

بسم الله الرحمن الرحيم



"دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية العاملة بقطاع غزة"

إعداد:

إشراف الدكتور:

2012 - 1433



هاتف داخلي: 1150

عمادة الدراسات العليا

الرقم...ج.من.غ/35/...../Ref

التاريخ: 2012/12/11...../Date

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ أحمد موسى أحمد فرج الله لنيل درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال وموضوعها:

دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية العاملة بقطاع غزة)

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم الثلاثاء 27 محرم 1434 هـ، الموافق 2012/12/11م الساعة الواحدة ظهرًا بمبنى القدس، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

.....
.....
.....

مشرفاً ورئيساً

د. رشدي عبد اللطيف وادي

مناقشاً داخلياً

أ.د. يوسف حسين عاشور

مناقشاً خارجياً

أ.د. سامي سليم أبو ناصر

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق ،،،

عميد الدراسات العليا

.....
.....
أ.د. فؤاد علي العاجز

||

||

[85 :]



(294)

.SPSS

:

($\alpha=0.05$)

:



Abstract

The Role of Information Technology Investment in Organizational Performance in the Palestinian Higher Education Organizations "An Empirical Study on Universities in Gaza Strip"

This study aimed to identify the role of information technology investment in organizational performance, in addition to know the nature and the strength of the relationship between the information technology investment with its four dimensions and the organizational performance, by applying the study on the Palestinian universities operating in the Gaza Strip.

The descriptive analytical approach was used to achieve the objectives of the study, and the study sample consist of (294) employees from the staff with managerial positions in Palestinian universities operating in the Gaza Strip, who have been selected on the basis of stratified random sample. The questionnaire was used as main tool to collect data, The researcher conducted the needed statistical analysis and tested the study hypotheses, by using SPSS for data analysis and interpretation.

The study concluded with the following results: information technology investment contributes in improving the quality of decision and facilitate the tasks of the Manager, And it also working on rapid and efficiency of the completion of transactions, as well as to improve the effectiveness of the elements of control, monitoring and transparency, and reducing the workload on the university employees through the simplification of work procedures. The study also revealed the existence of a statistically significant relationship at the significance level of ($\alpha=0.05$) between the information technology investment with its four dimensions and the organizational performance on the Palestinian universities operating in the Gaza Strip.

The main recommendations of the study: working on the development of software used in the universities to facilitate communication with the students and then the rapid of response to their desires and expectations, using information technology larger to provide a good basis for the planning of human and financial resources at the university, Forming specialized teams working on proposals for the development of work permanently, working on preparing a long-term plan for information technology determines the desired goals of the use of information technology, in addition make attention to training employees on how to take advantage of information technology and their uses in the performance of tasks and work assigned to them.



()

...

...

...

...

...

...

...

...

...

.....



)

(

/

/

/

/

/

/



# الصفحة	الموضوع
	/
2	
3	
3	
4	
5	
6	
6	
8	
	/
23	
24	:
24	
25	
26	
29	

# الصفحة	الموضوع
29	
31	
32	
34	
35	
37	
43	:
43	
44	
45	
47	
49	
50	
52	
53	
55	
57	
63	:
63	
64	
65	
67	
68	
69	
71	:
71	
79	
84	
86	

/	
93	
94	:
94	
94	
95	
96	
98	
98	
105	
106	
108	:
113	:
128	:
/	
143	
143	
147	
149	
/	
150	
162	

# الصفحة	عنوان الجدول	# الجدول
71		(2.1)
75		(2.2)
76	(Servers)	(2.3)

# الصفحة	عنوان الجدول	# الجدول
76		(2.4)
77		(2.5)
80		(2.6)
82		(2.7)
82		(2.8)
83		(2.9)
83	(Servers)	(2.10)
84		(2.11)
87	.()	(2.12)
88	(Servers)	(2.13)
89		(2.14)
90		(2.15)
95		(3.1)
96		(3.2)
97		(3.3)
99	" "	(3.4)
100	" "	(3.5)
101	" "	(3.6)
102	" "	(3.7)
102	" "	(3.8)
103	" "	(3.9)
105		(3.10)
106		(3.11)
107	(Sample K-S - 1)	(3.12)
108		(3.13)
109		(3.14)



# الصفحة	عنوان الجدول	# الجدول
109		(3.15)
110		(3.16)
110		(3.17)
111		(3.18)
111		(3.19)
114	" "	(3.20)
116	" "	(3.21)
118	" "	(3.22)
120	" "	(3.23)
121	" "	(3.24)
123	" "	(3.25)
125	" "	(3.26)
127	" "	(3.27)
128		(3.28)
129		(3.29)
130		(3.30)
132		(3.31)
133		(3.32)
135	- T	(3.33)
136	-	(3.34)
137	-	(3.35)
138	-	(3.36)
139	- T	(3.37)
140	-	(3.38)
141	-	(3.39)

# الصفحة	عنوان الشكل	# الجدول
35		(2.1)
59		(2.2)

# الصفحة	عنوان الملحق	# الملحق
163		(2.1)
168		(2.2)

:

.(2011)

:

.(2005)

.(2009)

.(2010)

)
(

:

"

"

:

:

.1

.2

.3

.4

.5

:

:

:

.1

.2

.3

.4

:

.1

:

.1

.2

:

:

:

($\alpha=0.05$)
)

(

:

($\alpha=0.05$) .1
)

.(

($\alpha=0.05$) .2
)

.(

($\alpha=0.05$) .3

.()

($\alpha=0.05$) .4

.()

:

($\alpha=0.05$)

)

.(

:

:

■

■

■

■

:

■

■

:

:

:

■

:

■

:

:

■

):

.(

:

■

.(2013/2012)

:

.

.
:

:

■

.(2004)

:

■

.

:

■

.(2009)

:

■

.(2008)

:

■

.(2008)

:

:

:

/

"

:(2011

)

-1

"

)

(

(208)

)

.(

" : (2011) -2

"

(650)

(242)

" : (2011) -3

"

(278)

" : (2008) -4

"

(174)

:" /
" : (2011) -1

"

(100)

" : (2010) -2

:

"

(8)

.(2008 - 2006)

" : (2009) -3

"

(105)

: " : (2009) -4

"

(53)

" : (2008) -5

"

(289)

" : (2008) -6
"

(14)

(90)

" :(2007) -7

"

(208)

" :(2007) -8

"

()

(105)

:

/

(Han & Hsieh, 2011) -1

**(Information Technology Investment and Manufacturing Worker
Productivity)**

(322)

.(2008 - 2002)

(Osei & Harvey, 2011) -2

(Investment in Information Technology (IT) and Bank Business Performance in Ghana)

1998)

(15)

.(2007 -

(Harrim, 2010) -3

(Relationship between Learning Organization and Organizational Performance : Empirical Study of Pharmaceutical Firms in Jordan)

(400)

(Chari, et. al, 2008) -4

(The Impact of Information Technology Investment and Diversification Strategies on Firm Performance)

(117)

(Huang, 2007) -5

(The Effect of Investment in Information Technology on Performance of Firms in the Rubber Industry)

(Mashal, 2006) -6

(Impact of Information Technology Investment on Productivity: The Case of a leading Jordanian Bank)

Cobb-Douglas

(Ravichandran & Lertwongstien, 2005) -7

(Effect of Information Systems Resources and Capabilities on Firm Performance: A Resource-Based Perspective)

(129)

(Strasser, 2004) -8

(The Effect of Information Technology Investment and Information Technology Management on Overall Enterprise Performance in Federal Agencies)

:

:

: /

Strasser,)

(2011) (2004

:

/

(Chari, et. al, 2008) (Han & Hsieh, 2011)

(Strasser, 2004) (Ravichandran & Lertwongstien, 2005)

Osei &) (Huang, 2007)

) (Harvey, 2011

) (Harrim, 2010) (2011

(2008) (2008) (2009

(Mashal, 2006) (2007)

(2007) (2009)

(2010)

(2011) (2011) (2011)

(2008)

:

/

(2008) (2011)

(2011) (2011)

(2007) (Han & Hsieh, 2011)

(Harrim, 2010)

(Huang, 2007) (Chari, et. al, 2008) (2009)

(Ravichandran & Lertwongstien, 2005) (2007)

(Strasser, 2004)

(Mashal, 2006) (Osei & Harvey, 2011)

) (2008)

) (2011

.(2009) (2010

: /

:

:

■

■

■

:

:

:

:

:

)

.(10 :2010

:

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

:

Information)

(Technology

.(477 :2009)

)

(

(Henderson & Venkatraman, 1993)

.

"

(38 :2002)

"

" : (2002)

"

" UNISCO

.(34 :2004) ."

:

(2004)

■

■

■

" (153 :2005)

" (Loudon & Loudon, 2006: p4)

" (Sanders, 2007: p179)

" : (2007)

(742 :2010)

(Alter, 2002: p45-46) (Martin, et al., 2002: p11-12)

-:

:

■

:

■

:

.

:

.(Turban, et al., 2001: p162)

" (23 :2004)

"

" (Thompson & Cats, 2003: p47)

"

:

.

:

.(Laudon & Laudon, 2006)

:

(37 :2001)

:()

■

:

■

(Microsoft Office)

: .

.(Oz, 2002: p228)

" : (168 :2001)

."

(Martin, et al., 2002: p99)

:

: .

" :

.(33 :2004) "

" : (193 :2005)

."

" : (121 :2007)

."

" (Alter, 2002, p137)

."

:

Laudon & Laudon,)

.(2006: p5

.(Alter, 2002: p456)

(Laudon & Laudon, 2006: p5)

:

:

Cline & Guynes,) (Schniederjans & Hamaker, 2003: p10)

(2001: p71-72

:

:(Strategic IT Investment) ■

.(Schniederjans & Hamaker, 2003)

(997 :2009)

Operational)

-

▪

:(Efficiency IT Investment

.(Cline & Guynes, 2001: pp71-72)

(997 :2009)

)

.(

(Cline & Guynes, 2001)

:(Tactical IT Investment)

▪

.(Cline & Guynes, 2001: pp71-72)

:(Business Transition IT Investment)

▪

.(Cline & Guynes, 2001: p71-72)

:

: (Turban, et al., 2001)

:

.

.

.

:

.

:

.

Xerox

Bureau of Mines

Petrie,)

(2004

(Busby & Pitts, 1995)

(179 :2005)

:

■

■

■

■

■

■

■

■

:

(181 :2005)

(Sheely, 1999)

:

■

■

■

■

(182 :2005)

:

■

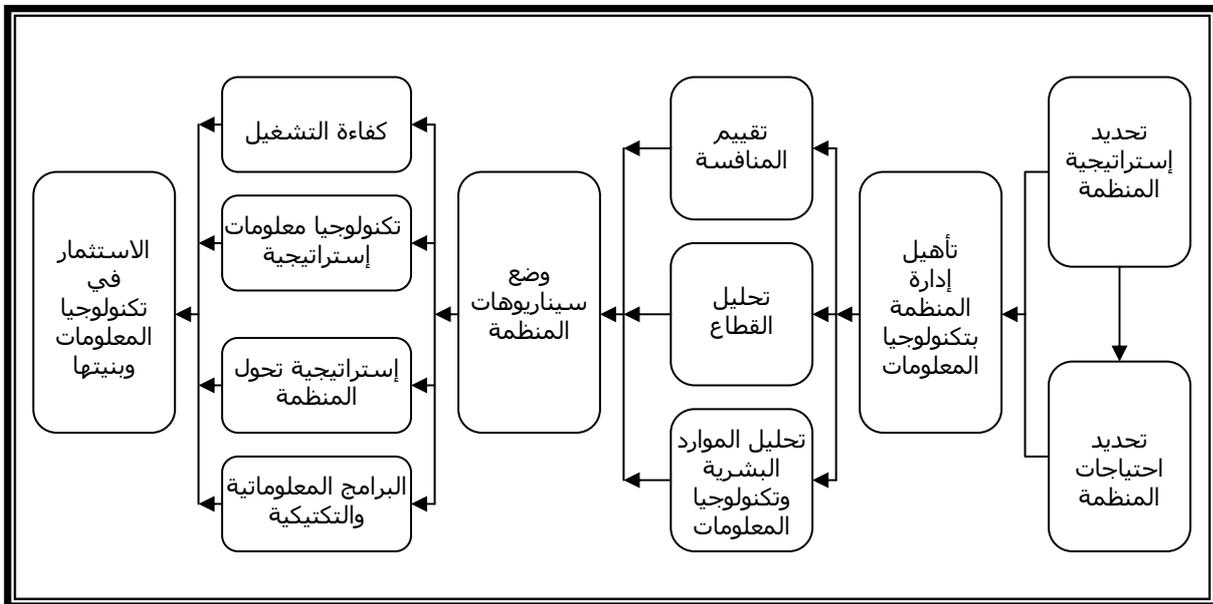
■

■

:

■

(2.1)



:

:

:

.(2005)

: (2007)

-
-
-
-
-
-

: .

.(Kroenke & Dolan, 1989)

(2005)

:

.(Lucas, 2000: p15)

Harvey &)

.(Brown, 2001: p70

(Goodhue & Thompson, 1995: p214-215)

.(100 :2002)

:2003)

.(44

.(153 :2005)

(Khazanchi, 2005, p88)

:

(Thatcher & Pingry, 2004)

()

(Edwards, 2002: p21)

:

:

/

.(2010)

(2005)

(2008)

(Brain Storming)

(Intelligent Agent)

(2010)

:

-
-
-
-
-

:

:

/

(235 :2005)

(SMS)

(WAP)

:

"

(204 :2002)

"

(Leonard & valacich 2006: p77)

" (497 :2005) :

(119 :2006) ."

(500 :2005) .

:

-
-
-
-

(..) :

)

" (543 :2004) .(165 :2006

."

" (72 :2005)

"

:

/

■

(2011)

■

■

■

■

■

■

■

■

■

■

:

(Balina, 1995) (2006)

/

:

■

■

■

(De Val, 1997)

:

(Rosenberger, 1998)

(Artill & Mclaney, 1994)

.(82 :2010)

:

-
-
-
-
-
-
-

:

(William, 2002: p457)

.(53 :2010)

(Hale, 2004: p13)

(Wheelen & Hunger, 2008: p240)

" (Scott, 2003: p27)

" .
" (65 :2010)

"
" (Peterson, et al., 2003: p1)

"
" (Lusthaus, et al., 1997: p86)

"
" (327 :2006)

"
:
) () (64 :2006)
(

:

(30-29 :2009)

:

■

■

■

■

■

■

:

:

(Brown, 2003: p2) (2006)

□

...

□

□

(15 :2001)

:2000)

:(16

□

□

□

□

□

:

(110 :2005)

(2001)

:

■

■

(111 :2005)

:

:

■

:

■

:

■

(11 :2009

)

"

(89-88 :2010

)

:

■

■

■

■

■

■

■

■

■

■

■

■

■

■

■

■

■

:

:(Lusthaus, et al., 1997: pp 90-94)

■

■

■

■

(67 :2010)

:

■

■

■

:

(66 :2010)

■

■

■

■

■

■

■

■

■

:
(63 :2004)

:

:

:

■

■

■

■

■

■

:

:

■

(2000)

(18 :2003)
(Hill, 2001: p430)

.(335 :2005)

" (1999)

"
(2002)

:

"
"
) (565 :2005) (Frensh, 2003: pp366-368)
(402 :2005

:

(2007) (65 :2010)

:

■

.
.

■

■

.()

■

■

■

(2000)

:

■

.

■

■

■

■

■

:

(Key Performance Indicators)

(Key Successful Indicators)

.(87-86 :2005)

"

(21 :2005)

"

"

"

"

"

(40 :2007)

:

.

■

.

■

:

:

(EPS)

(ROI)

(ROA)

(ROE)

(ROS)

.(92 :2006)

(Al Shaikh Ali, 2007: p30)

(117 :2004) (94 :2006)

:

■

■

■

■

■

■

■

:

:

)

.(58 :2005

:

(56 :1998)

■

■

■

:

:2005

) (487 :2007)

(135

.(54 :2012)

.(103 :2009)

:2004)

(64 :1998) (44 :2009) (112

.(Al Shaikh Ali, 2007: p47)

Kaplin &)

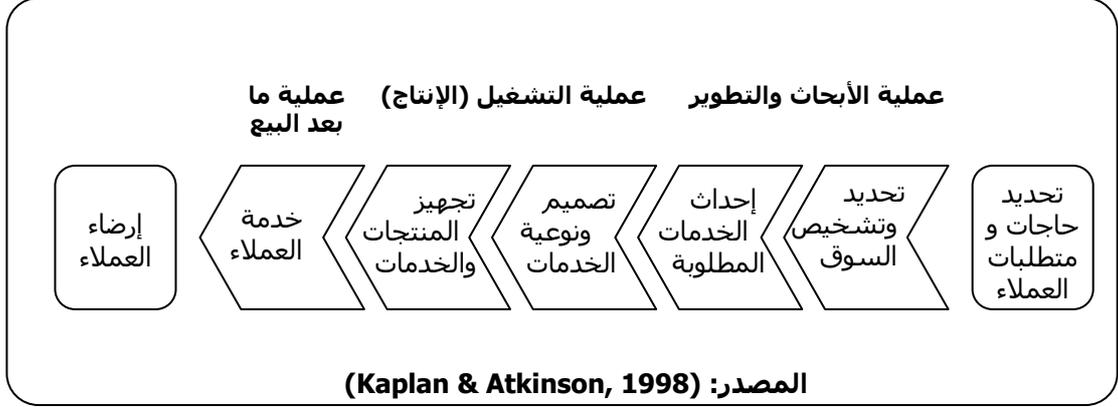
.(Atkinson, 1998: pp371-374

.(12 :2008)

(108 :2001)

.(2.2)

(2.2)



:

)

.(

:

:()

:2008)

.(132

(147 :2007)

.(20 :2006)

.(403 :2004)

.(46 :2009)

.(Ababneh, 2008: pp.467-468)

:

.(36 :2011)

:(2008)

: .

.
: .

:() .

:
: ■

: ■

:

■

.(Turban, 2001)

.(Kotler, 2000: p74)

.(215 :2002)

(150 :2002)

■
■
■

(1989)

(61-60 :2004)

Kroenke &)

:(Dolan, 1989: p44

T-Form

: Post Bureaucratic
.(Wagner & Hollenbeck, 1995: p287-290) Virtual

(Simon, 2001: p35)

(Havery & Brown, 2001)

:

■

■

■

■

(38 :2007)

:

■

■

■

■

:

/

(Kraemer & Dedrick, 1997: p89-90)

(Brynjolfsson & Hitt, 2000: p35)

(Kraemer & Dedrick, 1997: p97)

(McMahan et al., 1995: p4)

(69 :2001)
:

(5 :2003)
(2011)
:

-
-
-
-
-
-
-
-

(88 :2007)

:

■

■

■

■

■

■

■

(322-321 :2008)

:

/

.(Krishnan & Sriram, 2000: p96)

:

.(Mitra & Chaya, 1996: p34-36)

(Kettinger et al., 1996: p31–32)

(Weill & Broadbent, 1990: p206)

(321 :2008)

: /

.(Lucas, 2000: p17-18)

(Berkley & Gupta, 1994: p107)

(Brynjolfsson & Hitt, 2000: p24)

:

(O'leary & O'leary, 2000: p355)

(Tervonen et al., 2000: p22)

Ang et al.,)

47

(2001: p151-153

:

:

:

/

(johannessen, et al., 1996: p36)

(1989 : 209) .

⋮
⋮

■

⋮

■

.

1967

.

:

.1 :

1978

1991

1954

(2012)

(2.1)

تصنيف الموظفين الإداريين حسب المؤهل العلمي					
130	دبلوم	192	بكالوريوس	43	ماجستير
				109	توجيهي فما اقل
474	العدد الإجمالي للموظفين الإداريين				
تصنيف الموظفين الإداريين ذوي المناصب الإدارية					
29	رئيس قسم	11	مساعد مدير	22	مدير
62	العدد الإجمالي للموظفين الإداريين ذوي المناصب الإدارية				

(2.1) -

تصنيف الموظفين الأكاديميين حسب الدرجة العلمية					
130	أستاذ مساعد	77	أستاذ مشارك	69	أستاذ دكتور
21	معيد	85	مدرس	11	محاضر
393	العدد الإجمالي للموظفين الأكاديميين				
تصنيف الموظفين الأكاديميين ذوي المناصب الإدارية					
53	رئيس قسم	20	نائب عميد	19	عميد
				6	مدير (مركز / وحدة)
98	العدد الإجمالي للموظفين الأكاديميين ذوي المناصب الإدارية				

.2012

:

:

(2012)

:

-

-

)

:(2012

.1

.2

.3

.4

.5

.6

.7

:(2007)

: /

. Video Conference

: /

: /

. Intel

▪

▪

▪

: /

▪

▪

▪

▪

:(2012

)

:

/

:

(Servers)

:

:

.1

:

.2

)

(

:

■

■

■

■

(Servers)

:

.3

) (

: 4

.SMS

(2.2)

(2.2)

العدد	البند	م.
41	عدد العاملين في تكنولوجيا المعلومات	1
40	عدد أجهزة الخوادم الموجودة في الجامعة	2
5466	عدد نقاط الشبكة الموجودة في الجامعة	3
965	عدد المشتركين بخدمات الانترنت في الجامعة	4
1328	عدد أجهزة الحاسوب المتوفرة في الجامعة	5
60	عدد مختبرات الحاسوب في الجامعة	6
2547	عدد المشتركين بخدمة البريد الالكتروني - موظفين	7
41	عدد المشتركين بخدمة البريد الالكتروني - طلبة	8

.2012

:

(Servers) (2.3)

:

(2.3)

(Servers)

م.م	نظام تشغيل / برنامج	الخدمة التي يقدمها
1	Microsoft windows server 2003	نظام تشغيل
2	Microsoft windows server 2008	نظام تشغيل
3	Microsoft exchange 2010	خدمة البريد الإلكتروني
4	Microsoft TMG ForeFront 2010	خدمة الانترنت
5	Microsoft ISA 2006	خدمة الانترنت
6	Oracle 10g Data Base	قواعد البيانات
7	Linux Centos 5	نظام تشغيل
8	Vmware ESX 4	نظام تشغيل افتراضي
9	Nod Antivirus	مضاد فيروسات
10	Kaspersky	مضاد فيروسات
11	Microsoft IIS 7	خادم ويب
12	Apache + PHP 5	خادم ويب
13	pfsense Hotspot System	خدمة انترنت لاسلكي
14	الأصيل	الخدمات المالية والحسابات

.2012

:

:

/

.1

:

(2.4)

م.م	اسم البرنامج	م.م	اسم البرنامج	م.م	اسم البرنامج
1	القبول والتسجيل	8	الدائرة الطبية	15	التوريدات والمخازن
2	الرواتب	9	التحاليل الطبية	16	حجز القاعات الخاص

(2.4) -

اسم البرنامج	م.	اسم البرنامج	م.	اسم البرنامج	م.
التدريب الميداني	17	برنامج مختبر التربة	10	الشنون الأكاديمية	3
إستبانة تقييم الموظفين	18	نقابة العاملين	11	شئون الطلاب	4
التعليم المستمر	19	المكتبة المركزية	12	شئون الموظفين	5
برنامج الدائرة الطبية	20	الدراسات العليا	13	خدمات الموظفين عبر الإنترنت	6
برنامج تطوع الطلبة	21	برنامج الصيانة	14	مالية الطالب	7

.2012

:

: 2

(2.5)

(2.5)

اسم الموقع	م.	اسم الموقع	م.	اسم الموقع	م.
موقع الشنون الأكاديمية	11	مواقع الوحدات	6	موقع الجامعة	1
موقع الشنون الإدارية	12	موقع نظام القوائم البريدية	7	مواقع الصفحات الشخصية	2
موقع نظام البحث العلمي	13	موقع نظام التوظيف الإلكتروني	8	مواقع الكليات	3
موقع مجلة الجامعة	14	موقع شئون تكنولوجيا المعلومات	9	مواقع العمادات	4
		موقع شئون البحث العلمي	10	مواقع المراكز	5

.2012

:

: /

:

.1 :

Brand)

(name computers

.2 :

Laptop

Word press

.3 :

30

10

.4 :

-Hardware & Software -

/

:

■

■

■

■

:

/

:

/

(

)

:

.2

1955

1991

2001

37

)

.(2012

(2.6)

تصنيف الموظفين الإداريين حسب المؤهل العلمي					
34	دبلوم	148	بكالوريوس	3	ماجستير
				115	توجيهي فما اقل
300	العدد الإجمالي للموظفين الإداريين				
تصنيف الموظفين الإداريين ذوي المناصب الإدارية					
32	رئيس قسم	2	مساعد مدير	23	مدير
57	العدد الإجمالي للموظفين الإداريين ذوي المناصب الإدارية				
تصنيف الموظفين الأكاديميين حسب الدرجة العلمية					
159	أستاذ مساعد	56	أستاذ مشارك	8	أستاذ دكتور
14	معيد	154	مدرس	17	محاضر
408	العدد الإجمالي للموظفين الأكاديميين				
تصنيف الموظفين الأكاديميين ذوي المناصب الإدارية					
24	رئيس قسم	9	نائب عميد	11	عميد
				8	مدير (مركز / وحدة)
52	العدد الإجمالي للموظفين الأكاديميين ذوي المناصب الإدارية				

.2012

:

:

(.2012)

2002

2008

(.2012)

:

:(2007)

: /

:

: /

:

)

: (2012

: /

■
■
■
■
■
■
■
■
■
■
■
■
■
■
■

(2.7)

(2.7)

م.م	اسم البرنامج	م.م	اسم البرنامج	م.م	اسم البرنامج
1	القبول والتسجيل	5	الدراسات العليا	9	الجودة
2	الشنون الأكاديمية	6	التدريب الميداني	10	شنون الموظفين
3	شنون الطلاب	7	كلية مجتمع الأقصى	11	برنامج المكتبة
4	البحث الاجتماعي	8	برنامج المراسلات	12	برنامج رسائل sms

.2012

:

(2.8)

(2.8)

م.م	اسم الموقع	م.م	اسم الموقع
1	موقع الجامعة	5	خدمات الطلبة / جامعة الأقصى
2	موقع كلية مجتمع الأقصى	6	خدمات المحاضرين / جامعة الأقصى
3	طلب الالتحاق الإلكتروني (دبلوم/ جامعة/ دراسات عليا)	7	خدمات الموظفين
4	خدمات الطلبة / كلية مجتمع الأقصى	8	خدمات محاضرين / كلية مجتمع الأقصى

.2012

:

/ :

)

.(

. (Servers)

(2.9)

(2.9)

م.م	البند	العدد
1	عدد العاملين في تكنولوجيا المعلومات	45
2	عدد أجهزة السيرفر الموجودة في الجامعة	16
3	عدد نقاط الشبكة الموجودة في الجامعة	1200
4	عدد المشتركين بخدمات الانترنت في الجامعة	994
5	عدد أجهزة الحاسوب المتوفرة في الجامعة	1000
6	عدد مختبرات الحاسوب في الجامعة	24
7	عدد المشتركين بخدمة البريد الالكتروني - موظفين	491

.2012

:

(Servers)

(2.10)

(2.10)

(Servers)

م.م	نظام تشغيل / برنامج	الخدمة التي يقدمها
1	Microsoft windows server 2003	نظام تشغيل
2	Microsoft exchange 2010	خدمة البريد الإلكتروني
3	Microsoft ISA 2006	خدمة الانترنت
4	Oracle 10g Data Base	قواعد البيانات
5	Linux Centos 5	نظام تشغيل
6	Kaspersky	مضاد فيروسات
7	Microsoft IIS 6	خادم ويب
8	Mikrotik Hotspot System	خدمة انترنت لاسلكي
9	الأصيل	الخدمات المالية والحسابات

.2012

:

: /

()

:

▪

▪

▪

▪

)

hardware

▪

▪

: .3

1991

(2012)

(2.11)

تصنيف الموظفين الإداريين حسب المؤهل العلمي					
68	دبلوم	104	بكالوريوس	2	ماجستير
				52	توجيهي فما اقل
226	العدد الإجمالي للموظفين الإداريين				
تصنيف الموظفين الإداريين ذوي المناصب الإدارية					
6	رئيس قسم	7	مساعد مدير	31	مدير
44	العدد الإجمالي للموظفين الإداريين ذوي المناصب الإدارية				

(2.11) -

تصنيف الموظفين الأكاديميين حسب الدرجة العلمية					
102	أستاذ مساعد	56	أستاذ مشارك	28	أستاذ دكتور
18	معيد	86	مدرس	2	محاضر
292	العدد الإجمالي للموظفين الأكاديميين				
تصنيف الموظفين الأكاديميين ذوي المناصب الإدارية					
32	رئيس قسم	6	نائب عميد	15	عميد
				3	مدير (مركز / وحدة)
56	العدد الإجمالي للموظفين الأكاديميين ذوي المناصب الإدارية				

.2012

:

:

" 2001

"

500

(.2012)

:

: (2007)

: .1

: .2

: .3

■

■

:

:(2012)

: /

....

USP

: /

:

: /

()

: .4

1975

1980

1981

1985

1985

1991-1985

1991

.(2012

.()

(2.12)

.()

تصنيف الموظفين الإداريين حسب المؤهل العلمي					
36	دبلوم	93	بكالوريوس	5	ماجستير
				92	توجيهي فما اقل
226	العدد الإجمالي للموظفين الإداريين				
تصنيف الموظفين الإداريين ذوي المناصب الإدارية					
35	رئيس قسم	8	مساعد مدير	1	مدير
44	العدد الإجمالي للموظفين الإداريين ذوي المناصب الإدارية				
تصنيف الموظفين الأكاديميين حسب الدرجة العلمية					
39	أستاذ مساعد	8	أستاذ مشارك	3	أستاذ دكتور
0	معيد	18	مدرس	12	محاضر
80	العدد الإجمالي للموظفين الأكاديميين				
تصنيف الموظفين الأكاديميين ذوي المناصب الإدارية					
		2	رئيس قسم	5	مدير (مركز / وحدة)
7	العدد الإجمالي للموظفين الأكاديميين ذوي المناصب الإدارية				

.2012

:

:

-

1998

)

.(2012

:

)

.(2012

:

/

(Servers)

(2.13)

(2.13)

(Servers)

جهاز الخادم	.م	جهاز الخادم	.م
VPN Server	9	Active directory Servers	1
Avicenna Lab Server	10	Mail Server	2
Video Streaming Server	11	Domain Name Server (DNS)	3
Illuminate server	12	Applications and FTP Servers	4
Model server	13	Web Server	5
Streaming server	14	Antivirus Server	6
Firewall server	15	Portal Server	7
Load Balancer	16	Avicenna Pleiad Server	8

.2012

:

(2.14)

(2.14)

م.م	البنية التحتية	الملاحظات
1	شبكة الإنترنت	ترتبط بين جميع الفروع والمراكز الدراسية من خلال تقنية MPLS
2	خطوط الإنترنت	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Video Conference بسرعة 2Mbps ▪ شبكة التعليم والبحث العلمي بسرعة 25Mbps ▪ شبكة الأورومتوسطي بسرعة 8-2 Mbps ▪ شركة الاتصالات الفلسطينية بسرعة 100Mbps
3	البريد الإلكتروني	<p>يعتمد في تشغيله على</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ RedHat Operating System ▪ Horde Mail System Application ▪ Firewall and Antivirus Software
4	Active Directory Forest Structure	تخدم 28 موقعاً للجامعة
5	المختبرات	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مختبرات الحاسوب : جهاز حاسوب واحد لكل 40 طالبا ▪ مختبرات الانترنت: 12 جهاز حاسوب لكل 1000 طالب ▪ مختبرات متعددة الأغراض ▪ مختبرات التعليم المستمر ▪ مختبرات الحاسوب للمكفوفين : 3 مختبرات ▪ مختبرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: 7 مختبرات
6	الشبكة الافتراضية (VPN)	ضمان عملية التواصل الإلكتروني بين مواقع الجامعة كافة داخل الوطن وخارجه
7	نظام المؤتمرات المرئية Video Conference	تركيب نظام المؤتمرات المرئية في ثلاث مدن وهي: القدس والخليل وغزة وربطها مع رئاسة الجامعة (الإرسال/ رام الله)
8	خوادم نقل الملفات FTP	تتضمن المواد المنشورة آثر من 140 فيديو تعليمي
9	البث المباشر على الإنترنت	للتواصل بين الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية

.2012

:

:

/

(2.15)

(2.15)

م.م	اسم البرنامج	م.م	اسم البرنامج	م.م	اسم البرنامج
1	أنظمة القبول والتسجيل	8	نظام متابعة اللوازم والمشتريات	15	مكتبة الأفلام التعليمية في شبكة الإنترنت
2	محاسبة الطلبة	9	نظام متابعة تقويم الامتحانات	16	نظام تسجيل الدبلوم المهني
3	المنح والمساعدات	10	الصفحة الالكترونية	17	نظام المنح والمساعدات المالية
4	بوابة الجامعة الأكاديمية	11	نظام الحضور والانصراف	18	نظام إدارة المكتبات
5	النظام المالي	12	نظام تسليم المقررات الدراسية	19	بوابة المكتبة
6	نظام شؤون الموظفين	13	بوابة الجامعة الإدارية		
7	نظام الرواتب	14	بوابة "خريجو الجامعة"		

.2012

:

:

/

2000

:()

/

2001

.

:

.

.

:

/

:

.

.

-

22

23000

.

-

.

:

:

:

:

SPSS

:

: -1

: -2

SPSS

:

)

(

(

)

:

.

(3.1)

				/			
160	82	11	22	6	20	19	
109	56	2	23	8	9	11	
51	37	8	1	5	0	0	-
100	38	7	31	3	6	15	
420	213	28	77	22	35	45	

. :

:

:

:

: -1

(294)

(%70)

. 2013/2012

: -2

(339)

: .(%86.73) (294)

(3.2)

%85.8	109	127		1
%88.5	77	87		2
%88.1	37	42	-	3
%85.5	71	83		4
%86.7	294	339		

(30)

(30)

-1)

(55)

(36

(10)

(8)

: ■
(11)

: ■
(7)

(55-37)

: (8)

: (11)

: ■
: ■

(3.3)

1	2	3	4	5	

:

-
-
-
-
-
-
-
-

(2)

(1)

:

:

(30)

(294)

(339)

SPSS

:

:

:

-1

(7)

(2)

(1)

: -2
/

:

(3.4)

"

"

*0.001	0.471		1
*0.000	0.618		2
*0.000	0.758		3
*0.000	0.698		4
*0.000	0.800		5
*0.000	0.615		6
*0.000	0.768		7
*0.000	0.799		8
*0.000	0.680		9
*0.000	0.603		10

. $\alpha=0.01$

*

"

"

-0.471)

($\alpha= 0.01$)

(0.800

(3.5)

*0.001	0.500	()	1
*0.000	0.737		2
*0.000	0.768		3
*0.000	0.712		4
*0.000	0.637		5
*0.000	0.687	SMS .WAP	6
*0.000	0.682	()	7
*0.001	0.480		8

. $\alpha=0.01$

"

"

-0.480)

($\alpha= 0.01$)

(0.768

(3.6)

"

"

*0.000	0.676	.	1
*0.000	0.658	.()	2
*0.000	0.847	.	3
*0.000	0.742	.	4
*0.000	0.814	.	5
*0.000	0.752	.	6
*0.000	0.777	.	7
*0.000	0.767	.	8
*0.000	0.749	.	9
*0.012	0.355	.	10
*0.000	0.714	.	11

. $\alpha=0.05$

"

"

($\alpha= 0.05$)

(0.847-0.355)

(3.7)

"

"

*0.000	0.776	.	1
*0.003	0.426	.()	2
*0.001	0.489	.	3
*0.001	0.476	.	4
*0.000	0.774	.	5
*0.001	0.484	.	6
*0.000	0.589	.	7

. $\alpha=0.01$

*

"

"

0.01)

(0.776-0.426)

($\alpha=$

(3.8)

"

"

*0.000	0.809	.	1
*0.000	0.673	.	2
*0.000	0.799	.	3

(3.8) -

" "

*0.000	0.730		4
*0.000	0.847		5
*0.000	0.730		6
*0.000	0.791		7
*0.000	0.687		8

. $\alpha=0.01$

*

" "

(0.847-0.673)

($\alpha= 0.01$)

(3.9)

" "

*0.000	0.714		1
*0.000	0.750		2
*0.000	0.728		3
*0.000	0.691		4

(3.9) -

" "

*0.000	0.697		5
*0.000	0.669		6
*0.001	0.497		7
*0.000	0.669		8
*0.000	0.555		9
*0.000	0.565		10
*0.000	0.694		11

.α=0.01

"

"

(0.750-0.497)

(α= 0.01)

: /

(3.10)

(3.10)

		المجال	
*0.000	0.835		1
*0.000	0.805		2
*0.000	0.940		3
*0.000	0.910		4
*0.000	0.966		
*0.000	0.950		1
*0.000	0.962		2
*0.000	0.901		

$\alpha=0.01$

*

:

(30)

:

: -

(0.964)

(1-0)

(3.11)

:

(3.11)

الصدق*	قيمة معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المجال	الرقم
0.934	0.873	10		1
0.897	0.805	8		2
0.951	0.905	11		3
0.836	0.699	7		4
0.946	0.894	36		
0.931	0.867	8		1
0.973	0.946	11		2
0.965	0.931	19		
0.982	0.964	55		

(3.11)

.(0.982)

.(0.964)

(SPSS) Package for the

Social Sciences

(Cronbach's Alpha)

(Spearman Correlation Coefficient) ■

(T-Test)

T ■

3

(Independent Samples T-Test)

T ■

(One Way Analysis of Variance - ANOVA) ■

:(-)

(3.12)

(sig. > 0.05) 0.05

(3.12)

(1- Sample K-S)

الرقم	المجال	القيمة الاحتمالية Sig.
1		0.191
2		0.127
3		0.652
4		0.619
		0.574
1		0.174
2		0.617
		0.364

-1

:

(3.13)

توزيع أفراد العينة حسب الجنس

%		
%85.4	251	
%14.6	43	
%100	294	

(3.13)

(%14.6)

(%85.4)

-

)

(%16.6)

.(2011

-2

:

(3.14)

%		
%40.1	118	
%14.6	43	
%45.2	133	
%100	294	

(3.14)

(%40.1)

(%45.2)

(%14.6)

-3

:

(3.15)

توزيع أفراد العينة حسب العمر

%		
%10.9	32	30
%41.2	121	40 -30
%35.0	103	50 -40
%12.9	38	50
%100	294	

50-40

40-30

(3.15)

(%76.2)

-4

:

(3.16)

%		
%37.1	109	
%26.2	77	
%12.6	37	
%24.1	71	
%100	294	

(3.16)

(%26.2)

(%37.1)

(%24.1)

.(%12.6)

(%70)

:

-5

(3.17)

%		
%51.4	151	
%48.6	143	
%100	294	

(%51.4)

(3.17)

(%48.6)

:

-6

(3.18)

%		
%54.1	159	
%3.4	10	
%9.2	27	(/)
%7.1	21	
%20.1	59	
%6.1	18	
%100	294	

(3.18)

(%54.1)

:

-7

(3.19)

%27.6	81	2
%34.0	100	4 -2
%38.4	113	4
%100	294	

(3.19)

4-2

(%38.4)

4

(%34)

()
 T T)
 ()
) :
 3 :
 . 3 :
 (SPSS) (0.05 Sig.) Sig. > 0.05
) Sig.< 0.05 3 (0.05 Sig.
 :
 :
 :
) $\alpha = 0.05$ Sig.(P-value)
 (SPSS
 $\alpha = 0.05$ Sig.(P-value)

:

.1

T

: 3

(3.20)

"

"

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة الاختبار T	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي		
3	*0.000	20.02	80.88	4.04	.	1
1	*0.000	31.94	87.14	4.36	.	2
6	*0.000	17.73	77.96	3.90	.	3
4	*0.000	17.38	79.12	3.96	.	4
9	*0.000	11.31	72.93	3.65	.	5
8	*0.000	13.29	75.51	3.78	.	6
10	*0.000	11.08	72.52	3.63	.	7
5	*0.000	17.85	78.37	3.92	.	8
2	*0.000	25.52	84.08	4.20	.	9
7	*0.000	14.85	76.94	3.85	.	10
	*0.000	24.23	78.54	3.93		

.α=0.01

*

:

(3.20)

(%87.14-%72.52) (4.36 -3.63)

()

3

" :

(2)

"

(31.94) T (%87.14) (4.36)

($\alpha= 0.01$) (0.000) (Sig.)

" :

(7)

(%72.52) (3.63) "

(0.000) (Sig.) (11.08) T

($\alpha= 0.01$)

"

(%78.54) (3.93) "

(0.01) (0.000)

(Ismail, 2011)

.2

T

3

(3.21)

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة الاختبار T	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي		
5	*0.000	14.84	77.69	3.88	()	1
1	*0.000	23.78	83.74	4.19		2
6	*0.000	15.22	77.21	3.86		3
7	*0.000	14.22	76.46	3.82		4
2	*0.000	22.09	81.22	4.06		5
4	*0.000	16.97	79.05	3.95	.WAP SMS	6
3	*0.000	18.90	80.48	4.02) (7
8	*0.000	15.19	75.85	3.79		8
	*0.000	22.80	78.96	3.95		

. $\alpha=0.01$

*

(3.21)

(%83.74-%75.85)

(4.19 -3.79)

()

3

" : (2)
 (4.19) "
 (Sig.) (23.78) T (%83.74)
 ($\alpha= 0.01$) (0.000)

" : (8)
 T (%75.85) (3.79) "
 (0.000) (Sig.) (15.19)
 ($\alpha= 0.01$)

"
 (%78.96) (3.95) "
 (0.01) (0.000)

()

(Keramati, 2007)

" " .3

T

: . 3

(3.22)

"

"

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة الاختبار T	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي		
3	*0.000	15.88	77.41	3.87	.	1
6	*0.000	13.70	75.71	3.79	()	2
10	*0.000	12.81	73.13	3.66	.	3
11	*0.000	10.77	72.11	3.61	.	4
9	*0.000	13.75	74.01	3.70	.	5
5	*0.000	15.98	76.94	3.85	.	6
3	*0.000	16.60	77.41	3.87	.	7
7	*0.000	14.72	75.51	3.78	.	8
8	*0.000	13.57	74.76	3.74	.	9
2	*0.000	18.76	78.30	3.91	.	10
1	*0.000	19.79	79.73	3.99	.	11
	*0.000	20.01	75.91	3.80		

$\alpha=0.01$

*

:

(3.22)

(%79.73-%72.11)

(3.99 -3.61)

()

3

" : (11)

T (%79.73) (3.99) "

(0.000) (Sig.) (19.79)

($\alpha=0.01$)

" : (4)

" (10.77) T (%72.11) (3.61)

0.01) (0.000) (Sig.)

($\alpha=$

"

(%75.91) (3.80) "

(0.01) (0.000)

Keramati,) (Wang, et al., 2008)

(2007

" .4

"

T

: . 3

(3.23)

"

"

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة الاختبار T	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي		
3	*0.000	19.71	80.95	4.05	.	1
2	*0.000	25.59	84.49	4.22	.()	2
1	*0.000	31.45	87.28	4.36	.	3
7	*0.000	15.59	76.73	3.84	.	4
6	*0.000	15.57	77.21	3.86	.	5
4	*0.000	19.20	80.48	4.02	.	6
5	*0.000	17.41	77.35	3.87	.	7
	*0.000	27.42	80.64	4.03		

. $\alpha=0.01$

*

:

(3.23)

(%87.28-%76.73)

(4.36 – 3.84)

()

3

" : (3)

(31.45) T

(%87.28)

(4.36)

"

(0.000)

(Sig.)

($\alpha= 0.01$)

" : (4)

"

(15.59) T (3.84) (0.000) (Sig.) (α=)

"

(4.03) " (0.01) (0.000) (%80.64)

)

Ray, et al.,) (Burca, et al., 2006)

(2005

"

"

.5

T

3

(3.24)

"

"

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة الاختبار T	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي		
3	*0.000	24.23	78.54	3.93		1
2	*0.000	22.80	78.96	3.95		2
4	*0.000	20.01	75.91	3.80		3
1	*0.000	27.42	80.64	4.03		4
	*0.000	26.18	78.25	3.91		

.α=0.01

*

		(3.24)		T
"			"	
	(4.03)	(%80.64)		
			(0.01)	(0.000)
"		"		
(0.01)	(0.000)	(3.95)		(%78.96)
"		"		
(0.01)	(0.000)	(3.93)		(%78.54)
		"		
(0.000)	(3.80)	(%75.91)		"
				(0.01)
	((3.24))		
	(%78.25)	(3.91)		
			(0.01)	(0.000)
)	
	(

:

.1

T

:

(3.25)

"

"

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة الاختبار T	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي		
4	*0.000	13.55	75.58	3.78	.	1
1	*0.000	19.69	79.39	3.97	.	2
3	*0.000	13.87	76.05	3.80	.	3
5	*0.000	12.93	74.90	3.74	.	4
8	*0.000	8.49	70.34	3.52	.	5
7	*0.000	9.94	71.02	3.55	.	6
2	*0.000	19.94	78.78	3.94	.	7
6	*0.000	12.21	72.93	3.65	.	8
	*0.000	16.71	74.87	3.74		

.α=0.01

*

:

(3.25)

(%79.39-%70.34)

(3.97 – 3.52)

()

3

" : (2)

(%79.39)

(3.97)

"

(0.000) (Sig.)

(19.69) T

($\alpha= 0.01$)

" : (5)

"

(Sig.)

(12.93) T

(%70.34)

(3.52)

($\alpha= 0.01$)

(0.000)

"

(%74.87)

(3.74)

"

(0.01)

(0.000)

(Iselin et al., 2008)

.2

T

3

(3.26)

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة الاختبار T	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي		
3	*0.000	17.75	76.94	3.85		1
1	*0.000	18.92	78.57	3.93		2
5	*0.000	15.66	76.33	3.82		3
4	*0.000	15.65	76.73	3.84		4
10	*0.000	12.16	74.42	3.72		5
9	*0.000	14.98	74.69	3.73		6
2	*0.000	18.02	77.41	3.87		7
7	*0.000	15.63	75.37	3.77		8
11	*0.000	12.31	73.81	3.69		9
6	*0.000	15.92	75.99	3.80		10
8	*0.000	14.83	74.97	3.75		11
	*0.000	20.77	75.93	3.80		

.α=0.01

*

:

(3.26)

(%78.57-%73.81) (3.93 – 3.69)

()

3

" : (2)

(18.92) T (%78.57) (3.93) "

(0.000) (Sig.)

(α= 0.01)

" : (9)

T (%73.81) (3.69) "

0.000 (Sig.) (12.31)

(α= 0.01)

"

(%75.93) (3.80) "

(0.01) (0.000)

(2009) (2011)

.3

(3.27)

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة الاختبار T	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	
2	*0.000	16.71	74.87	3.74	1
1	*0.000	20.77	75.93	3.80	2
	*0.000	20.42	75.49	3.77	

. $\alpha=0.01$

*

(3.27)

T

(%75.93)

(0.01)

(0.000)

(3.80)

(0.01) من

(0.000)

(3.74)

(%74.87)

((3.27)

(0.000)

(%75.49)

(3.77)

(0.01)

($\alpha=0.05$)

(3.28)

Sig.		
*0.000	0.691	
*0.000	0.705	
*0.000	0.754	

. $\alpha=0.01$

*

(3.28)

(0.000)

(Sig.)

(0.691)

($\alpha= 0.01$)

($\alpha =0.05$)

(0.705)

($\alpha= 0.01$)

(0.000)

(Sig.)

α)

(=0.01

(0.000)

(Sig.)

(0.754)

($\alpha = 0.01$)

($\alpha = 0.05$)

(Shaukat & Zafarullah, 2010)

(Berisha-Namani, 2009)

(Keramati, 2007)

:

($\alpha = 0.05$)

.1

(3.29)

Sig.		
*0.000	0.552	
*0.000	0.610	
*0.000	0.630	

. $\alpha = 0.01$

*

(3.29)

(0.000)

(Sig.)

(0.552)

($\alpha = 0.01$)

($\alpha = 0.05$)

($\alpha = 0.01$)

(0.000)

(Sig.)

(0.610)

($\alpha=0.05$)

(0.000)

(Sig.)

(0.630)

($\alpha=0.01$)

($\alpha=0.05$)

(Keramati, 2007)

(Ismail, 2011)

($\alpha=0.05$)

.2

(3.30)

Sig.		
*0.000	0.560	
*0.000	0.613	
*0.000	0.635	

. $\alpha=0.01$

*

(3.30)

(0.000)

(Sig.)

(0.560)

($\alpha=0.01$)

($\alpha = 0.05$)

($\alpha = 0.01$)

(0.000)

(Sig.)

(0.613)

($\alpha = 0.05$)

)

(...

(0.000)

(Sig.)

(0.635)

($\alpha = 0.01$)

.($\alpha = 0.05$)

(Keramati, 2007)

($\alpha=0.05$)

.3

(3.31)

Sig.		
*0.000	0.745	
*0.000	0.663	
*0.000	0.757	

. $\alpha=0.01$

*

(3.31)

(Sig.)

(0.745)

($\alpha= 0.01$)

(0.000)

($\alpha =0.05$)

(0.000)

(Sig.)

(0.663)

($\alpha= 0.01$)

($\alpha =0.05$)

(Sig.)

(0.757)

($\alpha= 0.01$)

(0.000)

.($\alpha =0.05$)

Keramati,)

(Wang, et al., 2008)

(2007

($\alpha=0.05$)

.4

(3.32)

Sig.		
*0.000	0.620	
*0.000	0.665	
*0.000	0.696	

. $\alpha=0.01$

*

(3.32)

(Sig.)

(0.620)

($\alpha= 0.01$)

(0.000)

($\alpha =0.05$)

(0.665)

($\alpha= 0.01$)

(0.000)

(Sig.)

($\alpha =0.05$)

(0.696)

($\alpha = 0.01$)

(0.000)

(Sig.)

.($\alpha = 0.05$)

Burca, et al.,)

(Keramati, 2007)

(Ray, et al., 2005)

(2006

:

($a = 0.05$)

"

)

:" (

:

($a = 0.05$)

" -1

."

T

()

:

(3.33)

- T

مستوى الدلالة	قيمة الاختبار T	المتوسط الحسابي		المحور
		أنثى	ذكر	
*0.022	2.371	3.59	3.98	
*0.015	2.517	3.58	4.01	
0.196	1.311	3.60	3.83	
*0.021	2.393	3.71	4.09	
*0.038	2.141	3.63	3.96	
0.232	1.211	3.57	3.77	
0.556	0.593	3.72	3.81	
0.367	0.910	3.66	3.79	
0.080	1.789	3.64	3.90	

. $\alpha=0.05$

*

($\alpha \leq 0.05$)

:

(3.33)

T

(Sig.)

"

"

($\alpha \leq 0.05$)

(Sig.)

($\alpha=0.05$)

" -2

."

(3.34)

مستوى الدلالة	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي			المحور
		دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	
*0.000	37.671	3.66	3.78	4.29	
*0.000	43.267	3.63	3.81	4.36	
*0.000	54.281	3.44	3.75	4.21	
*0.000	52.856	3.69	4.04	4.41	
*0.000	59.958	3.60	3.84	4.29	
*0.000	58.363	3.33	3.71	4.22	
*0.000	54.399	3.43	3.89	4.17	
*0.000	69.440	3.39	3.82	4.19	
*0.000	74.863	3.53	3.83	4.26	

$\alpha=0.01$

*

:

(3.34)

(Sig.)

($\alpha \leq 0.01$)

($\alpha=0.05$)

" -3

."

(3.35)

مستوى الدلالة	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي				المحور
		سنة 50 فأكبر	من 40 - أقل من 50	من 30 - أقل من 40	أقل من 30 سنة	
*0.000	43.435	3.26	3.71	4.30	4.01	
*0.000	39.373	3.20	3.74	4.32	4.09	
*0.000	43.091	3.26	3.48	4.20	3.92	
*0.000	47.343	3.52	3.71	4.43	4.17	
*0.000	56.882	3.31	3.65	4.29	4.03	
*0.000	39.238	3.17	3.39	4.17	3.94	
*0.000	42.914	3.24	3.50	4.16	4.03	
*0.000	51.564	3.21	3.45	4.17	4.00	
*0.000	66.292	3.28	3.58	4.25	4.02	

$\alpha=0.01$

*

:

(3.35)

(Sig.)

($\alpha \leq 0.01$)

" 40 -30 "

(%41.20)

($\alpha=0.05$)

" -4

.

(3.36)

مستوى الدلالة	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي				المحور
		جامعة الأزهر	جامعة القدس المفتوحة	جامعة الأقصى	الجامعة الإسلامية	
*0.000	27.453	3.53	3.90	3.78	4.30	
*0.000	29.959	3.52	3.81	3.80	4.38	
*0.000	40.260	3.44	3.72	3.49	4.26	
*0.000	37.786	3.59	4.08	3.84	4.44	
*0.000	42.923	3.52	3.86	3.72	4.32	
*0.000	39.927	3.25	3.70	3.50	4.25	
*0.000	35.122	3.37	3.84	3.60	4.20	
*0.000	46.260	3.32	3.78	3.56	4.22	
*0.000	52.693	3.45	3.84	3.66	4.29	

$\alpha=0.01$

*

:

(3.36)

(Sig.)

($\alpha \leq 0.01$)

(4.29)

(3.84)

(3.66)

(3.45)

($\alpha=0.05$)

" -5

.

(3.37)

- T

مستوى الدلالة	قيمة الاختبار T	المتوسط الحسابي		المحور
		اكاديمي ذو منصب اداري	اداري	
*0.000	4.36	3.76	4.08	
*0.000	5.06	3.74	4.14	
*0.000	5.20	3.59	3.99	
*0.000	5.86	3.82	4.24	
*0.000	5.67	3.72	4.10	
*0.000	5.40	3.51	3.97	
*0.000	4.66	3.62	3.96	
*0.000	5.43	3.57	3.97	
*0.000	5.97	3.67	4.05	

$\alpha=0.01$

*

: (3.37)

($\alpha \leq 0.01$)

T

(Sig.)

($\alpha=0.05$)

" -6

(3.38)

مستوى الدلالة	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي						المحور
		مساعد مدير	مدير	نائب عميد	عميد كلية / عمادة	رئيس وحدة	رئيس قسم	
*0.000	42.720	4.06	4.57	3.00	3.51	3.13	3.92	
*0.000	46.578	4.01	4.62	2.73	3.51	3.33	3.97	
*0.000	58.612	4.01	4.59	2.83	3.56	2.90	3.70	
*0.000	45.564	4.10	4.70	3.12	3.58	3.41	4.01	
*0.000	70.285	4.03	4.60	2.94	3.55	3.18	3.88	
*0.000	46.655	3.86	4.53	2.67	3.17	2.94	3.73	
*0.000	46.588	3.95	4.43	2.99	3.28	2.74	3.80	
*0.000	61.752	3.91	4.48	2.85	3.23	2.82	3.77	
*0.000	87.628	3.99	4.56	2.91	3.44	3.06	3.84	

$\alpha=0.01$

*

:

(3.38)

(Sig.)

($\alpha \leq 0.01$)

.(...)

($\alpha=0.05$)

" -7

."

(3.39)

-

مستوى الدلالة	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي			المحور
		أكثر من 4 سنوات	من 2 إلى أقل من 4 سنوات	أقل من سنتين	
*0.000	66.089	4.25	4.03	3.35	
*0.000	69.762	4.33	4.02	3.33	
*0.000	52.958	4.13	3.85	3.26	
*0.000	80.037	4.37	4.13	3.43	
*0.000	88.223	4.25	3.99	3.35	
*0.000	46.029	4.06	3.86	3.15	
*0.000	50.696	4.05	3.95	3.26	
*0.000	59.617	4.05	3.91	3.22	
*0.000	92.059	4.18	3.97	3.30	

$\alpha=0.01$

*

:

(3.39)

(Sig.)

($\alpha \leq 0.01$)

4

(4)

(%39)

		:
		:
	:	
		/
	:	
	:	.1
	(%87.14)	.1
		.2
(%84.08)		
	(%80.88)	.3
		.4
(%77.96)		
	(72.52%)	.5

: **.2**
 (%83.74) .1
 .
 .2
 (%81.22)
 (%77.69) .
 ()
 (%77.21) .3

: **.3**
 (%79.73) .1
 .
 (%78.30) .2
 .
 .3
 (%77.41)
 (%76.94) .4

: **.4**
 .1
 (%87.28)
 .
 (%84.49) .2
 .()
 (%80.95) .3

		/
	:	
	:	.1
	(%79.39)	.1
	.	
		.2
	(%78.78)	
	(%76.05)	.3
	.	
	:	.2
		.1
(%78.57)		
	.	
	(%77.41)	.2
	.	
	(%76.33)	.3
	.	
		/
	:	
		.1
		(0.754)

	($\alpha=0.05$)		.2
		.	
	($\alpha=0.05$)		.3
		.	
	($\alpha=0.05$)		.4
		.	
	($\alpha=0.05$)		.5
		.	
($\alpha=0.05$)			/
)	
:	(
($\alpha=0.05$)			.1
		.	
($\alpha=0.05$)			.2
		.	
($\alpha=0.05$)			.3
		.	
($\alpha=0.05$)			.4

($\alpha=0.05$) .5

($\alpha=0.05$) .6

($\alpha=0.05$) .7

:

:

.1

.2

() .3

() .4

.4

. SMS .5

.5

(Hackers) .6

.6

.7

.8

.9

.10

.11

.12

.13

.14

.15

.16

.17

.18

.19

- : .1
- . .2
- . .3
- . .4

/

. : .1 .(2005) .

" : " .(2005)

: .(2001)

: .(2007)

: .(2006)

: .(2002)

1 " " .(2006)

: .(2004)

.2 : .(2009)

: 1 .(2002)

: .(2006)

: .(2005)

: .(2005)

: .(2005)

1 " " .(2009)

: .(2001)

: .(2002)

: (2004) ■
 : (2002) ■
 2 : (2004) ■
 : (2007) ■
 1 : 1 (1999) ■
 : (2005) ■
 " (2007) ■
 " (2009) ■
 " (2011) ■
 " (2004) ■
 " (2011) ■
 (2004) ■
 " (2006) ■

- " .(2008) ■
- " .(2003) ■
- " .(2007) ■
- " .(2007) ■
- " .(2011) ■
- " .(2012) ■
- " .(2009) ■
- " .(2005) ■
- " .(2008) ■
- " .(2009) ■
- " .(2001) ■

" (2009) ■
 " (2011) ■
 " (2005) ■
 " (2004) ■
 " (2011) ■
 " (2006) ■
 (1) (14) ■
 " (2004) ■
 ()
 (425-385) (1) (20) ■
 (2008) ■
 (2) (35) : (342-320) ■
 " (2008) ■
 (2) (5) " : (958-913) ■
 " (2006) ■
 : (66)

" (2004) ■

-97) (1) (26) (147)

" (2009) ■

" :

(496-475) (4) (5) ■

.(2007) ■

: (337-318) (2) (34)

– " (1998) ■

.(89-50) (156) – " ■

.(2002) ■

.(2) ■

.(2005) ■

.(24)

– " (2005) ■

(1) (1)

.(1989) ■

.(4 3) (13) ■

.(2009) ■

.(166-135) (22) ■

" : " (2003) ■

.(2009) ■

.(4) (23)

" (2000) ■

– "

.(156-141) (1) (28)

- (-)
- 9-8 .()
- (2005) ■
- 13-9
- " (2000) ■
- " (2010) ■
- (-)
- :(2003) ■
- :(2010) ■
- (-)
- .(2008) ■
- . 2012/10/17 2008/11/22
- <http://www.aecfkh.org/articles-action-show-id-9.htm>
- (2012) ■
- <http://aziz-> . 2012/10/1 . 2011/2/25
- [.phd.blogspot.com/2011/02/blog-post_25.html](http://phd.blogspot.com/2011/02/blog-post_25.html)
- .(2010) ■
- . 2012/10/1 2010/12/9
- [.http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/197005](http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/197005)
- [.http://www.iugaza.edu.ps](http://www.iugaza.edu.ps) ■
- [.http://www.alaqsa.edu.ps](http://www.alaqsa.edu.ps) ■
- [.http://www.alazhar.edu.ps](http://www.alazhar.edu.ps) ■
- [.http://www.qou.edu](http://www.qou.edu) ■

- Alter, S. (2002), Information Systems. New Jersey: Prentice Hall.
- Artill, P. & McLaney, E. (1998). Management Accounting: An Active Learning Approach. Blackwell Publisher.
- Brown, D. & Harvey, D. (2001). An Experiential Approach to Organization Development, Pearson Prentice Hall.
- French, L. (2003). "Human Resources Management". 5th Ed, Houghton Mifflin Company.
- Hale, J. (2004), Performance-based management: What Every Manger Should Do to Get Results. Pfeiffer.
- Hill, C. & Jonson G. (2001). Strategic Management: An Integrated Approach, 5th Ed, Houghton Mifflin Company.
- Kotler, P. (2000). Marketing Management, New Jersey: Prentice-Hall.
- Kroenke, D. & Dolan, K. (1989). Business Computer Systems: An Introduction, 3rd Ed, New York: McGraw-Hill, Inc.
- Laudon, C. & Laudon, J. (2006). Management Information Systems. 9th Ed, New Jersey: Prentice Hall, Inc..
- Leonard, J. & valacich, J. (2006). Information Systems Today: Managing in the Digital World.
- Lucas, H. (2000). Information Technology for Management, 7th Ed, Boston: McGraw Hill Companies Inc.
- Martin, W. & Brown, C. & Dehayes, D. & Hoffer, J. & Perkins, W. (2002). Managing Information Technology, Upper Saddle River, New Jersey Prentice Hall Pearson Education.
- Oleary, T. & Oleary, L. (2000). Computing Essential, Boston: McGraw Hill Companies Inc.
- Oz, E. (2002). Management Information Systems, Canada, Thomson Learning.
- Peterson, W. & Gijbers, G. & Wilks, M. (2003). A New Approach to Assessing Organizational Performance in Agricultural Research Organizations, ISNAR.
- Simon, J. (2001). Introduction to Information Systems, New York: John Willy & Sons Inc.
- Thompson, R. & Cats, W. (2003). Information Technology and Management. 2nd Ed, Boston: McGraw Hill.
- Turban, F. & Rainer, R. & Porter, R. (2001). Introduction to Information Technology, New York: McGraw-Hill, Inc.
- Wagner, J. & Hollenbeck, J. (1995). Organizational Behavior: Managing People & Organizations, 4th ed, Boston: Houghton Mifflin Company.
- Wheelen, T. & Hunger, D., (2008), Strategic Management and Business Policy, 11th Ed, Pearson Education Inc.

- De Val, I. (1997). Organization, action and effects. ESIC. Ed.
 - McMahan, G. & Woodman, R. & Wright, P. (1995). "Automate or Informant? An Investigation of the Effects of Information Technology on Motivation & Performance". Los Angeles Center for Effective Organizations.
 - Tervonen, J. & Seneviratne, P. & Kilpala, H. (2000). Performance Improvement Strategies For Railway Enterprises, Technical Research Center of Finland.
 - Weill, P. & Broadbent, M. (1990). "the Use of Strategic Information Technology by Entrepreneurial Firms". 11th International Conference on Information Systems, Copenhagen, 16-19 December.
-
- Al Shaikh Ali, M., (2007). Performance Evaluation of Palestinian Telecommunication Corporations by Using Balanced Scorecard Approach, Unpublished Master Research, College of Commerce, Islamic University-Gaza, Palestine.
 - Petrie, D. (2004). Understanding the Impact of Technological Discontinuities on Information Systems Management: The Case of Business-To-Business Electronic Commerce, Unpublished Doctoral Dissertation, Claremont Graduate University.
 - Strasser, C. (2004). The Effect of Information Technology Investment and Information Technology Management on Overall Enterprise Performance in Federal Agencies, Unpublished Doctoral Dissertation, University of Maryland University College.
-
- Ababneh, I. (2008). A Comprehensive Performance Evaluation of the Jordanian Customs Department Using the Balanced Scorecard, Jordan Journal of Business Administration, Vol.4, No.4, pp.467-468.
 - Ang, C. & Davies, M. & Finlay, P. (2001). An Empirical Study of the Use of Information Technology to Support Total Quality Management". International Journal of information management, Vol.12, No.2.
 - Berkley, B. & Gupta, A. (1994). Improving Service Quality with Information Technology". International Journal of Information Management, Vol.14, No.2.
 - Brown, C. (2003). Guidelines for Performance Based Principal Evaluation. Missouri Department of Elementary and Secondary Education Administrator Evaluation Committee, TSR Publishing Co., pp 55-58.
 - Brynjolfsson, E. & Hitt, L. (2000). Beyond Computation: Information Technology Organizational Transformation. The Journal of Economic Perspectives, Vol.14, No.2.
 - Busby, J. & Pitts, C. (1995), Investment and Unpredictability: Why Yardsticks Mislead Us? Management Accounting, Vol.73, No.8.

- Chari, M. et. al. (2008). The Impact of Information Technology Investment and Diversification Strategies on Firm Performance. *Management Science*, Vol. 54, No. 1, pp(224-236).
- Cline, M. & Guynes, C. (2001). The Impact of Information Technology Investment on Enterprise Performance: A Case Study, *Information Systems Management*.
- Edwards, S. (2002). Information Technology and Economic Growth in Developing Countries. *Challenge*. Vol. 45, No.3, pp(19-43)
- Goodhue, D. & Thompsonm, R. (1995). Task-technology Fit and Individual Performance, *MIS Quarterly Archive*, Vol.19, No.2, pp(213-236)
- Han, C. & Hsieh, C. (2011). " Information Technology Investment and Manufacturing Worker Productivity". *The Journal of Computer Information Systems*. Vol. 52, No. 2, pp (51-60).
- Harrim, H. (2010). elationship between Learning Organization and Organizational Performance: Empirical Study of Pharmaceutical Firms in Jordan". *Jordan Journal of Business Administration*, Vol.6, No.3, pp(405-425).
- Henderson, C. & Venkatraman, N. 1993). Strategic Alignment: Leveraging Information Technology for Transforming Organizations, *IBM System Journal*, Vol.32, No.1, pp(4-16).
- Hofer, C. (1983), ROVA: A New Measure for Assessing Organizational Performance, (*S.M.J*), Vol.2, pp(43-55).
- Huang, C. (2007). The Effect of Investment in Information Technology on the Performance of Firms in the Rubber Industry. *International Journal of Management*, Vol. 24, No. 3, pp(463-619).
- Johannessen, A. & Olaisen, A. & Olsen, B. (1999). Strategic Use of Information Technology for Increased Innovation and Performance. *Information Management & Computer Security*, Vol.7, No.1.
- Kaplan, R. & Atkinson A. (1998). *Advanced Management Accounting*, (3rd Ed.). New Jersey: Printice Hall.
- Kettinger, W. & Grover, V. & Guha, S. & Segars, A. (1994). Strategic Information Systems Revisited: a Study in Sustainability and Performance. *MIS Quarterly*, Vol.18, No.1.
- Khazanchi, D. (2005). Information Technology Appropriateness: The contingency Theory of (FIT) & the Implementation in Small & Medium Enterprise. *Journal of computer Information Systems*. pp(88-95).
- Kraemer, K. & Dedrick, J. (1997). Computing and Public Organizations. *Journal of Public Administration*, Vol.7, No.1.
- Krishnan, G. & Sriram, R. (2000). an Examination of the Effect of IT Investments on Firm Value: the Case of Y2K- Compliance Costs". *Journal of Information Systems*, Vol.14, No.2.
- Lusthaus C. & Anderson G. & Adrien M. (1997). Organizational Self-Evaluation: An Emerging Frontier For Organizational Improvement Knowledge and Policy. *The International Journal Of Knowledge Transfer and Utilization*, Vol.10, No.1-2, pp. (83-96).

- Mashal, A. (2006). Impact of Information Technology Investment on Productivity: The Case of a leading Jordanian Bank. *International Journal of Information Technology Case and Application Research*, Vol. 8, No. 4, pp(25-47).
- Mitra, S. & Chaya, A. (1996). Analyzing Cost Effectiveness of Organizations: the Impact of Information Technology Spending. *Journal of Management Information Systems*, Vol.13, No.2.
- Osei, K. & Harvey, S. (2011). Investments in Information Technology (IT) and Bank Business Performance in Ghana. *International Journal of Economics and Finance*. Vol. 3, No. 2, pp (133-142).
- Ravichandran, T. & Lertwongsatien, C. (2005). Effect of Information Systems Resources and Capabilities on Firm Performance: A Resource-Based Perspective. *Journal of Management Information Systems*. Vol. 21, No. 4, pp (237-267).
- Rosenberger, J. (1998). Do we need Internet or Intranet?. *Harvard Deusto Business Review*, No. 86.
- Sanders, R. (2007). The Benefits of Using E-Business Technology: The Supplier Perspective. *Journal of Business Logistics*, Vol.28, No.2, pp(177-208).
- Schniederjans, M. & Hamaker, J. (2003), A new strategic information technology investment model, *Management Decision*, Vol.41, No.1, pp(8–17).
- Scott, W. (2003). Performance Improvement Interventions: Their Similarities & Differences, *The Journal For Quality and Participation*, Vol.26, Issue 1, pp(26-30).
- Sheehy, B. (1999). Technology Investment, *Executive Excellence*, Vol.16, No.12.
- Thatcher, M. & Pingry, D. (2004). Understanding the Business Value of Information Investments: Theoretical Evidence from Alternative Market and Cost Structures. *Journal of Management Information Systems*. Vol.21, No.2. pp(61-85).
- William, D. (2002). Before Performance Measurements", *Administrative Theory & Praxis*, Vol. 24, No.3, pp(457-486).

(1)



..... /

:

:

:

"

"

()

:

/

(V)

.1

□

.2

□

.3

□

.4

□

.5

□

.6

□

□

.7

□

50 □ 50 - 40 □ 40 -30 □ 30

□ □ □

□ (/) □

4 □ 4 -2 □ 2

موافق بدرجة قليلة جداً	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة كبيرة جداً		
/						
						1
						2
						3
						4
						5
						6
						7
						8
						9
						10
/						
						1
					()	2
						3
						4
						5
					.WAP SMS	6
					()	7
						8

موافق بدرجة قليلة جداً	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة كبيرة جداً						
/										
										1
										2
										3
										4
										5
										6
										7
										8
										9
										10
										11
/										
										1
										2
										3
										4
										5
										6
										7
/										
										1

موافق بدرجة قليلة جداً	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة كبيرة جداً		
						2
						3
						4
						5
						6
						7
						8
						/
						1
						2
						3
						4
						5
						6
						7
						8
						9
						10
						11

(2)

المسمى الوظيفي	الاسم	م
		1
		2
		3
		4
		5
		6
		7