** أستاذ إدارة الأعمال المشارك، جامعة صنعاء، اليمن.

Mr. Hussein Abubaker Mohammed Abubaker: PhD Researcher, International Development, Inclusive Development Research Center, Sana'a University, Yemen. Email: halbeity90@gmail.com

Dr. Hamoud Abdullah Saleh Aklan: Associate Professor of Business Administration, Sana'a University, Yemen. Email: h.aaqlan@su.edu.ye

Doi: https://doi.org/10.56989/benkj.v6i2.1739

تاريخ الاستلام: 2025-12-20 تاريخ القبول: 2026-01-15 تاريخ النشر 2026-02-01

المُلخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت أسلوب العينة القصدية، بواقع (209) مفردات. وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة التي جرى تطويرها لأغراض الدراسة، ثم إدخال البيانات وترميزها باستخدام برنامج (SPSS v.28)، إلى جانب الاستعانة ببرنامج (SmartPLS) الإصدار (4.08.6) لإجراء التحليلات المتقدمة المرتبطة بنمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) باستخدام أسلوب المربعات الصغرى الجزئية (Partial Least Squares – PLS). وتوصلت الدراسة إلى أن المنظمات محل الدراسة تولي اهتماماً كبيراً بتحسين الأداء المؤسسي بجميع أبعاده، إلا أن اهتمامها بتحسين بُعد (العملاء) كان أكبر من اهتمامها ببقية الأبعاد. كما أظهرت النتائج أن هذه المنظمات تهتم بدرجة كبيرة بتطبيق نظم المعلومات الإدارية بكافة أبعادها، غير أن اهتمامها بتطبيق بُعد (الأجهزة والمعدات) كان أعلى مقارنة ببقية الأبعاد. وبيّنت الدراسة كذلك أن أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني محل الدراسة يختلف باختلاف البُعد؛ إذ كان بُعد الأجهزة والمعدات الأكثر تأثيراً، يليه بُعد البرمجيات، ثم بُعد قواعد البيانات، في حين جاء بُعد الموارد البشرية بوصفه أقل الأبعاد تأثيراً في تحسين الأداء المؤسسي. وأوصت الدراسة منظمات المجتمع المدني بضرورة تعزيز مستوى تحسين الأداء المؤسسي بجميع أبعاده، ولا سيما البُعد المالي، إلى جانب زيادة الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية بكافة أبعادها، مع التركيز بشكل خاص على بُعد الموارد البشرية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، الأداء المؤسسي، منظمات المجتمع المدني، التحول الرقمي، كفاءة الأداء، دعم اتخاذ القرار.

Abstract:

The study aimed to identify the impact of Management Information Systems on improving institutional performance. It adopted the descriptive–analytical approach and used a purposive sampling method consisting of (209) respondents. Data were collected using a questionnaire specifically developed for the purposes of the study, then coded and analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v.28). In addition, the SmartPLS software (version 4.08.6) was employed to conduct advanced analyses related to Structural Equation Modeling (SEM) using the Partial Least Squares (PLS) approach. The findings revealed that the organizations under study place great emphasis on improving institutional performance across all its dimensions; however, greater attention was given to the customer dimension compared to the other dimensions. The results also showed that these organizations demonstrate a high level of interest in implementing Management Information Systems across all their dimensions, with the highest level of attention directed toward the hardware and equipment dimension. Furthermore, the study indicated that the impact of Management Information Systems on improving institutional performance among the civil society organizations under study varies according to the dimension. The hardware and equipment dimension had the strongest effect, followed by the software dimension and then the database dimension, while the human resources dimension had the least impact on improving institutional performance. The study recommended that civil society organizations enhance the level of institutional performance improvement across all dimensions, particularly the financial dimension, and place greater emphasis on Management Information Systems in all their dimensions, with special focus on the human resources dimension.

Keywords: Management Information Systems, Institutional Performance, Civil Society Organizations, Digital Transformation, Performance Efficiency, Decision Support.

المقدمة:

شهدت العقود الأخيرة تحولات جذرية في المشهد الاقتصادي والخدمي العالمي، ولا سيما في ظل التطورات المتسارعة وغير المسبوقة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد أفرزت هذه البيئة الديناميكية مسؤوليات متزايدة تقع على عاتق المنظمات، تتمثل في تطوير قدراتها الداخلية، وتبني أفضل الممارسات، ومواجهة التحديات بفاعلية، بما يضمن تحقيق النمو المستدام والقدرة على التكيف مع التحولات العالمية والمحلية. ولتحقيق هذا الارتقاء المحوري في الأداء، باتت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على نظم المعلومات الإدارية بوصفها عنصراً استراتيجياً لا غنى عنه.

وفضلاً عن ذلك، تسهم نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة العمليات، وتقليل الأخطاء، وتسريع تدفق العمل، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات والمنتجات المقدمة.

ويُعد الاستثمار الفعّال في نظم المعلومات الإدارية اليوم ضرورة حتمية للمنظمات التي تسعى إلى تحقيق ميزة تنافسية، وتعزيز مكانتها في السوق، وتجاوز التحديات المعرفية والتكنولوجية المتلاحقة، بما ينعكس مباشرة على قدرتها على تحسين أدائها المؤسسي الشامل، وبناء أساس متين للاستدامة والريادة.

وفي هذا السياق العالمي المتغير، تكتسب منظمات المجتمع المدني (NGOs) أهمية خاصة ودوراً حيوياً، لا سيما في البيئات التي تتسم بالتحديات الجسيمة والأزمات المتعددة، مثل اليمن؛ حيث تُشكّل هذه المنظمات ركيزة أساسية في تقديم الخدمات الأساسية، وتنفيذ البرامج التنموية والإغاثية الحيوية، وتلبية الاحتياجات الإنسانية الملحّة للفئات الأكثر ضعفاً.

وعلى الرغم من الإدراك المتزايد عالمياً لأهمية التكنولوجيا ونظم المعلومات الإدارية بوصفها أداة فاعلة لتعزيز القدرات المؤسسية وتحسين الأداء في القطاع غير الربحي، فإن الأدبيات البحثية والدراسات التطبيقية التي تتناول أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني في السياق اليمني تحديداً، وسبل الاستفادة المثلى منها في بيئة مليئة بالتحديات الجيوسياسية والاقتصادية، لا تزال محدودة للغاية. وتمثل هذه الفجوة المعرفية تحدياً للباحثين والممارسين على حد سواء، في ظل غياب الأطر النظرية والنتائج التجريبية التي يمكن أن توجه منظمات المجتمع المدني اليمنية نحو تبني حلول تكنولوجية مناسبة تعزز كفاءتها وشفافيتها وفعاليتها.

وتأسيساً على هذه الفجوة البحثية، وبالنظر إلى الدور المحوري المتزايد الذي تضطلع به هذه المنظمات في المشهد الإنساني والتنموي اليمني، تبرز الحاجة إلى إجراء دراسة معمقة تستكشف هذه

العلاقة بصورة شاملة ودقيقة، وتسهم في تقديم رؤى علمية قائمة على أدلة تجريبية، إلى جانب توصيات عملية قابلة للتطبيق.

مشكلة الدراسة:

إن العمل في ظل بيئة حركية تتغير فيها أساليب العمل بسرعة، وتتعدد وتتنوّع فيها احتياجات ورغبات المستفيدين، قد دفع العديد من المنظمات إلى السعي نحو تحسين أدائها المؤسسي وتطويره بصورة مستمرة؛ بغية تحقيق الأهداف الداعمة لتوجهات هذه المؤسسات في أسواقها، والتي تمكّنها من بلوغ أهدافها بعيدة المدى المتمثلة في النمو والبقاء والاستمرار. ويُعدّ الأداء المؤسسي الأساس الذي يتم بموجبه تقييم أداء المؤسسات، من خلال قياسه باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، التي تشمل: الأداء المالي، والعملاء، والعمليات الداخلية، والتعلّم والنمو. ولذلك، فإن على المؤسسات الساعية إلى تحقيق التفوق التنافسي أن تبذل جهوداً حثيثة لتحسين أدائها المؤسسي لمواجهة تحديات المنافسة.

وتؤكد العديد من التقارير الدولية، من بينها تلك الصادرة عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP, 2022) ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA, 2022)، على الأهمية المتزايدة للتحول الرقمي وتبنّي التكنولوجيا ونظم المعلومات بوصفها ركائز أساسية لتعزيز كفاءة المنظمات غير الربحية، وزيادة قدرتها على تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ولا سيما في سياقات الأزمات والاحتياجات الإنسانية المتزايدة.

وفي السياق اليمني على وجه الخصوص، تشير تقارير صادرة عن منظمات دولية مثل البنك الدولي ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف) إلى التحديات الكبيرة التي تواجه منظمات المجتمع المدني العاملة في بيئة معقدة وغير مستقرة. وتبرز هذه التقارير الحاجة الماسة إلى تعزيز القدرات المؤسسية لهذه المنظمات، بما في ذلك تبنّي حلول تكنولوجية ونظم معلومات متطورة، بما يضمن استمرارية وكفاءة الخدمات الإنسانية والتنموية المقدّمة، ويحسّن إدارة الموارد، ويعزّز الشفافية والمساءلة في ظل محدودية الموارد وشح التمويل.(World Bank, 2024; UNICEF, 2023)

وعليه، تتجسّد مشكلة الدراسة الحالية في وجود فجوة مفاهيمية وتطبيقية جديرة بالدراسة، تتمثل في غياب نموذج معرفي يتناول أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في سياق منظمات المجتمع المدني اليمنية، التي تواجه ضغوطاً غير مسبوقة، وتعمل في بيئة استثنائية تستدعي أعلى درجات الكفاءة والفاعلية، ولذلك تتمثل مشكلة هذه الدراسة في التساؤل الآتي: "**ما هو أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني في الجمهورية اليمنية؟**"

أهداف الدراسة:

1. تحديد أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني في الجمهورية اليمنية.
2. معرفة مستوى تحسن الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني في الجمهورية اليمنية.
3. معرفة مســـتوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى منظمات المجتمع المدني في الجمهورية اليمنية.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية:

1. تنبثق أهمية الدراسة من أهمية الأداء المؤسسي بشكل عام؛ إذ أصبحت الشاغل الرئيسي للإدارة الحديثة في المؤسسات، لما لها من أثر كبير في رفع كفاءة، وتحسين فاعلية هذه المؤسسات، وكذلك تحقيق الأهداف التي أسست من أجلها.
2. قد تمثل إضافة للمكتبة العربية، ورافداً للمكتبة اليمنية لتعويض النقص الواضح في الدراسات والبحوث التطبيقية، وبالذات الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة.

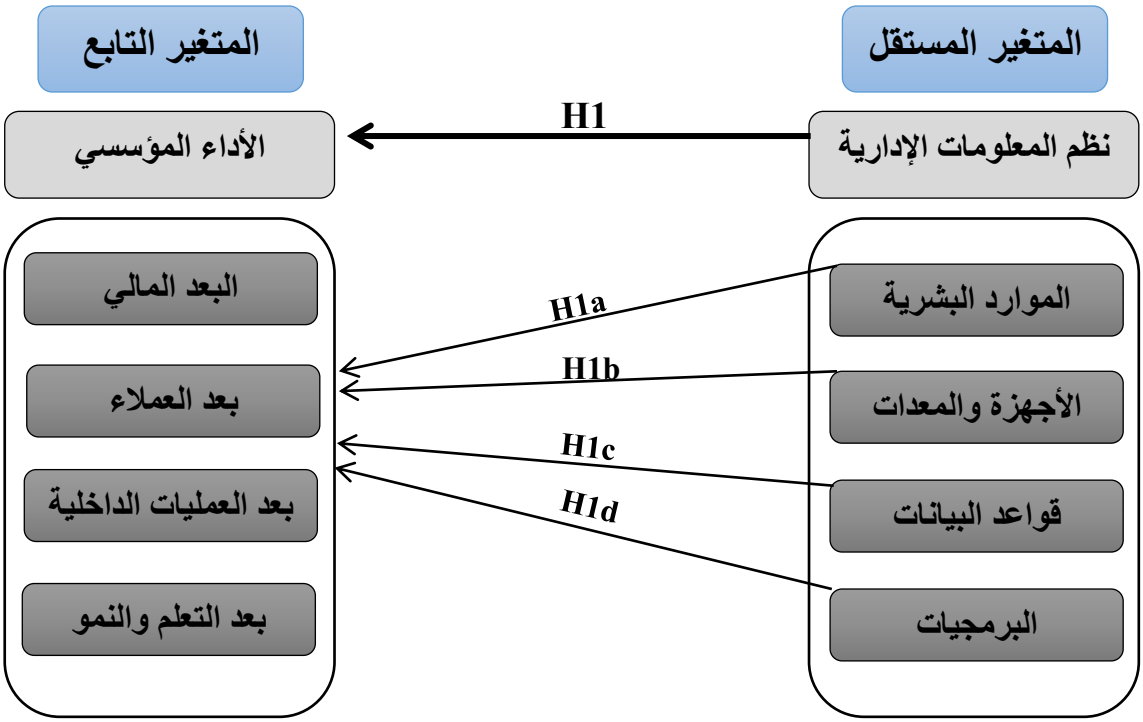
ثانياً: الأهمية العملية:

1. حللت هذه الدراسة واقع الأداء المؤسسي، ونظم المعلومات الإدارية، في منظمات المجتمع المدني، وحددت مستوى تطبيق وممارسة كل متغير من متغيرات الدراسة، وقدمت توصيات قد تسهم في معالجة القصور، ومواجهة التحديات التي تواجه منظمات المجتمع المدني محل الدراسة.
2. قدمت نتائج علمية يمكن أن تستفيد منها منظمات المجتمع المدني محل الدراسة، وذلك فيما يتعلق بنظم المعلومات الإدارية، وأبعاده المختلفة التي تسهم في بقاء، واستمرار، وتطور هذه المنظمات، وأثره في تحسين الأداء المؤسسي لمواكبة التحديات، والمتغيرات في البيئة المحيطة، وطرق التعامل معها، ومن ثم تحقيق البقاء، والاستمرار لهذه المنظمات.
3. لفت انتباه القيادات الإدارية في منظمات المجتمع المدني محل الدراسة إلى أهمية نظم المعلومات الإدارية كأصول استراتيجية للمنظمات، وإبراز أثر نظم المعلومات الإدارية كخطوة أساسية لتحسين الأداء المؤسسي، ومساعدة هذه القيادات من خلال نتائج وتوصيات الدراسة في اتخاذ قرارات تسهم في تعزيز الموقع التنافسي للمنظمات في ظل التنافس المتزايد بين هذه المنظمات.

4. إن هذه الدراسة تأمل في أن تساهم في تعزيز قدرة منظمات المجتمع المدني اليمنية على تحقيق أهدافها بفاعلية وكفاءة واستدامة، وبناء على ذلك فإنها تسهم في تحسين الظروف المعيشية ودعم التنمية في هذا البلد الذي يمر بظروف استثنائية.

نموذج الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة، وأهدافها، وأهميتها، والاطلاع على بعض الدراسات العربية والأجنبية؛ بغية الوصول إلى نموذج معرفي فرضي للدراسة يعبر عن الأثر المنطقي بين المتغيرين، فقد توصلت الدراسة إلى النموذج المعرفي الافتراضي بصورته النهائية حسب الشكل (1-1) بناء على البناء المنطقي الآتي:



شكل رقم (1): النموذج المعرفي للدراسة

فرضيات الدراسة:

1. **الفرضية الرئيسية (H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05%) لنظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني في الجمهورية اليمنية**، ويتفرع من هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية تتمثل في الآتي:

H1a: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية في تحسين الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني محل الدراسة.

H1b: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات في تحسين الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني محل الدراسة.

H1c: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في تحسين الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني محل الدراسة.

H1d: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات في تحسين الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني محل الدراسة.

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

1. **نظم المعلومات الإدارية:** "هي مجموعة من العناصر المتداخلة مع بعضها البعض، والمتمثلة بالأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والأفراد، وقواعد البيانات، والإجراءات التي تعمل على جمع البيانات ومعالجتها وتوفير المعلومات لإدارة المنظمة لدعم عملية صنع القرارات" (Lahue, 2014). **وإجرائياً** هي: نظام متكامل لتوفير المعلومات ودعم الوظائف الإدارية باستخدام الأجهزة والمعدات الحاسوبية والبرمجيات وقواعد البيانات من خلال الموارد البشرية من أجل توفير المعلومات اللازمة لمتخذي القرارات في الوقت المناسب.

2. **الموارد البشرية:** هي "مجموعة من الأفراد المتخصصين الذين يمتلكون المهارات الفنية والتقنية اللازمة للتعامل مع مكونات تكنولوجيا المعلومات، حيث يتولون مسؤولية تصميم، وتشغيل، وتطوير، وصيانة نظم المعلومات داخل المنظمة، ويعدون المحرك الأساسي لضمان استمرارية عمل هذه النظم وكفاءتها في دعم الأداء التنظيمي" (القحطاني، 2021، 78). **وإجرائياً** هي: الأفراد المستخدمون النهائيون والاختصاصيون الفنيون المسؤولون عن تشغيل، وصيانة وإدامة عمل النظام في المنظمة.

3. **الأجهزة والمعدات:** هي "كافة المكونات المادية والملموسة التي يتكون منها نظام الحاسوب، وتشمل الوحدات الإلكترونية والكهربائية والميكانيكية، بالإضافة إلى وسائط التخزين المادية، وتعمل هذه الأجهزة كبنية تحتية تتيح للنظام القيام بالعمليات الأساسية المتمثلة في استقبال البيانات، معالجتها، تخزينها، وإخراجها في شكل معلومات مفيدة للمنظمة " (النجار وآخرون، 2022،71). **وإجرائياً** هي: التجهيزات من الحواسيب الإلكترونية، والأجزاء المادية، والأجهزة الملحقة بها، والتي لها تماس مباشر مع البيانات ومراجعة المعلومات المخزنة، ومعالجتها، واسترجاعها وقت الحاجة، في المنظمة.

4. **البرمجيات:** هي "مجموعة من التعليمات والأوامر المكتوبة بلغات برمجة محددة، والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب لتنفيذ مهام معينة، وتشمل أنظمة التشغيل والتطبيقات

التي تتيح للمستخدمين معالجة البيانات الخام، وتحليلها، وتنظيمها، ومن ثم تحويلها إلى معلومات قيمة تدعم عمليات اتخاذ القرار في المنظمة" (النجار وآخرون، 2022، 103). **وإجرائياً** هي: مجموعة من الأوامر والتعليمات الموجهة للحاسوب لمعالجة البيانات (المدخلات) المخزنة فيه لتحقيق الأهداف المطلوبة (المخرجات)، في المنظمة.

5. **قواعد البيانات:** "هي مستودع رقمي يضم مجموعة من البيانات المترابطة منطقياً، والمخزنة بشكل منظم لخدمة تطبيقات محددة، وتتميز بكونها تعتمد على علاقات هيكلية معرفة مسبقاً تربط بين عناصر البيانات المختلفة، مما يسهل عملية استرجاعها، وإدارتها، وتحديثها من خلال نظم برمجية متخصصة تضمن دقة وتكامل المعلومات" (ياسين،2021،164). و**إجرائياً هي:** مجموعة من البيانات والمعلومات المترابطة والمنظمة، التي يمكن الوصول إلى محتوياتها وإدارتها بسهولة، في المنظمة.

6. **الأداء المؤسسي:** "المنظومة المتكاملة لنتائج المهام والأعمال المنوط بالوحدات الإدارية في المنظمة، والذي يؤدي إلى تفوقها وتميزها وتفردها في العمل، ويضاعف من قدرتها على إنجاز تلك المهام والأعمال بكفاءة وفاعلية، وتسهم في تحقيق الأهداف الشاملة التي تسعى إليها المنظمة" (حتاملة، ودراوشه،2019،271). **وإجرائياً** هو: قدرة منظمات المجتمع المدني على تحقيق أهدافها من خلال استخدام مواردها المادية والبشرية بكفاءة عالية وفاعلية.

7. **البعد المالي:** هو "البعد الذي يعنى في تحديد مدى تحقيق الأهداف ذات الطابع المالي في المنظمات، والتي تمكن من تحقيق هامش أمان لمواجهة المستقبل والتصدي للمخاطر والصعوبات المالية، وعليه فإن البعد المالي يحدد الأداء المالي المتوقع من الاستراتيجية، والتي تنفّذ كغاية نهائية للأهداف والمقاييس الأخرى لبطاقة الأداء المتوازن" (بن بلخير وزمبو، 2018، 37). **وإجرائياً** هو: مستوى الأداء المالي في منظمات المجتمع المدني من أجل تحقيق أهدافها بتقديم الخدمات إلى المستفيدين بأقل التكلفة، وجودة عالية.

8. **بعد العملاء:** هو "أداء المنظمات من وجهة نظر العملاء عن طريق امتلاك برامج تسويقية للاحتفاظ بهم والحرص على الوصول إلى رضاهم وولائهم من خلال تقديم المنتجات، والخدمات لهم حسب احتياجاتهم ورغباتهم، وبما يفوق توقعاتهم وحل مشاكلهم أولاً بأول، وتقييم رضاهم" (عبد الرب والمشرقي، 2024، 31). **وإجرائياً هو:** تقوية العلاقة بين منظمات المجتمع المدني والمستفيدين من خلال خدماتها المقدمة لهم، والحفاظ عليهم، والقياس المستمر عن مدى رضاهم.

9. **بعد العمليات الداخلية:** هي "جميع الأنشطة والفعاليات الداخلية الحيوية التي تتميز بها المنظمة عن مثيلاتها، والتي من خلالها تُقابل حاجات المستفيدين، وأهدافهم" (شوشان، 2018، 122).

وإجرائياً هو: جميع الأنشطة والإجراءات التي تتم داخل منظمات المجتمع المدني والفعاليات التي تتميز بها هذه المنظمات من حيث تقليل الأخطاء، والتركيز على جودة العمل بما يلبي متطلبات المستفيدين.

10. **بعد التعلم والنمو:** هو "استمرار المنظمة في العمل لفترة طويلة يكسبها الخبرة في العمل، وهذا بدوره يؤدي إلى تحسينات في الإدارة وتقديم الخدمات، وتحسين الإنتاجية بشكل عام" (السلطاني، 2018، 509). **وإجرائياً هو:** رفع قدرة العاملين في منظمات المجتمع المدني من خلال التدريب المستمر، واستقطاب الكفاءات المتميزة من خلال إيجاد نظام حوافز مشجع، وتشجيع الأفكار الإبداعية في العمل على تقديم الخدمات للمستفيدين.

حدود الدراسة:

- **أولاً: الحدود الموضوعية:** تتمثل الحدود الموضوعية لهذه الدراسة بالمتغير التابع (الأداء المؤسسي) بأبعاده (الأداء المالي، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو)، والمتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) بأبعاده (الموارد البشرية، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات).
- **ثانياً: الحدود المكانية:** منظمات المجتمع المدني العاملة في الجمهورية اليمنية.
- **ثالثاً: الحدود البشـــرية:** جميع الموظفين في منظمات المجتمع المدني في الوظائف الإدارية الآتية (رئيس المنظمة أو نائبه، مدير تنفيذي أو نائبه، مدير إدارة أو نائبه، رئيس قسم، ضابط أو مدير مشروع).
- **رابعاً: الحدود الزمنية:** الفترة الزمنية من 2017 إلى 2024م.

الدراسات السابقة:

دراسات متعلقة بمتغير (الأداء المؤسسي):

1) هدفت **دراسة (المنزوع والسياغي، 2025)**، إلى معرفة تأثير اليقظة الاستراتيجية في الأداء المؤسسي لعدد من المؤسسات الاستثمارية العاملة في القطاع الزراعي اليمني، وتكونت مجتمع الدراسة جميع العاملين في الإدارات العليا، والوسطى، والوظائف التخصصية، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية تضم (184) فرداً، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود مستوى مرتفع نوعاً ما من الأداء المؤسسي في هذه المؤسسات.

2) هدفت **دراسة (تنتوش، 2025)**، إلى تحليل أثر تبني ممارسات الفكر الإداري المستدام على الأداء المؤسسي في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الجفارة، وتكونت مجتمع وعينة

الدراسة من _71) مفردة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: تدني مستوى الأداء المؤسسي؛ حيث سجلت أبعاده الثلاثة (جودة الخدمات الأكاديمية، كفاءة العمليات الإدارية، استدامة الموارد)، متوسطات حسابية دون الحد المتوسط، الأمر الذي يؤكد وجود قصور وظيفي وهيكلي في الأداء المؤسسي.

3) هدفت **دراسة (سراع، 2025)**، إلى الكشف عن دور تنمية الموارد البشرية في تحسين الأداء المؤسسي للجامعات اليمنية من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية، وتكونت مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية والأكاديمية في (6) جامعات يمنية، وتم على عينة عشوائية طبقية بلغت (246)، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود علاقة دالة إحصائياً بين أبعاد تنمية الموارد البشرية مجتمعة في تحسين الأداء المؤسسي، بلغت (0.879) درجة، وتعكس علاقة طردية موجبة كبيرة.

دراسات متعلقة بمتغير (نظم المعلومات الإدارية):

1) هدفت **دراسة (الحسام، 2025)**، إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري لدى الصندوق الاجتماعي للتنمية، وتكونت مجتمع الدراسة من موظفي الصندوق الاجتماعي للتنمية، وتم اختيار العينة العشوائية الطبقية المكونة من (175)، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في الصندوق الاجتماعي للتنمية بجميع أبعادها ما عدا بُعد مهارات الأفراد فقد جاء متوسطاً، وأن هناك دوراً ذا دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بجميع أبعادها في الأداء الإداري لدى الصندوق الاجتماعي للتنمية.

2) هدفت **دراسة (الحسيني، 2024)**، إلى تحليل تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية على تحسين عملية صنع القرار، بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عُمان، وتكونت مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عُمان، واشتملت عينة الدراسة على (268) موظف، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مؤسسات التعليم العالي تعتمد بشكل كبير على نظام المعلومات الإدارية.

3) هدفت **دراسة (Toufik & Qamari, 2021)**، للتعرف على تأثير أنظمة المعلومات على علاقة سلسلة التوريد مع جودة الخدمات اللوجستية كمتغير وسيط، وتكونت مجتمع الدراسة من عملاء شركة شحن في منطقة يوجيكارتا الخاصة، وكانت العينة المستخدمة في الدراسة (160) فرداً، أعمارهم (18) عاماً فأكثر، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت

إلى عدد من النتائج أهمها: أن أنظمة المعلومات لها تأثير إيجابي وهام على علاقات سلسلة التوريد من خلال جودة الخدمات اللوجستية كوسيط.

دراسات جمعت بين المتغيرين (نظم المعلومات الإدارية، والأداء المؤسسي):

1) هدفت **دراسة (عبدالعزيز وآخرون، 2023)**، إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي، بمدارس التعليم الأساسي بمحافظة الفيوم، وتكون مجتمع الدراسة من (مديري المدارس، ووكلاء، ومعلمين) بمدارس التعليم الأساسي والبالغ عددهم (35) مديراً، و(35) وكيلاً، و (630) معلماً، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى عدد من النتائج أهمها: مقاومة بعض مديري المدارس لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لتحسن أدائهم الإداري، واعتمادهم على الأساليب التقليدية، وقلة الدورات التدريبية المتخصصة في نظم المعلومات الإدارية.

2) هدفت **دراسة (المعمري وآخرون، 2023)**: إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء المؤسسي، بوزارة الثقافة والشباب والرياضة العمانية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في كافة الوظائف المختلفة بوزارة الثقافة والشباب والرياضة العمانية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى عدد من النتائج أهمها: أن هناك دوراً هاماً لاستخدام التكنولوجيا الحديثة داخل وزارة الثقافة والشباب والرياضة، في تحسين الأداء المؤسسي للقيادة والعاملين.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: مفهوم الأداء المؤسسي:

يُعدّ الأداء المؤسسي عموماً من المفاهيم الإدارية التي حظيت باهتمامٍ كبير في المنظمات، لارتباطه الوثيق بنجاح المنظمة في ظل البيئة التنافسية المتغيرة. وعلى الرغم من اختلاف العديد من الباحثين والكتّاب حول تقديم تعريف محدد للأداء المؤسسي، فإنه سيتم استعراض عدد من التعريفات ذات الصلة.

فقد عرّف الرشيدي (2022، ص31) الأداء المؤسسي بأنه: «النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الموظف، سواء كان بدنياً أو فكرياً، من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة إليه، حيث يُعدّ هذا السلوك تغييراً يتسم بالكفاءة والفاعلية، ويحقق من خلاله الأهداف المسطّرة من قبل المنظمة». كما يُعدّ الأداء المؤسسي «مفهوماً متعدد الأبعاد يشمل جميع الجوانب المتعلقة بنجاح أنشطة المنظمة، إذ يُعدّ مؤشراً يقيس مدى تحقق أهدافها» (Valmohammadi, 2012, p. 5).

ويرى رضوان (2013، ص9) أن الأداء المؤسسي هو «منظومة متكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، ويشمل أداء الأفراد داخل كل إدارة وقسم في إطار السياسة العامة للمنظمة، وفي سياق البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية». في حين عرّفه الغامدي وطيبه (2024، ص3) بأنه: «الجهد المبذول من العاملين في مختلف المستويات الإدارية بقصد تحقيق أهداف المنظمة طويلة المدى، من خلال الاستخدام الكفء والفعّال لمواردها البشرية والمادية».

ويُعدّ مفهوم الأداء المؤسسي مفهوماً ديناميكياً يتطور باستمرار، إذ يعكس التغيرات التي تطرأ على البيئة الخارجية للمؤسسات، ومن المتوقع أن يستمر هذا التطور مستقبلاً، في ظل ما تواجهه المؤسسات من تحديات متزايدة، مثل التحول الرقمي والتغيرات المناخية.

أهمية الأداء المؤسسي:

تواجه المنظمات المختلفة العديد من التحديات الداخلية والخارجية في ظل التغيرات السريعة في البيئتين الداخلية والخارجية، الأمر الذي يتطلب منها العمل على تحسين مستوى أدائها. ويُعدّ الأداء المؤسسي القاسم المشترك لجميع الجهود التي تبذلها الإدارة والعاملون داخل المنظمات، لذا يُعدّ مفهوماً جوهرياً ومهماً للمنظمات بوجه عام، بل يكاد يمثل الظاهرة الشمولية التي تشمل مختلف فروع وحقول المعرفة الإدارية.

وتنبع أهمية الأداء المؤسسي من الآتي:

- تحسين الهدف النهائي لقيادة الإدارة (Jimad & Sukmawati, 2020, 23).
- محدد مهم للثقة في السياسة المتبعة في المؤسسة (Smith, 2011, 78; Wong & Hsiao, 2011, 263).
- تعزيز الانفتاح لدى الأفراد العاملين تجاه تطوير إمكاناتهم (Chaudhry & Farooq, 2019, 60).
- الحد من التقادم المزدوج للعمليات الداخلية للمؤسسة (Efendic & Pugh, 2015, 503).
- تحسين رفاهية الأفراد العاملين (Novayanti & Minha, 2017, 2).

خصائص الأداء المؤسسي:

يتصف الأداء المؤسسي بمجموعة من الخصائص التي تجعله عاملاً مميزاً في نجاح وتطوير أداء المنظمات، وتحسين إجراءات عملها بالشكل المطلوب، ومن أهم هذه الخصائص التي ذكرها جبر (2015، 23)، الآتي:

1. المحافظة على ثبات العمل واستمراره، من خلال التجارب والخبرات المتراكمة التي تثري المنظمات؛ بحيث تنتقل هذه الخبرات والتجارب من جيل إلى جيل؛ بحيث لا تتأثر المنظمة بغياب أو تغيير الموظفين.
2. ضمان العمل المؤسسي بعدم تفرد رئيس المنظمة بالإدارة والقرار، والاعتماد على الأداء التشاركي في اتخاذ القرار من قبل المختصين في إدارة المنظمة.
3. التركيز على العنصر البشري، وتنميته، وتأهيله باستمرار، واستقطاب أفضل الكفاءات؛ من خلال سياسة متطورة تعتمدها المنظمة في التوظيف.
4. الاستقرار المالي والإداري للمنظمة، وذلك باتباع السياسات والنظم والقوانين المعتمدة.
5. إيجاد قيادات بديلة، وإتاحة الفرصة للمتميزين لممارسة تقدمهم في الوظائف الإدارية العليا.

إضافة لما سبق فإن من الخصائص التي تتصف بها الأداء المؤسسي التي يمكن إضافتها في هذه الدراسة هي:

1. التزام جميع العاملين بمنظومة القيم والأعراف المنظمية التي تحدد أدائهم وسلوكهم وعلاقاتهم.
2. وضع المعايير الرقابية التي تنسجم مع رؤية المنظمة.
3. استثمار جهود كافة الموظفين في المنظمة لتطوير المنظمة في إطار واضح من الواجبات والمسؤوليات.

نموذج بطاقة الأداء المتوازن:

تُعدّ بطاقة الأداء المتوازن نموذجاً إدارياً متكاملاً يتجاوز القصور الكامن في المقاييس المالية التقليدية التي تركز على النتائج التاريخية فقط، إذ تعمل بوصفها إطاراً استراتيجياً يربط بين الأهداف قصيرة الأجل والرؤية بعيدة المدى للمنظمة، من خلال المزج بين المؤشرات المالية وغير المالية، مثل: العملاء، والعمليات الداخلية، والتعلّم والنمو. وبذلك لم تعد بطاقة الأداء المتوازن مجرد أداة لقياس الأداء فحسب، بل تحولت إلى نظام إدارة استراتيجي يُمكّن المنظمات من ترجمة استراتيجيتها إلى لغة عملية يفهمها جميع العاملين، بما يضمن تحقيق التميز المؤسسي المستدام (إدريس والمرسي، 2020، ص 458).

تعريف بطاقة الأداء المتوازن:

يُعرف العريقي (2017، ص 335) بطاقة الأداء المتوازن بأنها: "نظام إداري يهدف إلى مساعدة المنظمة على ترجمة رؤيتها ورسالتها وقيمها وغاياتها وأهدافها الاستراتيجية واستراتيجيتها إلى مجموعة من المعايير والمقاييس والأبعاد (المالية، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو)، ليعطي

أطراف المنظمة بشكل عام، ومدراء الإدارة العليا بشكل خاص، صورة واضحة وشاملة عن أداء منظماتهم".

ويرى كل من إدريس والمرسي (2020، ص 457) أن بطاقة الأداء المتوازن هي "نظام للإدارة الاستراتيجية وأداة لقياس الأداء المؤسسي، يقوم بترجمة رؤية المنظمة واستراتيجيتها إلى مجموعة مترابطة من المؤشرات الكمية والنوعية، تتوزع هذه المؤشرات على أربعة أبعاد أساسية (المالي، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو)، مما يوفر للإدارة صورة متكاملة عن الأداء الحالي والمستقبلي، ويضمن موازنة الأهداف قصيرة الأجل مع التطلعات الاستراتيجية بعيدة المدى".

ثانياً: مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

نظراً لحداثة موضوع نظم المعلومات الإدارية، فإن مفهومه لا يزال في مرحلة التطور والبناء. وسيتم في هذا السياق عرض بعض التعاريف من وجهات نظر متعددة لدعم هذه الدراسة، ومنها:

عرف Lahue (2014) نظم المعلومات الإدارية بأنها: "مجموعة من العناصر المتداخلة مع بعضها البعض، والمتمثلة في المكونات المادية، والبرمجيات، والأفراد، وقواعد البيانات، التي تعمل على جمع البيانات ومعالجتها وتوفير المعلومات لإدارة المنظمة لدعم عملية صنع القرار".

كما عرف Laudon & Laudon (2022) نظم المعلومات الإدارية بأنها: "مجموعة من العناصر المترابطة (المادية، والبشرية، والبرمجيات، وقواعد البيانات) التي تعمل جميعها من أجل جمع ومعالجة وخزن واسترجاع المعلومات وتوزيعها بهدف دعم اتخاذ القرار" (الشاهين وتركي، 2015، ص 69).

أهمية نظم المعلومات الإدارية:

تُعد نظم المعلومات الإدارية العنصر الأساسي لعمل المنظمات بمختلف أشكالها، وتنبع أهميتها من كون المعلومات مورداً حيوياً تمكن المنظمات من تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الاتصال بين مكوناتها، ومن خلالها يتحقق التفاعل والاتصال بينها من جهة، وبين المستفيدين من جهة أخرى (آل مراد، 2012، ص226).

وتكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية في أنها تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات ناجحة وفاعلة، مستندة إلى المعلومات في التوقيت المناسب، فضلاً عن قدرتها على حفظ المعلومات ذات الصلة بأنشطة المنظمة، وخزنها وتحديثها، واسترجاعها عند الحاجة إليها من قبل المستفيدين (Imus et al., 2018, p. 34).

كما تُعد هذه النظم قوة للمنظمة في جميع جوانب تعاملاتها، حيث تسعى المنظمات الحديثة دائماً إلى استخدام المعلومات التي تحصل عليها من مصادر متعددة وذات طبيعة شاملة (عبيس، 2010، ص 609). و"تقوم بتجنيب إدارة المنظمة الوقوع في أخطاء التخطيط والتنظيم، إذ تعمل على توفير معلومات تصف أنشطة المنظمة فيما حدث في الماضي، وما يحدث الآن، وما هو متوقع في المستقبل" (عبادي، 2014، ص28).

خصائص نظم المعلومات الإدارية:

تُعد أهم الخصائص المميزة لنظم المعلومات الإدارية أنها تمثل بيئة شبكية يرتبط وجودها وعملها بوجود وعمل نظم المعلومات الأخرى، وقد ساعدت هذه البيئة على ربط هذه النظم بالعملاء (ياسين، 2009، ص 40). وتستلزم هذه المتغيرات وجود نظم معلومات قادرة على تقديم خدمات للعملاء تتلاءم مع حاجاتهم ومتطلباتهم، كما تساهم نظم المعلومات في دعم عملية اتخاذ القرار وتحسينها استناداً إلى المعلومات التي يوفرها النظام (الشاهين وتركي، 2015، ص 70).

كما ذكر قنديلجي والجنابي (2021، ص 52) أن أهم خصائص نظم المعلومات الإدارية تتمثل في الآتي:

1. **القبول:** بمعنى أن ينال رضى كل العاملين، وأن يثقوا فيه ويقتنعوا بفعاليته.
2. **المرونة:** بأن يقبل التعديل والتغيير المفروض من طرف الظروف المحيطة به.
3. **البساطة:** أن يكون سهل التعامل والمعالجة.
4. **الاقتصاد:** بأن يكون العائد من النظام أكبر من التكاليف المرتبطة به.
5. **الاستمرارية:** أن يعمل على تزويد المنظمة بالمعلومات بصفة مستمرة ودورية حتى تتوافق مع أهداف ورغبات المستفيدين

ويمكن إضافة إلى خصائص نظم المعلومات الإدارية الآتي:

1. **التكامل:** بحيث يمثل النظام وحدة متماسكة في مكوناته ومع وحدات المنظمة الأخرى التي يخدمها.
2. **المرونة:** أي يمكن إدخال التعديلات اللازمة عليه لمواجهة المستجدات.
3. **التوازن بين الأهداف المطلوب تحقيقها،** كالتوازن بين دقة المعلومات وتكلفتها.

الإطار المنهجي للدراسة الميدانية:

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كونه المنهج الأكثر ملاءمة، واستخداماً للدراسات في المجالات الإنسانية، والاجتماعية.

مجتمع الدراسة:

نظراً لطبيعة مجتمع الدراسة، المتمثل في جميع العاملين في المناصب الإدارية العليا والمتوسطة داخل منظمات المجتمع المدني في الجمهورية اليمنية، والذي يشمل: رئيس المنظمة أو نائبه، المدير التنفيذي أو نائبه، مدير الإدارة أو نائبه، رؤساء الأقسام، وضباط أو مديري المشاريع، فقد بلغ القوام الإجمالي لمجتمع الدراسة المستهدف (520) فرداً من العاملين في هذه المستويات الإدارية.

عينة الدراسة:

تم الاعتماد على العينة القصدية؛ حيث بلغ عدد أفرادها (209) مفردة، وقد تم اختيار هذه العينة من الفئات الإدارية في منظمات المجتمع المدني في الجمهورية اليمنية، وشملت: (رئيس المنظمة أو نائبه، المدير التنفيذي أو نائبه، مدير الإدارة أو نائبه، رؤساء الأقسام، وضباط أو مديري المشاريع).

أداة الدراسة

تم اختيار الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية، وقد تم تصميم هذه الأداة بما يتناسب مع الإطار النظري والدراسات السابقة لضمان قياس متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها بدقة.

التحليل الإحصائي للدراسة:

تم إجراء تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، الإصدار 28، وذلك لإجراء التقييم المبدئي للبيانات والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، إضافةً إلى فحص افتراضات النمذجة الإحصائية والتحقق من وجود أو غياب مشكلة التباين المتعدد (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة.

كما تم الاستعانة ببرنامج SmartPLS، الإصدار 4.08.6، لإجراء التحليلات المتقدمة المرتبطة بنمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) باستخدام أسلوب Partial Least Squares (PLS)، حيث شملت هذه التحليلات دراسة مؤشرات الثبات الداخلي، مثل معامل كرونباخ ألفا والمعامل المركب للثبات، وصدق التقارب (Convergent Validity) من خلال متوسط التباين المستخرج (AVE)، إضافةً إلى اختبار فرضيات الدراسة وتقدير قوة وتأثير العلاقات بين المتغيرات من خلال معاملات المسار (Path Coefficients) ومعامل التحديد (R^2)، واختبار الدلالة الإحصائية باستخدام أسلوب Bootstrap.

الإحصاء الوصفي:

استخدمت هذه الدراسة مجموعة من الأساليب الوصفية، ومن أبرزها:

- **أولاً:** التكرارات والنسب المئوية.
- **ثانياً:** المتوسط الحسابي.
- **ثالثاً:** الانحراف المعياري.
- **رابعاً**، مؤشر الأهمية النسبية (Relative Importance Index – RII).

الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

جدول رقم (1): يوضح الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
النوع	أنثى	75	36.2%
	ذكر	132	63.8%
	الإجمالي	**207**	**100%**
العمر	أقل من 30 سنة	35	16.9%
	30 – 40 سنة	89	43.0%
	41 – 50 سنة	59	28.5%
	أكثر من 50 سنة	24	11.6%
	الإجمالي	**207**	**100%**
المستوى التعليمي	ثانوية عامة وما دونها	2	1.0%
	دبلوم بعد الثانوية	9	4.3%
	بكالوريوس	99	47.8%
	ماجستير	69	33.3%
	دكتوراه	28	13.5%
	الإجمالي	**207**	**100%**
سنوات الخدمة في العمل الحالي	أقل من 5 سنوات	39	18.8%
	5 – 10 سنوات	75	36.2%
	11 – 15 سنة	52	25.1%
	أكثر من 15 سنة	41	19.8%
	الإجمالي	**207**	**100%**
المستوى الوظيفي	رئيس المنظمة أو نائبه	19	9.2%
	مدير تنفيذي أو نائبه	38	18.4%
	مدير إدارة أو نائبه	49	23.7%

	ضابط أو مدير مشروع	56	27.1%
	رئيس قسم	45	21.7%
	الإجمالي	**207**	**100%**

يوضح الجدول رقم (1) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة؛ فقد تبين أن نسبة الذكور بلغت (63.8%) مقابل (36.2%) من الإناث؛ أما من حيث الفئة العمرية، فقد شكّل من هم في الفئة (30–40 سنة) النسبة الأكبر (43.0%)، تلاهم من هم في الفئة (41–50 سنة) بنسبة (28.5%)، بينما بلغت نسبة من هم دون الثلاثين (16.9%)، وأقل نسبة كانت لمن تجاوزوا الخمسين عاماً (11.6%)، وهو ما يشير إلى أن غالبية العينة تقع في فئة عمرية منتجة وذات خبرة مهنية متوسطة.

وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي فقد أظهرت النتائج أن حملة البكالوريوس يمثلون النسبة الأعلى (47.8%)، تليهم فئة حملة الماجستير (33.3%)، ثم حملة الدكتوراه (13.5%)، بينما شكّلت المؤهلات الدنيا (دبلوم، ثانوية وما دونها) نسباً محدودة (5.3%)، وهذا يعكس ارتفاع المستوى التعليمي لدى غالبية أفراد العينة؛ أما سنوات الخدمة في العمل الحالي، فقد تبين أن نحو (36.2%) من المشاركين لديهم خبرة تتراوح بين (5–10 سنوات) ويليهم من لديهم خبرة (11–15 سنة) بنسبة (25.1%)، ثم من تجاوزت خبرتهم (15 سنة فأكثر) بنسبة (19.8%)، وأخيراً من هم أقل من (5 سنوات) بنسبة (18.8%)، الأمر الذي يشير إلى أن العينة يغلب عليها أفراد ذوو خبرة عملية متوسطة إلى طويلة.

وفيما يخص المستوى الوظيفي فقد مثّل ضباط أو مدراء المشاريع النسبة الأكبر (27.1%)، تلاهم مدراء الإدارات أو نوابهم (23.7%)، ثم رؤساء الأقسام (21.7%)، والمدراء التنفيذيون أو نوابهم (18.4%)، في حين بلغت نسبة رؤساء المنظمات أو نوابهم (9.2%) فقط. وهذا يبين أن العينة تتوزع على مستويات إدارية متعددة، مع تمثيل واضح للقيادات الوسطى.

الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: نظم المعلومات الإدارية:

لمعرفة مستوى نظم المعلومات الإدارية لدى منظمات المجتمع المدني بالجمهورية اليمنية، ومعرفة نقاط القوة والضعف لكل بعد من أبعاد نظم المعلومات الإدارية، استخدمت الدراسة المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، والنسبة المئوية، والتقدير اللفظي، كما استخدمت في الجدول عمود (الرتبة) الذي يعبر عن أهمية البُعد لدى العينة، كما يوضح ذلك الجدول (2):

جدول رقم (2): الإحصاء الوصفي لأبعاد نظم المعلومات الإدارية

الأبعاد	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي	الرتبة

الموارد البشرية	3.686	0.883	73.72%	مرتفع	4
الأجهزة والمعدات	3.889	0.918	77.78%	مرتفع	1
البرمجيات	3.709	0.942	74.18%	مرتفع	2
قواعد البيانات	3.697	0.885	73.93%	مرتفع	3
متوسط نظم المعلومات الإدارية	**3.745**	**0.827**	**74.90%**	**مرتفع**	

من الجدول رقم (2) تشير تصورات المبحوثين من منظمات المجتمع المدني في اليمن إلى أن مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية في منظماتهم جاء بدرجة مرتفعة في جميع الأبعاد المكونة له؛ فقد أظهرت النتائج أن بعد الأجهزة والمعدات حقق أعلى متوسط (3.889) بانحراف معياري (0.918) وأهمية نسبية (77.78%)، الأمر الذي يعكس إدراك المستجيبين لأهمية توفير البنية التحتية التقنية اللازمة لدعم العمليات الإدارية وتسهيل تنفيذ الأنشطة، خاصة في ظل الظروف التشغيلية الصعبة التي تواجه هذه المنظمات.

في المقابل فقد أظهر بعد الموارد البشرية أدنى متوسط بين الأبعاد (3.686) بانحراف معياري (0.883) وأهمية نسبية (73.72%)، وهو ما يدل على أن المستجيبين يدركون وجود قصور في جانب تأهيل الكوادر البشرية القادرة على إدارة وتشغيل نظم المعلومات بكفاءة، ويرجع ذلك غالباً إلى محدودية الموارد المالية وعدم توافر برامج تدريبية متخصصة، مما يشكل تحدياً حقيقيًا أمام تحقيق الاستفادة المثلى من الإمكانات التقنية المتاحة.

أما بُعد البرمجيات، فقد سجل متوسطًا قدره (3.709) بانحراف معياري (0.942) وأهمية نسبية (74.18%)، في حين جاء بعد قواعد البيانات بمتوسط (3.697) وانحراف معياري (0.885) وأهمية نسبية (73.93%)، وهما بعدان متقاربان في التقديرات، وتشير هذه النتائج إلى أن المبحوثين يدركون توافر الأساسيات في هذين الجانبين، لكنهم يلمسون الحاجة إلى تحسينات وتحديثات مستمرة بما يتلاءم مع متطلبات الشفافية، وتبادل المعلومات، وهي عناصر أساسية لنجاح عمل منظمات المجتمع المدني التي تسعى لإدارة المنح، والمشاريع بكفاءة أمام الجهات المانحة والجمهور.

المتغير التابع: الأداء المؤسسي:

لمعرفة مستوى تحقق الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني بالجمهورية اليمنية، ومعرفة نقاط القوة والضعف لكل بعد من أبعاد الأداء المؤسسي، استخدمت الدراسة المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، والنسبة المئوية، والتقدير اللفظي، كما استخدمت في الجدول عمود (الرتبة) الذي يعبر عن أهمية البُعد لدى العينة، كما يوضح ذلك الجدول (3).

جدول رقم (3): الإحصاء الوصفي لأبعاد الأداء المؤسسي

البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي	الترتيب

البعد المالي	3.634	0.921	72.68%	مرتفع	4
بعد العملاء	3.875	0.901	77.51%	مرتفع	1
بعد العمليات	3.785	0.881	75.69%	مرتفع	2
بعد التعلم والنمو	3.712	0.879	74.24%	مرتفع	3
الأداء المؤسسي	**3.751**	**0.815**	**75.03%**	**مرتفع**	

من الجدول (3) تشير تصورات المبحوثين من منظمات المجتمع المدني في اليمن إلى أن مستوى الأداء المؤسسي جاء بدرجة مرتفعة في جميع أبعاده، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.634) و(3.875)، الأمر الذي يعكس تصوراً إيجابياً لدى المستجيبين بشأن كفاءة الأداء في منظماتهم وفق أبعاد بطاقة الأداء المتوازن.

وقد أظهر بعد العملاء أعلى متوسط بين الأبعاد (3.875) بانحراف معياري (0.901) وأهمية نسبية (77.51%)، الأمر الذي يدل على أن منظمات المجتمع المدني تولي اهتمامًا ملحوظًا بتحقيق رضا المستفيدين من خدماتها، وتعزيز الثقة مع الأطراف ذات العلاقة، وهو ما يعد مؤشرًا مهمًا في بيئة تعتمد بشكل كبير على العلاقة مع المجتمع والجهات المانحة.

أما بعد العمليات الداخلية فقد جاء في المرتبة الثانية بمتوسط (3.785) وانحراف معياري (0.881) وأهمية نسبية (75.69%)، ما يشير إلى إدراك المستجيبين لوجود مستوى مرتفع من كفاءة الإجراءات الداخلية والقدرة على تنفيذ الأنشطة بفاعلية، بالرغم من التحديات البيئية التي تواجه عمل هذه المنظمات.

وفيما يتعلق ببعد التعلم والنمو، فقد سجل متوسطًا قدره (3.712) بانحراف معياري (0.879) وأهمية نسبية (74.24%)، وهو ما يعكس إدراك المستجيبين لأهمية الاستثمار في تطوير القدرات التنظيمية، إلا أن مستوى التقدير يشير إلى وجود مجال للتحسين، خاصة فيما يتعلق بتبني الابتكار وتطوير المهارات البشرية.

أما البعد المالي فقد حقق أدنى متوسط (3.634) بانحراف معياري (0.921) وأهمية نسبية (72.68%)، مما يعكس إدراك المستجيبين للتحديات التي تواجهها هذه المنظمات في الحصول على التمويل المستدام وإدارة الموارد المالية بفاعلية، في ظل اعتماد كبير على المنح الخارجية وعدم الاستقرار الاقتصادي في اليمن.

وبشكل عام؛ بلغ المتوسط الكلي للأداء المؤسسي (3.751) بانحراف معياري (0.815) وأهمية نسبية (75.03%)، الأمر الذي يشير إلى أن تصورات المبحوثين تعكس تقييماً إيجابياً لمستوى الأداء المؤسسي، رغم التباين بين الأبعاد، ويرجح أن هذا الأداء يتأثر بالعوامل البيئية

المحيطة مثل محدودية الموارد المالية، وضعف البنية التحتية، والحاجة المستمرة إلى تطوير القدرات البشرية بما يضمن تحسين الاستدامة والفاعلية التنظيمية.

اختبار الفرضيات:

اختبار الفرضية الرئيسة للدراسة:

تنص الفرضية الرئيسة (H1) للدراسة على أنه: "**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05%) لنظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني في الجمهورية اليمنية**"، ويظهر الجدول رقم (4) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة للدراسة.

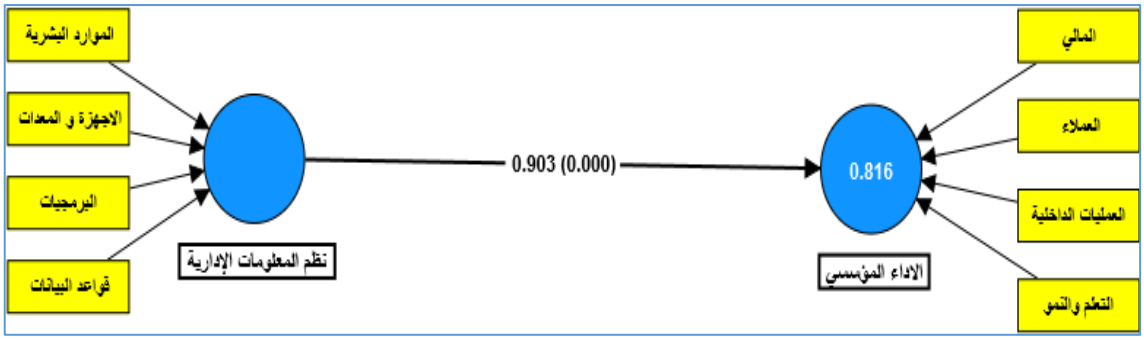
جدول رقم (4): اختبار الفرضية الرئيسة للدراسة

الفرضية	المسار	بيتاβ	الخطأ المعياري	tت	الدلالة p
الأولى	نظم المعلومات الإدارية -> الأداء المؤسسي	0.903	0.017	53.901	0.000

ويبين الجدول (4) والشكل (2) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة للدراسة، والتي تناولت أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي، أظهرت النتائج أن قيمة معامل بيتا $\beta = 0.903$، مع $t = 53.901$ و$p < 0.000$، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

وتشير هذه النتيجة إلى وجود تأثير مباشر وقوي وإيجابي لنظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي، وبعبارة أخرى فإن زيادة فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية ترتبط بتحسين ملحوظ في مستويات الأداء المؤسسي داخل المؤسسات محل الدراسة، وتعكس هذه النتيجة قوة العلاقة السببية بين المتغيرين، مما يدعم صحة الفرضية الأولى ويؤكد دور نظم المعلومات الإدارية كأحد العوامل الرئيسية المؤثرة في تعزيز الأداء المؤسسي.

ومن منظور نظري فإن هذه النتيجة تدعم نظرية النظم (Systems Theory) التي تؤكد أن أي منظمة تعمل كمنظومة مفتوحة تحتاج إلى تدفق فعال للمعلومات لضمان التوازن بين مدخلاتها (الموارد) ومخرجاتها (الخدمات)، كما تتسق مع نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View – RBV) التي ترى أن الموارد غير الملموسة مثل نظم المعلومات تشكل ميزة تنافسية مستدامة إذا ما تم توظيفها بكفاءة، وهو ما يفسر كيف يمكن للمنظمات اليمنية تحسين أدائها رغم محدودية الموارد المادية (Hitt et al., 2015).



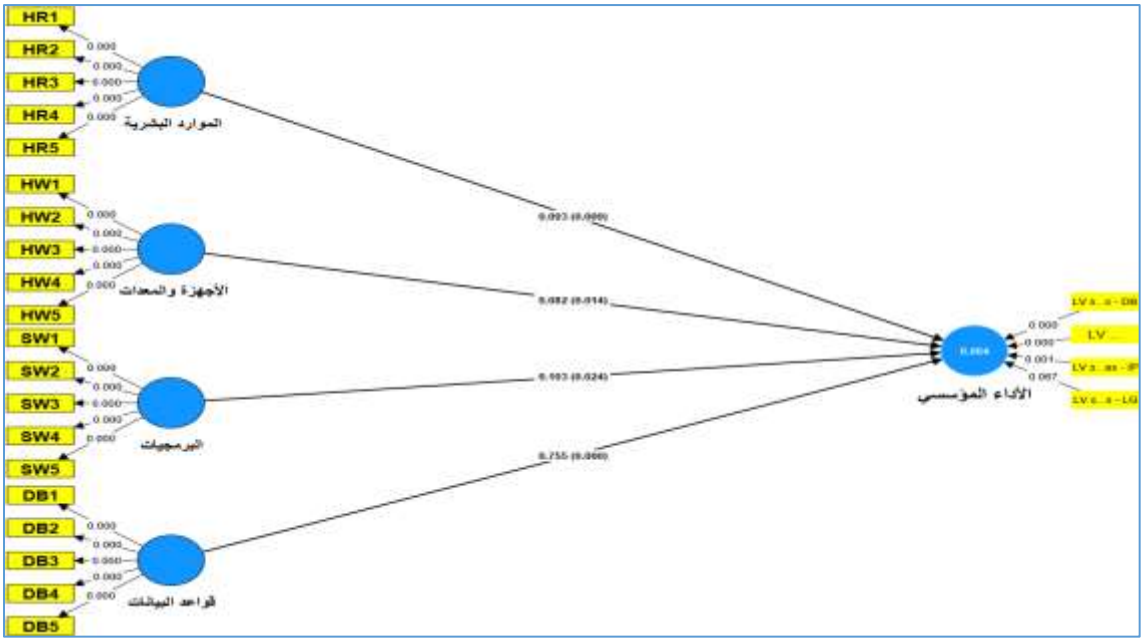
شكل رقم (2): أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء المؤسسي

اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة:

تهدف الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الأولى إلى دراسة أثر أبعاد نظم المعلومات الإدارية المختلفة على الأداء المؤسسي بشكل مفصل، وبما يشمل الموارد البشرية، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات، وقواعد البيانات، ويأتي هذا التوزيع التفصيلي للأبعاد لإظهار كيفية مساهمة كل عنصر من عناصر نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الأداء المؤسسي للمؤسسات، ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الأولى من خلال الجدول (5).

جدول رقم (5): اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الأولى

المسار	بيتاβ	الخطأ المعياري	tت	الدلالةp
الموارد البشرية –> الأداء المؤسسي	0.093	0.036	2.615	0.079
الأجهزة والمعدات –> الأداء المؤسسي	0.082	0.033	2.467	0.000
البرمجيات –> الأداء المؤسسي	0.103	0.045	2.265	0.008
قواعد البيانات –> الأداء المؤسسي	0.755	0.053	14.182	0.000



شكل رقم (3): أثر أبعاد نظم المعلومات الإدارية في الأداء المؤسسي

من الجدول (11) والشكل (3) يتضح الآتي:

– تشير النتائج إلى أن **الموارد البشرية** تسهم إيجابياً في تحسين الأداء المؤسسي؛ حيث بلغ معامل بيتا $\beta = 0.093$ مع $t = 2.615$ و$p = 0.079$ وعلى الرغم من أن هذا التأثير يُعد ضعيف نسبياً مقارنة بالأبعاد الأخرى إلا أنه يعكس دوراً داعماً للموارد البشرية في تفعيل قدرات نظم المعلومات الإدارية سواء من خلال تطوير مهارات الكوادر، أو تحسين إدارة المعرفة، الأمر الذي يسهم بشكل غير مباشر في تحسين الأداء العام للمؤسسة.

وجاءت الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على "وجود أثر للموارد البشرية في تحسين الأداء المؤسسي في المنظمات الترتيب الرابع من حيث الأهمية"؛ حيث تشير هذه النتيجة إلى أن هذه المنظمات لا تمتلك الموارد الكافية لاستقطاب وتوظيف كوادر بشرية مؤهلة في جميع إداراتها، وأنها تفضل الاستعانة بمصادر خارجية متخصصة لتلبية احتياجاتها حسب الطلب لتوفير الوقت والمال.

ويمكن تفسير ذلك في سياق منظمات المجتمع المدني إلى أنها غالياً تعمل بميزانيات محدودة، مما يجعل توظيف فريق مؤهل في جميع الأقسام غير مجدي، وبالتالي يصبح عملية التعاقد مع جهات خارجية مستقل هو الخيار الأكثر نفعاً لها.

– أما **الأجهزة والمعدات**، فقد أظهرت نتائجها تأثيراً إيجابياً مباشراً على الأداء المؤسسي، حيث بلغ $\beta = 0.082$ مع $t = 2.467$ و$p = 0.000$، وهو تأثير دال إحصائياً عند مستوى 0.05. يعكس هذا أهمية تجهيز المؤسسات بالبنية التحتية التقنية الحديثة من أجهزة ومعدات داعمة لنظم المعلومات الإدارية، بما يسهم في تسريع العمليات، وتقليل الأخطاء، وتحسين الكفاءة التشغيلية.

وجاءت الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على "وجود أثر للأجهزة والمعدات في تحسين الأداء المؤسسي في الترتيب الثالث"؛ حيث تعكس اهتمام هذه المنظمات عينة الدراسة بالأجهزة والمعدات الكافية لمعالجة البيانات وإعداد التقارير، واستقبال البيانات من أطراف عدة، وتتميز بالحداثة إلى حدٍ ما، وسعات مختلفة لتخزين البيانات والمعلومات.

ويمكن تفسير أهمية الفرضية المتعلقة بأثر الأجهزة والمعدات في تحسين الأداء المؤسسي بدرجة أقل من بقية الفرضيات المتفرعة من الفرضية الرئيسية الأولى بأن المنظمات محل الدراسة لم تتمكن حتى الآن من تحقيق طموحاتها من حيث اقتناء الأجهزة والمعدات الحديثة والمتطورة التي تواكب السوق؛ كونها تفتقر إلى الإمكانات المادية التي تساعدها على اقتناء الأجهزة والمعدات الحديثة وملحقاتها التي تمكنها من تخزين البيانات والمعلومات، وتتمتع بسهولة استخدامها من أجل استقبال البيانات من أطراف عدة.

- وفيما يتعلق ببعد **البرمجيات**، بينت النتائج أنها تسهم بمستوى معتدل في تحسين الأداء المؤسسي، حيث بلغ $\beta = 0.103$ مع $t = 2.265$ و$p = 0.008$، يدل ذلك على أن أنظمة البرمجيات، بما في ذلك نظم إدارة المعلومات والتطبيقات التشغيلية، تلعب دوراً فاعلاً في دعم العمليات التنظيمية، وتحسين اتخاذ القرار، وبالتالي يكون تعزيز الأداء على المستويات التشغيلية والاستراتيجية.

وجاءت الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على "وجود أثر للبرمجيات في تحسين الأداء المؤسسي في الترتيب الثاني من حيث الأهمية"؛ حيث تشير هذه النتيجة إلى أن هذه المنظمات تقوم بتحديث مستمر لبرامجها، ولها برامج معدة لإنجاز العمليات الداخلية والمهام المختلفة، وتقوم هذه البرمجيات بتوفير الأشكال، والجداول، والعروض البيانية المطلوبة من المستخدمين لها، لما لها من أهمية في توفير الوقت لقراءة التقارير السردية من خلال هذه الجداول والرسوم البيانية.

ويمكن تفسير اهتمام المنظمات عينة الدراسة بالبرمجيات لأهميتها لإيصال التقارير المبسطة للإدارات المعنية لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، وبشكل أسرع من غيرها من التقارير المكتوبة السردية؛ وذلك لتوفير الجهد والوقت اللازمين لذلك.

- أخيرًا جاء **بعد قواعد البيانات** كالبُعد الأكثر تأثيراً على الأداء المؤسسي، حيث سجل $\beta = 0.755$ مع $t = 14.182$ و$p = 0.000$، وهو تأثير قوي ودال إحصائياً عند مستوى (0.01)، وتعكس هذه النتيجة الدور الحاسم لقواعد البيانات في تخزين المعلومات، وربط العمليات المختلفة، وتمكين الإدارة من الوصول إلى بيانات دقيقة وموثوقة، الأمر الذي ينعكس مباشرة على فعالية الأداء المؤسسي.

وجاءت الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على "وجود أثر لقواعد البيانات في تحسين الأداء المؤسسي بالترتيب الأول"، وهو ما يعكس اهتمام المنظمات بتطوير وتحسين قواعد البيانات بما يمكنها من المنافسة، ولحاجة هذه البيانات بشكل سريع؛ حيث عمل أغلب هذه المنظمات يتطلب الحصول على البيانات والمعلومات بشكل سريع بحكم العمل ضمن بند الطوارئ.

ويمكن تفسير اهتمام المنظمات بقواعد البيانات نظراً لحساسيتها مع المانحين، وانعكاساتها على أداء هذه المنظمات، وإلى وعي هذه المنظمات بتوفير البيانات والمعلومات التي تريدها في الوقت المناسب بدلاً من البحث عنها وقت الطوارئ، مما يزيد من التكلفة ويزيد من الأعباء الإضافية، وضياع للوقت والجهد، وكذلك وعي المنظمات بأن من يمتلك المعلومة وبسرعة في ظل المنافسة الشديدة هو الذي يحصل على المنحة، ويحقق الأسبقية.

الاستنتاجات المتعلقة بمتغيرات الدراسة:

1. تهتم منظمات المجتمع المدني العاملة في اليمن محل الدراسة اهتماماً كبيراً بتحسن الأداء المؤسسي بكافة أبعادها: (البعد المالي، بُعد العملاء، بُعد العمليات الداخلية، بُعد التعلم والنمو)، لكن اهتمامها بتحسين بعد: (العملاء) كان أكبر من اهتمامها بتحسين بقية الأبعاد (البُعد المالي، بُعد العمليات الداخلية، بُعد التعلم والنمو).
2. تبدي منظمات المجتمع المدني محل الدراسة اهتماماً كبيراً بتطبيق نظم المعلومات الإدارية بكافة أبعاده: (الموارد البشرية، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات)، لكن اهتمامها بتوفر بُعد (الأجهزة والمعدات) كان أكبر من اهتمامها بتطبيق باقي الأبعاد: (الموارد البشرية، والبرمجيات، وقواعد البيانات).
3. هناك إدراكاً عاماً بأهمية الموارد البشرية المتخصصة في نظم المعلومات الإدارية، وأن هذه المنظمات تبذل جهوداً لتوظيف كوادر مؤهلة.
4. هناك مستوى مرتفع من توافر الأجهزة والمعدات الأساسية، الأمر الذي يشير إلى أن المنظمات تدرك أهمية البنية التحتية المادية.
5. المنظمات تمتلك قواعد بيانات ذات مستوى مقبول من الأهمية؛ فهي تدرك الحاجة إلى تحديثها وإدارتها.

الاستنتاجات المتعلقة بفرضيات الدراسة:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني العاملة في اليمن.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية في تحسين الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني العاملة في اليمن.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات في تحسين الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني العاملة في اليمن.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في تحسين الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني العاملة في اليمن.
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات في تحسين الأداء المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني العاملة في اليمن.

التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من استنتاجات، تظهر مجموعة من التوصيات يمكن الافادة منها، وذلك على النحو الآتي:

1. ضرورة تعزيز مستوى تحسين الأداء المؤسسي بجميع أبعادها، لاسيما اهتمامها بتحسين (البُعد المالي، بُعد العمليات الداخلية، بُعد التعلم والنمو).
2. الاستمرار في الاهتمام من قبل منظمات المجتمع المدني بنظم المعلومات الإدارية؛ بتطبيق وتوفير باقي الأبعاد: (الموارد البشرية، والبرمجيات، وقواعد البيانات).
3. يُستحسن بأن تعمل المنظمات على تطوير استراتيجيات مالية طويلة الأجل تتجاوز إدارة التمويل الحالي، مع التركيز على بناء خطط مستدامة تضمن استمرارية الأعمال وقدرتها على التكيف مع التغيرات المستقبلية.
4. يُقترح بأن تستفيد منظمات المجتمع المدني في اليمن من اهتمامها الحالي بتنمية الموظفين وتدريبهم، عبر تطوير أنظمة حوافز فعّالة ومبتكرة؛ يهدف ذلك إلى خلق بيئة عمل محفزة تضمن استبقاء الكفاءات العالية وتُشجع على الابتكار، مما يعزز القدرة التنافسية والإنتاجية للمنظمة على المدى الطويل.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع العربية:

الكتب:

1. إدريس، ثابت عبدالرحمن؛ والمرسي، جمال الدين محمد (2020). الإدارة الاستراتيجية: منظور تطبيقي حديث (ط1)، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية.
2. رضوان، محمود عبدالفتاح (2013). *تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن*، القاهرة، مصر، المجموعة العربية للتدريب والنشر.

3. العريقي، منصور محمد إسماعيل (2017). الإدارة الاستراتيجية مدخل متكامل (ط1)، صنعاء، اليمن: مركز الأمين للنشر والتوزيع.

4. القحطاني، محمد ناصر (2021). *أساسيات نظم المعلومات الإدارية* (ط1)، المملكة العربية السعودية، المتنبي للنشر والتوزيع.

5. قنديلجي، عامر إبراهيم؛ والجنابي، علاء الدين عبدالقادر (2021). *نظم المعلومات الإدارية* (ط12)، عمان، الأردن: دار المسيرة للطباعة والنشر.

6. مخيمر، محمد أحمد (2000). *قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية*، القاهرة، مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

7. النجار، فايز جمعة؛ النجار، نبيل جمعه؛ كنعان، ماجد راغب (2022). *نظم المعلومات الإدارية، المنظور الإداري والتقني* (ط6)، عمان، الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع.

8. ياسين، سعد غالب (2009). *نظم المعلومات الإدارية*، عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

9. ياسين، سعد غالب (2021). *نظم المعلومات الإدارية: التكنولوجيا، الإدارة، والتنظيم* (ط1)، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

الأبحاث والدوريات والتقارير العلمية:

10. آل مراد، نبال يونس (2012). خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه: دراسة استطلاعية لآراء مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية، *مجلة الإدارة والاقتصاد*، (90)، 220-241.

11. تنتوش، حنان أحمد (2025). أثر تبني ممارسات الفكر الإداري المستدام على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة الجفارة، *المجلة الأفروأسيوية للبحث العلمي*، *3*(3)، 114-129.

12. حتاملة، حابس محمد؛ ودراوشه، نجوى عبدالحميد (2019). الأداء المؤسسي ودوره في تحسين إنتاجية الجامعات الخاصة في شمال الأردن من وجهة نظر القادة الأكاديميين، مجلة دراسات العلوم التربوية، 46 (2)، 212-270.

13. الحسام، صادق أحمد زيد (2025). دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري لدى الصندوق الاجتماعي للتنمية – اليمن، *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية*، *4*(1)، 425-457.

14. الحسيني، يحيى بن خميس (2024). تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية على تحسين عملية صنع القرار، بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عُمان، *المجلة العربي للإدارة، الجامعة العالمية الإسلامية ماليزيا، 44*(4)، 35-50.

15. الرشيدي، عبدالإله عتيق (2022). أبعاد الاتصالات الإدارية وأثرها على تحسين جودة الأداء المؤسسي، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 13*(3)، 53-85.

16. سراع، شاكر سراع منصر عبدالله (2025). دور تنمية الموارد البشرية في تحسين الأداء المؤسسي للجامعات اليمنية، *مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية*، (44)، 742-773.

17. السلطاني، سعدية حايف كاظم (2018). أثر المقدرات التنظيمية في تحقيق الأداء المنظمي: دراسة تحليلية في مستشفى مرجان التعليمي، *مجلة كلية الإدارية للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، 10*(3)، بابل، الراق.

18. الشاهين، نداء صالح مهدي؛ وتركي، سنية كاظم (2015). الدور التفاعلي لنظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الصراع، *مجلة كلية المأمون الجامعة*، (26)، 61-92.

19. عبدالرب، عمر محمد علي؛ والمشرقي، مجاهد يحيى (2024). أثر تكامل سلسلة التوريد على الأداء المنظمي في الشركات اليمنية لصناعة الأدوية، *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، 2*(1)، 26-54.

20. عبدالعزيز، أسماء علي محمد؛ زيدان، مراد صالح مراد؛ وحسين، رشا عويس (2023). دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي بمدارس التعليم الأساسي، *مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، 17*(6)، 665-700.

21. عبيس، تركي كاظم (2010). نظم المعلومات الإدارية وأهميتها في اتخاذ القرارات، *مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، 18*(3)، 1-8.

22. الغامدي، سعيد محمد عبدالله؛ وطيبه، حسن بن عبدالقادر (2024). دور التوجه الريادي للقيادات الإدارية التعليمية في التحسين المستمر للأداء المؤسسي، المجلة العربية للإدارة، 44(1)، 221-236.

23. مالح، فاطمة عبد؛ جمعة، اسراء علي (2022). المهارات الإدارية ودورها في تميز الأداء المؤسسي لدى مدراء النشاط الرياضي في الجامعات العراقية، *مجلة الرياضة الحديثة، كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة للبنات، جامعة بغداد، 1*(21).

24. المعمري، سالم سيف حمد؛ مصطفى، عبدالحميد؛ ومحمود، حمدي (2023). أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على وزارة الثقافة والشباب والرياضة، *مجلة تكنولوجيا المعلومات، جامعة بني سويف، 14*(1)، 389-411.

25. المنزوع، زايد علي عبدالخالق؛ والسياغي، ماجد صالح محمود (2025). تأثير اليقظة الاستراتيجية في الأداء المؤسسي دراسة ميدانية على المؤسسات الاستثمارية في القطاع الزراعي اليمني، *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية*، *4*(3)، 107-138.

الرسائل والأطروحات العلمية:

26. بن بلخير، زهرة؛ وزمبو، فاطمة (2018). *تقييم الأداء المالي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن: دراسة ميدانية مؤسسة سونلغاز فرع التوزيع بأدرار*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أحمد دراية، الجزائر.

27. جبر، نجوى (2015). *التقييم الذكي والتخطيط الاستراتيجي وعلاقاته بتحسين الأداء المؤسسي، في وزارة الصحة بغزة*، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة السياسية للدراسات العليا، غزة.

28. شوشان، سهام (2018). *أثر تسيير الكفاءات البشرية على الأداء المؤسسي: دراسة حالة شركة الإسمنت عين التوتة*،أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة باتنة، الجزائر.

29. عبادي، أنس (2014). *دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات في سوريا، دراسة تطبيقية على شركة سيريتل*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلب، سوريا.

30. المشهداني، شيماء عبداللطيف (2002). *العلاقة بين تقانة النعلومات والتدريب وأثرهما في القدرة المميزة*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، العراق.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

أ- **Books:**

1. ECOSIP (Organization. (1999). *Dialogues autour de la performance en entreprise: les enjeux* [Dialogues around corporate performance: the challenges]. Editions L'Harmattan.
2. Kline, R. B. (2011). 26 convergence of structural equation modeling and multilevel modeling. In *The SAGE handbook of innovation in social research methods* (pp. 562-589). SAGE Publications Ltd.
3. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management information systems: Managing the digital firm* (17th ed.). Pearson Education.
4. West, S. G., Finch, J. F., & Curran, P. J. (1995). Structural equation models with nonnormal variables: Problems and remedies. In R. H.

Hoyle (Ed.), *Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications* (pp. 56–75). Sage Publications, Inc.

A. Periodicals:

5. Chaudhry, I. S., Ali, S., Faheem, M., & Farooq, F. (2019). Institutional performance and trade-led growth hypothesis: evidence from Pakistan. *Review of Applied Management and Social Sciences*, *2*(2), 59-72.

6. Davis, S., & Albright, T. (2000). The changing organizational structure and individual responsibilities of managerial accountants: A case study. *Journal of Managerial Issues*, 446-467.

7. Efendic, A., & Pugh, G. (2015). Institutional effects on economic performance in post-socialist transition: a dynamic panel analysis. *Acta Oeconomica*, *65*(4), 503-523.

8. Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M. & Thiele, K. O. (2017b). Mirror, Mirror on the wall: a comparative evaluation of composite-based structural equation modeling methods. *Journal of the Academy of Marketing Science, 45*(5), 616-632.

9. Hitt, M. A., Xu, K., & Carnes, C. M. (2015). Resource based theory in operations management research. *Journal of Operations Management,* *41*(1), 77–94. https://doi.org/10.1016/j.jom.2015.11.002

10. Imus, J. K. P., Magleo, E. D., & Soriano, M. A. A. (2018). Barangay Management Information System (BMIS) for cities and municipalities in the Philippines. *International Journal of Computer Applications*, *180*(19), 33-36.

11. Jimad, H., Maarif, M. S., Affandi, M. J., & Sukmawati, A. (2020). Leadership strategy of state university public service agency to increasing organizational performance in Indonesia. *International Business and Accounting Research Journal*, *4*(1), 23-36.

12. Novayanti, N., Sriati, S., & Minha, Y. (2017). Institutional performance analysis of UPPB on rubber trade system in South Sumatra, Indonesia. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, *62*(2), 112-116.

13. Shmueli, G., Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J. H., Ting, H., Vaithilingam, S., & Ringle, C. M. (2019). Predictive model assessment in PLS-SEM: guidelines for using PLSpredict. *European Journal of Marketing, 53*(11), 2322-2347.

14. Smith, M. L. (2011). Limitations to building institutional trustworthiness through e-government" A comparative study of two e-services in Chile. *Journal of Information Technology, 26*(1), 78-93.

15. Valmohammadi, C. (2012). Investigating innovation management practices in Iranian organizations. *Innovation*, *14*(2), 247-255.

16. Wong, T. K. Y., Wan, P. S., & Hsiao, H. H. M. (2011). The bases of political trust in six Asian societies: Institutional and cultural explanations compared. International Political Science Review, 32(3), 263-281.

B. Conferences:

17. Toufik, I. N., & Qamari, I. N. (2021, January). Logistics Service Quality as Mediation of the Effect of Information Systems on Supply Chain Relationship. In *4th International Conference on Sustainable Innovation 2020-Accounting and Management (ICoSIAMS 2020)* (pp. 44-49). Atlantis Press.

C. Theses and Dissertations:

18. Lahue, B. R. (2014). *Management Information Systems: An Information Portal for A Major with Limitjess Interpretions* [Master Thesis, University of Northern Iowa, USA].

D. Websites:

19. OCHA. (2022). *Global Humanitarian Overview 2022*. United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs. https://www.unocha.org/publications/report/world/global-humanitarian-overview-2022

20. UNDP. (2022). *Human Development Report 2021/2022: Uncertain Times, Unsettled Lives: Shaping our Future in a Transforming World*. United Nations Development Programme. https://hdr.undp.org/content/human-development-report-2021-22

21. UNICEF. (2023). *Humanitarian Action for Children 2023: Yemen*. United Nations Children's Fund. https://www.unicef.org/media/143966/file/2023-HAC-Yemen-revised-June.pdf

22. World Bank. (2024). *Yemen Economic Update: Navigating Complexity and Building Resilience*. The World Bank. https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/b644cf40-8b14-4031-ac20-f419cd65e58a