



مجلة بحوث

جامعة حلب في المناطق المحررة

العدد الثاني

1443 / 11 / 16 هـ - 2022 / 6 / 15 م

علمية - ربيعية - محكمة

تصدر عن

جامعة حلب في المناطق المحررة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الهيئة الاستشارية لمجلة جامعة حلب في المناطق المحررة

د. جلال الدين خانجي أ.د. زكريا ظلام أ.د. عبد الكريم بكار
أ. د إبراهيم أحمد الديبو أ.د. أسامة اختيار د. أسامة القاضي
د. يحيى عبد الرحيم

هيئة تحرير مجلة جامعة حلب في المناطق المحررة

رئيس هيئة التحرير

أ.د. عبد العزيز الدغيم

البحوث الإنسانية والاجتماعية	البحوث التطبيقية
د. ضياء الدين القالش نائب رئيس هيئة التحرير	أ.د. أحمد بكار نائب رئيس هيئة التحرير
أ.د. عبد القادر الشيخ عضواً	أ.د. جواد أبو حطب عضواً
د. سهام عبد العزيز عضواً	أ.د. عبد الله حمادة عضواً
د. عماد كنعان عضواً	د. محمد يعقوب عضواً
د. ماجد عليوي عضواً	د. كمال بكور عضواً
د. أحمد العمر عضواً	د. علي السلوم عضواً
	د. محمود موسى عضواً
	أ.د. محمد نهاد كردية عضواً

أمين المجلة: هاني الحافظ

مجلة جامعة حلب في المناطق المحررة

مجلة علمية محكمة فصلية، تصدر باللغة العربية، تختص بنشر البحوث العلمية والدراسات الأكاديمية في مختلف التخصصات، تتوفر فيها شروط البحث العلمي في الإحاطة والاستقصاء ومنهج البحث العلمي وخطواته، وذلك على صعيدي العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الأساسية والتطبيقية.

رؤية المجلة:

تتطلع المجلة إلى الريادة والتميز في نشر الأبحاث العلمية.

رسالة المجلة:

الإسهام الفعّال في خدمة المجتمع من خلال نشر البحوث العلمية المحكمة وفق المعايير العلمية العالمية.

أهداف المجلة:

- نشر العلم والمعرفة في مختلف التخصصات العلمية.
- توطيد الشراكات العلمية والفكرية بين جامعة حلب في المناطق المحررة ومؤسسات المجتمع المحلي والدولي.
- أن تكون المجلة مرجعاً علمياً للباحثين في مختلف العلوم.

معايير النشر في المجلة:

- 1- تنشر المجلة الأبحاث والدراسات الأكاديمية في مختلف التخصصات العلميّة باللغة العربية.
- 2- تنشر المجلة البحوث التي تتوفر فيها الأصالة والابتكار، واتباع المنهجية السليمة، والتوثيق العلمي مع سلامة الفكر واللغة والأسلوب.
- 3- أن يكون البحث أصيلاً وغير منشور أو مقدم لأي مجلة أخرى أو أي موقع آخر.
- 4- أن يرفق بالبحث ملخص عنه باللغات الثلاث العربية والإنكليزية والتركية على ألا يتجاوز 200-250 كلمة، وبخمس كلمات مفتاحية.
- 5- ترسل البحوث المقدمة لمحكمين متخصصين، ممن يشهد لهم بالنزاهة والكفاءة العلمية في تقييم الأبحاث، ويتم هذا بطريقة سرية، ويعرض البحث على محكم ثالث في حال رفضه أحد المحكمين.
- 6- يلتزم الباحث بإجراء التعديلات المطلوبة خلال 15 يوماً.
- 7- يبلغ الباحث بقبول النشر أو الاعتذار عنه، ولا يعاد البحث إلى صاحبه إذا لم يقبل، ولا تقدم أسباب رفضه إلى الباحث.
- 8- ألا يزيد البحث على 20 صفحة.
- 9- تعبّر الأبحاث المنشورة في المجلة عن آراء أصحابها، لا عن رأي المجلة، ولا تكون هيئة تحرير المجلة مسؤولة عنها.
- 10- يلتزم الباحث بتوثيق المراجع والمصادر وفقاً لنظام جمعية علم النفس الأمريكية (APA7).
- 11- يحصل الباحث على وثيقة نشر تؤكد قبول بحثه للنشر بعد موافقة المحكمين عليه.

جدول المحتوى:

- دور التمويل الأصغر بصيغتي (القرض الحسن والمرابحة للأمر بالشراء)
في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات التمويل الأصغر5
أ. ظافر دعبول، أ.د. عبد العزيز الدغيم
- أثر جودة المعلومات في نجاح نظم المعلومات الإدارية (دراسة ميدانية على
المنظمات الإنسانية العاملة في الشمال السوري)47
أ. عبد السلام زكريا، د. عبد الحكيم المصري، أ.د. عبد الله حمادة
- تأثير تباين عدة مستخدمين في أنظمة الاتصالات متعددة الدخل ومتعددة الخرج
ضمن قناة خفوت رايلي (Rayleigh) المنتقاة تردديا71
أ. أبو النصر الدياب، د. محمود موسى
- التحليل الكمي لشبكة طرق السيارات في محافظة إدلب89
أ. يوسف صطوف عنان، د. جهاد حجازي
- حكم العفو عن الجناية وأثره في حال سرايتها109
أ. أحمد الحسن الحامد، د. أحمد السعدي
- النشاط الاجتماعي للوزراء في الأندلس منذ عصر ملوك الطوائف حتى عصر بني
الأحمر141
أ. جميل الحجى محمود، د. هدى العبسي
- The Importance of Introducing New Vocabulary Through
Collocations163



أثر جودة المعلومات في نجاح نظم المعلومات الإدارية

دراسة ميدانية على المنظمات الإنسانية العاملة في الشمال السوري

إعداد:

أ. عبد السلام زكريا د. عبد الحكيم المصري أ.د. عبد الله حمادة



ملخص:

يهدف هذا البحث إلى اختبار دور جودة المعلومات في نجاح نظم المعلومات الإدارية، وبناء على ذلك فقد تم بناء نموذج افتراضي يحدد طبيعة العلاقات بين المتغير المستقل والمتمثل بجودة المعلومات والمتغير التابع المتمثل بنجاح نظم المعلومات الإدارية، وانبثقت منه مجموعة من الفرضيات التي تم اختبارها من خلال وسائل وأساليب إحصائية للبيانات المجمعّة من المنظمات الإنسانية العاملة في الشمال السوري، بحيث تكونت عينة البحث من جميع المتعاملين مع نظم المعلومات الإدارية من محلّين ومصمّمين ومستفيدين، وتم توزيع 145 استبانة وبلغت الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي 140 استبانة.

وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقات ارتباط وتأثير بين متغيرات جودة المعلومات ومتغيرات نجاح نظم المعلومات الإدارية.

كلمات مفتاحية: جودة المعلومات، نجاح نظم المعلومات الإدارية، رضا المستخدم، استخدام النظام.



The effect of information quality on the success of management information systems A field study on humanitarian organizations operating in the north of Syria

Prepared by:

Abdulsalam Alzakaria Dr. Abdel Hakim Al Masri prof. Dr. Abdullah Hommada

Abstract:

This research aims to test the role of information quality in the success of management information systems, and accordingly a hypothetical model has been built that defines the nature of the relationships between the independent variable and the quality of information and the dependent variable represented by the success of management information systems, and a set of hypotheses emerged from it which were tested through means And statistical methods for the data collected from humanitarian organizations operating in northern Syria, so that the research sample consisted of all those dealing with administrative information systems from analysts, designers and beneficiaries, and 145 questionnaires were distributed and the valid questionnaires reached 140. Resolution.

The research reached a set of results, the most important of which are the existence of correlations and influence between the variables of information quality and the variables of the success of management information system

Key words: information quality, management information systems success, User satisfaction, using the system

مقدمة:

إن المعلومات تتزايد قيمتها في البيئات التنافسية سريعة التغير كالتي تعمل بها الشركات في الوقت الحاضر في ظل العولمة والتطورات التكنولوجية السريعة، حيث إن مثل هذه البيئات تتسم بعدم التأكد الشديد، وللحد من عدم التأكد يتم الاعتماد على المعلومات، وكلما كانت المعلومات ذات جودة عالية ودقيقة كانت ذات مساهمة عالية في الحد من عدم التأكد وبالتالي تحسين جودة القرارات في المنظمات، وإذا كان القرار هو جوهر العمل الإداري فإن قاعدة كل قرار هي المعلومات، وإن جودة القرار لأبد أن تعني أولاً جودة المعلومات التي استند عليها القرار.

إن امتلاك المنظمة نظام معلومات ناجح يساعدها في تحقيق الجودة ويضيف إليها ميزه تنافسيه عن طريق مساعده الإدارة في اتخاذ القرارات، وهناك من يرى أن نظام المعلومات الإداري الناجح هو النظام الذي يوفر المعلومات الصحيحة والمعاصرة التي تتعلق باتخاذ قرار معين، فالنجاح هنا حسب رأيهم هو شيء نسبي، وكل شخص يرى نسبة النجاح من وجهة نظره على وفق مؤشرات ومستوى توقعاته وتطلعاته.

ومن هنا حاول البحث توضيح العلاقة بين جودة المعلومات ونجاح نظم المعلومات الإدارية لما لهذين المتغيرين من أهمية كبيرة في مساعدة الإدارة على اتخاذ القرارات الصحيحة.

المحور الأول: منهجية البحث

1- مشكلة البحث:

عادة ما يكون من الصعب أن نحكم على المدى الذي ساهمت به المعلومة في تحسين القرار المتخذ، ومن هنا فإن قياس كفاءة المعلومات من خلال استخدام مقياس الرضا عن المعلومات من قبل من يتخذ القرار يعدّ تقدماً ملحوظاً ومهماً في نجاح نظم المعلومات الإدارية، ويمكن معرفة الرضا أو عدمه من خلال متخذ القرار، فإذا كان متخذ القرار يدرك أن نظام المعلومات الموجود لأبد وأن يوفر له قدرًا معيناً من المعلومات تساعده في اتخاذ القرار، وإذا قام متخذ القرار بطلب هذه المعلومات ووجدها فإن رضاه عن النظام يتم تدعيمه، أما إذا لم يجدها متاحة ووجد أن عليه أن يبحث عن هذه المعلومات ويجمعها بنفسه فإن عدم رضاه عن النظام يتم تدعيمه، ويمكن طرح مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية:

1) هل هناك أثر لجودة المعلومات في رضا المستخدم؟



(2) هل هناك أثر لجودة المعلومات في استخدام النظام؟

2- أهمية البحث:

يمكن إبراز أهمية البحث من خلال المحاور الآتية:

أ- أهمية البحث بالنسبة للمعرفة العلمية:

تتجلى أهمية البحث من خلال متابعتها للجهود العلمية والدراسات التي أجريت في هذا المجال من أجل المساهمة في عملية التراكمية العلمية في مجال تحديد أثر جودة المعلومات في نجاح نظم المعلومات الإدارية.

ب- أهمية البحث بالنسبة للمجتمع المدروس:

يمكن للمنظمات محل البحث الاستفادة من نتائج هذا البحث في تحديد أثر جودة المعلومات في نجاح نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لديها.

3- أهداف البحث

يسعى البحث لتحقيق الأهداف الآتية:

(1) التعرف على أثر جودة المعلومات في رضا المستخدم؟

(2) التعرف على أثر جودة المعلومات في استخدام النظام؟

4- فرضيات البحث:

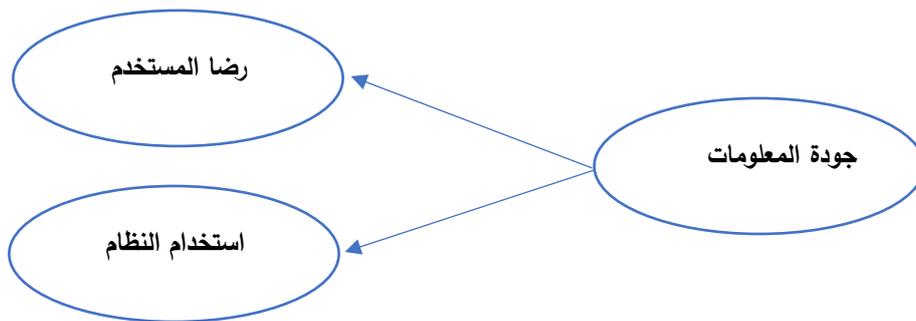
بناء على تساؤلات البحث وأهدافه يمكن وضع الفرضيات الآتية:

الفرضية H1: تؤثر جودة المعلومات معنوياً في رضا المستخدم.

الفرضية H2: تؤثر جودة المعلومات معنوياً في استخدام النظام.

5 - نموذج البحث

الشكل رقم (1) نموذج البحث



6- الدراسات السابقة

دراسة (حسين، 2008)، تناولت الدراسة تحليل العلاقة القائمة بين مشاركة المستفيد وبناء نظم المعلومات الإدارية وتنفيذها وتشغيلها، وتم اختيار المكتبة المركزية بوصفها مجالاً مناسباً لإجراء الجانب الميداني للبحث، وتم جمع البيانات باستخدام استمارة الاستبيان وطريقة المقابلة الشخصية ومعايشة واقع الحال، ووزعت الاستمارة على 43 فرداً من الأفراد العاملين في المكتبة، فضلاً عن عدد من طلبة الدراسات العليا والأولية المرتادين إلى المكتبة، حددت مشكلة البحث بغياب نظم المعلومات المتراكمة وعلى النحو الذي يقلل من كفاءة الأداء وانخفاض الخدمات المقدمة للأطراف المتعاملة مع المكتبة كافة، ومن هنا يهدف البحث إلى إعطاء تصور شامل وواضح عن نظم المعلومات الإدارية للمستفيدين كافة من النظام، وعلى النحو الذي يحقق السرعة والدقة في تلبية احتياجات هذه الأطراف، وتم اختبار فرضيات البحث باستخدام مجموعة من الوسائل الإحصائية، وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات لعل من أهمها وجود علاقة ارتباط و تأثير معنوية بين مشاركة المستفيد وبناء نظم المعلومات الإدارية.

دراسة (الحيالي، آل مراد - 2008)، سعت الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف وهي: تحديد مقاييس نجاح نظام المعلومات الإدارية في المصارف عينة الدراسة ودورها في تحقيق المزايا التنافسية كالإبداع والتميز، بالإضافة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والإبداع والتميز.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

تعد مؤشرات استخدام النظام وقناعة المستفيد في نظام المعلومات الإدارية من أبرز المؤشرات اعتماداً في قياس نجاح النظام انطلاقاً من أن النظام الذي يحقق القناعة ويضمن من المستفيد الاستخدام يعطي مؤشراً على اعتماد الأسس العلمية في تحديد مقوماته، وتعد عملية قياس نجاح نظام المعلومات الإدارية من الأمور المعقدة التي تواجه المنظمات على اختلاف أنواعها، وأظهرت نتائج تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة أن هنالك ارتباطات قوية ذات دلالة معنوية بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والمتمثلة باستخدام النظام وقناعة المستفيد وكل من الإبداع والتميز.

دراسة (الشليبي، 2005)، سعت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين مشاركة المستفيد وجودة تصميم نظام المعلومات الإدارية وأثرها في نجاح النظام في المصارف التجارية الأردنية، والإجابة عن التساؤلات الآتية:



ما طبيعة العلاقة بين مشاركة المستفيد وجودة تصميم نظم المعلومات؟ هل تمتلك إدارات المصارف عينة البحث تصوراً واضحاً عن تلك العلاقة وأثرها في نجاح النظام؟ ما نوع العلاقة التأثيرية بين مشاركة المستفيد وجودة التصميم في تحقيق نجاح النظام؟ وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغيرات جودة تصميم نظام المعلومات الإدارية.

وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغيرات نجاح نظام المعلومات الإدارية.

عدم وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات جودة التصميم ومتغيرات نجاح نظام المعلومات الإدارية.

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث

- المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري
- الفا كرونباخ
- تحليل الانحدار البسيط

8- منهج البحث

من أجل تحقيق أهداف البحث قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي بهدف وصف الظاهرة موضوع البحث والمنهج التحليلي لتوفير البيانات والحقائق عن مشكلة البحث، كما يتسم الأسلوب الوصفي بأنه يقرب الباحث من الواقع، حيث يدرس الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق إما بشكل كمي أو كيفي.

9- مجتمع البحث

شمل مجتمع البحث جميع المستخدمين لنظم المعلومات في المنظمات غير الهادفة للربح وهم (مديرو المنظمات ومشغلو نظم المعلومات من محللين ومصممين وعاملين في قسم تكنولوجيا المعلومات) في كل مناطق ريف حلب الشمالي وريف إدلب سواء كانت في مكاتبها الرئيسية في تركيا أم في الداخل السوري في المناطق المذكورة وسواء كانت محلية أم دولية.

10- عينة البحث

استخدم الباحث أسلوب العينة الميسرة نظراً لصعوبة معرفة حجم مجتمع البحث الحقيقي وصعوبة الوصول إليهم، لذا فقد تم اختيار المنظمات التي لها مشاريع ونشاط في كل من ريف

محافظة حلب الشمالي (منطقة الباب، منطقة جرابلس، منطقة الراعي، منطقة عفرين) وريف محافظة إدلب الشمالي (منطقتي سرمد والدانا)، وقد قام الباحث بتوزيع 145 استبانة وبقي منها 140 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بعد استبعاد خمس منها بسبب عدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي.

11- تصميم استمارة الاستبيان وتوزيعها

بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع البحث وكيفية صياغة الاستبانة، تم التصميم المبدئي لاستمارة الاستبيان حيث حرص الباحث عند وضع أسئلة الاستبيان أن تغطي العناصر والمحاور الرئيسية التي تم ذكرها في الدراسة النظرية (جودة المعلومات، رضا المستخدم، استخدام النظام) والاستفادة القصوى منها في الإجابة على مشكلة وفرضيات البحث، مع مراعاة تبسيط وتوضيح المفردات والعبارات الواردة في هذه الاستبانة وبما يتناسب وطبيعة ومفاهيم أفراد العينة، بحيث يسهل ذلك كثيراً على أفراد العينة الإجابة عن التساؤلات المطروحة ويمكنهم من إعطاء إجابات أكثر دقة، تعد قائمة الاستبيان أداة ملائمة لهذا النوع من الدراسات، لأنها تخفي شخصية المشاركين في الدراسة مما يترتب عليه إعطاؤهم الحرية الكاملة في الإجابة.

سيتم فيما يأتي تقديم شرح بسيط وسريع عن مكونات الاستبيان، الذي تم تصميمه لتحقيق أهداف البحث، واختبار فرضيات البحث والمحاور التي تضمنها، حيث تكون هذا الاستبيان من مقدمة بسيطة تهدف إلى تعريف العاملين الخاضعين للاستبيان بموضوع البحث، والجامعة المشرفة عليه، ومعدّها، والتأكيد لعينة البحث بأن إجاباتهم ستكون موضع السرية التامة، وأن هذه الإجابات لن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي، إضافة إلى بعض المعلومات الشخصية كالعمر والجنس وعدد سنوات الخبرة، وقد تضمن الاستبيان (25) فقرة موزعة على الشكل الآتي:

1. الفقرات من 1- 15 هي الفقرات المتعلقة بمتغير جودة المعلومات. وتم الاعتماد على المقياس الذي وضعه (بني هاني وآخرون، 2015) في تحديد متغيرات وأسئلة فقرة جودة المعلومات.
 2. الفقرات من 16 - 20 هي الفقرات المتعلقة بمتغير رضا المستخدم.
 3. الفقرات من 21 - 25 هي الفقرات المتعلقة بمتغير استخدام النظام.
- وتم الاعتماد على استبانة دراسة (الحيالي، آل مراد-2008) في تحديد هذين المتغيرين كمقياس



لنجاح نظم المعلومات الإدارية وطرح أسئلة هذا البحث الخاصة بتلك المتغيرات.

تواصل الباحث مع عدد من الإدارات والأفراد ممن يعملون في المجالات التي تم تحديدها ضمن عينة البحث، الذين تربط الباحث علاقات شخصية معهم كونه عمل مع العديد منهم، وعن طريق العلاقات الشخصية استطاع الباحث التوصل إلى باقي أفراد المنظمات الأخرى ممن كانوا يعملون في الاختصاصات التي شملتها عينة البحث، الذين قبلوا المشاركة في هذا البحث، وتم التواصل معهم عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، ونظراً لصعوبة إيصال الاستبانة بشكل يدوي لكل فرد من أفراد العينة وبشكل شخصي، وبعد التنسيق مع أفراد العينة تم الاعتماد في إرسال الاستبانة لهم عن طريق تصميمها على برنامج (Google form)، وإرسالها بشكل رابط الكتروني لكل فرد من أفراد عينة البحث عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة الخاصة به، والطلب منهم تعبئة الرابط المرسل، والذي يحتوي على أسئلة الاستبانة، والإجابة عن أي استفسار من قبلهم حول موضوع الاستبانة، ما كان له الأثر الكبير في ارتفاع نسبة الاستبانات المسترجعة والصالحة للتحليل الإحصائي.

المحور الثاني: الإطار النظري

أولاً: مفهوم جودة المعلومات وأنواعها

1- مفهوم جودة المعلومات:

تقوم المعلومات بدور كبير جداً في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، ويتوقف مدى نجاح وكفاءة الإدارة في إنجاز مهامها على نوعية وجود المعلومات المقدمة لها، من هذا المنطلق يمكن القول بأن المعلومات تعدّ الركيزة الأساسية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وحتى تكون المعلومات كذلك لا بد لها أن تتميز بعدة خصائص ضرورية تجعلها أكثر نجاحاً وقدرة على تقديم الدعم اللازم لمتخذ القرار، وهذه الخصائص هي (بني هاني، 2015):

أ-التوقيت *timeliness*: يقصد بالتوقيت زمن توفر المعلومات إذ أنه لا بد من توافر المعلومات في الوقت المناسب، فما الفائدة من معلومات تأتي بعد عملية صنع القرار أو الانتهاء من حل المشكلة وبالتالي فقدان فرصة معينة.

ب-الشمولية *completeness*: تعني الشمولية أن تكون المعلومات كافية ووافية لعملية صنع

القرار وتعطي تصوراً واضحاً عن المشكلة أو الظاهرة المدروسة، كذلك يجب الانتباه إلى أن الكم

الكبير من المعلومات يمكن أن يوقع متخذ القرار في بحر متلاطم من المعلومات.

ج-الوضوح clarity: أي أن تكون المعلومات سهلة الفهم والاستيعاب من قبل متخذ القرار التسويقي أو من قبل مستخدميها بشكل عام.

د-التكرار والتردد Repetition: وهذا يعني أنه يجب توفير المعلومات لمستخدميها بتواتر مناسب وبشكل مستمر وخاصة إذا كانت المعلومات ترتبط بصنع قرارات دورية.

هـ-الدقة accuracy: بما أن عملية اتخاذ القرارات تبنى على أساس ما يتوفر لمتخذ القرار من معلومات لذا يجب أن تبنى هذه المعلومات على درجة عالية من الدقة وبما يخدم عملية صنع القرار ونقصد بالدقة هنا مدى قدرة المعلومات على تصوير الموقف أو الحدث الذي تصفه وتتوقف درجة الدقة المطلوبة في المعلومات على:

- مدى احتياجات المستخدم لها.
- طبيعة المشكلة أو الموقف الذي تواجهه.
- المرحلة التي يمر بها صنع القرار.

و- الملاءمة والمرونة Fit and Flexibility: نقصد بالملاءمة أن تكون المعلومات منسجمة مع الموضوع محل البحث، أما المرونة فتعني إمكانية استخدام المعلومات من قبل أكثر من مستخدم بسهولة ويسر.

▪ ثانياً: نجاح نظم المعلومات الإدارية

ازداد استخدام نظام المعلومات الإدارية في العقدين الأخيرين من قبل المنظمات سواء العامة أو الخاصة، وقد أثبتت الدراسات أن عدداً من هذه الأنظمة نجح في حين أن عدداً آخر منها قد فشل، ولا يعزى هذا الفشل إلى عدم ملاءمة نوعية التقنية المستعملة أو النظام، ولكن حصل هذا نتيجة عوامل محددة أخرى لم تؤخذ بالحسبان، وفي هذا السياق فإن نظام المعلومات الإدارية يمكن أن يفشل إذا ما كان هنالك إهمال لردود فعل المستخدم النفسية والعوامل التنظيمية من قبل مصممي النظام، وإن معايير نجاح نظم المعلومات قد تختلف من شخص إلى آخر إلا أن هناك مميزات عامة تصف إطار أي نظام معلومات فاعل وهي دقة وصحة النظام، واستقلالية النظام وأن يستخدم بشمولية من قبل جميع المستخدمين، إذ أن وجود هذه الصفات تدعم النظام وترفع من جودته، ومن ثم يساعد نظام المعلومات الفاعل في رفع جودة المنظمة، ويساهم في الجودة الإجمالية للإدارة عن طريق جعل مسؤولياتها على عاتق كل فرد من المنظمة.



لقد ظهر مصطلح النجاح في أدبيات نظم المعلومات الإدارية في سبعينات القرن الماضي وخلال تحول هذه النظم إلى مرحلة جديدة من مراحل تطورها حيث مارست نظم المعلومات الإدارية في تلك المرحلة دوراً مهماً في تقديم الدعم الإداري والتشغيلي للمنظمة من خلال تحقيق النجاحات الإدارية والتشغيلية (Atiyyah, Hamid, 1989).

ثالثاً: مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية

تناول العديد من الباحثين مقاييس أو مؤشرات نجاح نظم المعلومات إلا أنهم اختلفوا في عدد هذه المؤشرات، وتبين الأدبيات ذات العلاقة اتفاق أغلب الباحثين والدراسات على المقاييس التالية لنجاح نظم المعلومات التي تم استخدامها في هذا البحث: (الحياي وآل مراد، 2008)

أ- رضا المستخدم:

يعتبر هذا المؤشر من أكثر المقاييس استخداماً لتقييم نجاح نظم المعلومات، ويحدد رضا المستخدم مدى استجابة المستخدم للاستخدام الفعال لنظام المعلومات، فضلاً عن كونه الأساس الذي يعتمد عليه المستفيد في استخدام النظام، ويعبر رضا المستخدم عن مدى اعتقاد المستفيد بأن النظام يفي بحاجته من المعلومات، وقد استخدمت العديد من الأساليب لقياس رضا المستخدم مثل (مدى تلبية نظام المعلومات لاحتياجات المستخدم، الرضا عن التجهيزات والبرمجيات، إمكانية النظام على إنجاز العمل المطلوب، وإمكانية النظام على زيادة الإنتاجية).

ب- استخدام النظام:

لكي يتحقق نجاح نظم المعلومات الإدارية فلا بد من توظيفه أولاً من خلال تقديمه لما يطمح إليه المستفيد من المعلومات، وعليه فإن استخدام النظام يشير إلى مدى اعتماد المستفيدين على المخرجات من المعلومات لأنظمة المعلومات في أداء مهامهم، ويقاس مستوى الاستخدام من خلال عدد مرات الاستخدام، والوقت الذي يقضيه المستفيد في الاستخدام، ويعد مستوى الاستخدام مؤشراً أساسياً لقياس نجاح MIS إلى جانب القناعة على أساس أن فشل ونجاح MIS يعتمدان على مستوى استخدام المستفيد لها، (Delone, W. H. and McLean, E. R. 2003) لأن الأنظمة صممت لأجل توليد المخرجات للمستفيدين فإن عدم استخدامها يعني عدم الانتفاع منها في صنع القرارات وهذا يعني فشلها، وإن الاستخدام يجب أن يسبق القناعة والتأثير والفوائد، إلا أن تكرار الاستخدام يرتبط بقناعة المستفيد فدرجة الاستخدام والتكرار دالة للقناعة ونجاح النظام، فالنظام لا يكون مضمون الاستخدام حتى وإن أدى الاستخدام إلى رفع أداء المستفيد ما لم تتحقق قناعة لدى

المستفيد بالنظام، لذلك سيعتمد الباحث على هذه المقاييس كمتغيرات لنجاح نظم المعلومات الإدارية في هذا البحث.

المحور الثالث: البحث الميداني واختبار الفرضيات

أولاً- ثبات أداة القياس

لقد تم إجراء اختبار الثبات (معامل كرونباخ ألفا) على جميع أسئلة الاستبيان المتعلقة بفروض البحث، وذلك للتعرف على ثبات المقاييس المستخدمة في البحث.

يبين الجدول الآتي النتائج التي تم الحصول عليها في هذا الخصوص، حيث يبين قيمة موثوقية الاستبيان بالنسبة لكل محور من محاور الاستبيان على حدة، وللاستبيان كاملاً، وهي كما يأتي:

جدول رقم (1) قيمة موثوقية الاستبيان

متغيرات البحث	عدد الأسئلة	قيمة معامل ألفا
جودة المعلومات	15	0.7508
رضا المستخدم	5	0.8233
استخدام النظام	5	0.7925

من النتائج الواضحة في الجدول السابق يمكن القول بأن مقياس جودة المعلومات يتمتع بموثوقية جيدة ويتسم بالثبات، حيث بلغت قيمة معامل ألفا له 0.7508%، في حين بلغت درجة موثوقية لمقياس رضا المستخدم 0.8233% وهي موثوقية جيدة، وبلغت قيمة معامل ألفا 0.7925% لمقياس استخدام النظام وهي موثوقية جيدة.

ثانياً: التحليل الإحصائي للخصائص الديموغرافية (الشخصية) لعينة البحث

1. توزيع مفردات العينة وفق النوع

يوضح الجدول الآتي توزيع مفردات عينة البحث وفقاً للنوع (ذكر - أنثى)، وذلك من خلال التكرارات والنسب المئوية:



جدول رقم (2) توزيع مفردات عينة البحث وفق الجنس

النسب المئوية %	التكرارات	النوع
82.15	115	ذكر
17.85	25	أنثى
100.0	140	المجموع الكلي

يبين الجدول السابق أن نسبة الذكور في عينة البحث قد بلغت (82.15%)، أما نسبة الإناث فبلغت (17.85%) من عينة البحث، نلاحظ أن نسبة الذكور تفوق بكثير نسبة الإناث في عينة البحث وهذا أمر طبيعي يمكن أن يعزى إلى طبيعة عملها الميداني أكثر من كونه عمل مكتبي.

2. توزيع مفردات العينة وفق الفئة العمرية

يوضح الجدول الآتي توزيع أفراد العينة وفق الفئة العمرية لهم، وذلك من خلال التكرارات والنسب المئوية.

جدول رقم (3) توزيع مفردات العينة وفق الفئة العمرية

النسب المئوية %	التكرارات	الفئة العمرية
17.14	24	أقل من 30 سنة
45.71	64	من 31-40 سنة
21.42	30	من 41-50 سنة
12.14	17	من 51-60 سنة
3.57	5	أكثر من 61 سنة
100.0	140	المجموع الكلي

يتضح من الجدول السابق أن نسبة من تتراوح أعمارهم بين (31) و(40) سنة يشغلون المرتبة الأولى عند وصف العينة وفق العمر، حيث بلغت نسبتهم 45.71% وتشير هذه النسبة إلى

تمتع المنظمات عينة البحث بوجود فئة عمرية متوسطة، ووجود أجيال شابة فيها، أما الفئة الثانية فهي فئة من تتراوح أعمارهم بين (41) و(50) سنة، مما ينعكس بشكل إيجابي على هذه المنظمات من حيث امتلاك هذه الفئة للخبرة والمستوى التعليمي المناسب.

3. توزيع مفردات العينة وفق المؤهل العلمي

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة وفق المؤهل العلمي الذي يحمله الأفراد، وذلك من خلال التكرارات والنسب المئوية.

جدول رقم (4) توزيع أفراد العينة وفق المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسب المئوية %
ثانوية	12	8.57
معهد	27	19.29
إجازة جامعية	80	57.14
دبلوم	17	12.14
ماجستير ودكتوراه	4	2.86
المجموع الكلي	140	100.0

يتضح من الجدول السابق أن من يحملون إجازة جامعية يشغلون المرتبة الأولى عند تصنيف أفراد العينة وفق المؤهل العلمي، فنسبة من يحملون إجازة جامعية من أفراد العينة بلغت (57.14%)، وهذه بلا شك نسبة جيدة تعكس المستوى التعليمي الجيد لموظفي المنظمات عينة البحث، وهو مستوى مقبول إلى حد كبير ويمكن الاعتماد عليه كأساس عند وضع استراتيجية نظم المعلومات، أما نسب من يحملون شهادات عليا (دبلوم- ماجستير فما فوق) فهي (15%)، وهذه النسبة يمكن أن تسهم في تطوير آليات العمل في المنظمات، في حين أن من يحملون شهادات أقل من إجازة جامعية (معهد-ثانوية) فنسبتهم بلغت (27.86%)، ولدى مقارنة نسبة من يحملون شهادات جامعية وشهادات دراسات عليا بمن لديهم مؤهل علمي أقل من جامعي (معهد- ثانوية) يمكن ملاحظة أن من يحملون الإجازات الجامعية والشهادات العليا تفوق بكثير من يحملون شهادات أخرى، وهذا يفضي للقول بتمتع أفراد العينة المدروسة بمستويات تعليمية أقر على فهم



أسئلة الاستبيان والإجابة عنها.

4. توزيع مفردات العينة وفق الخبرة

يوضح الجدول الآتي توزيع أفراد العينة وفق الخبرة التي يمتلكونها، وذلك من خلال التكرارات والنسب المئوية.

جدول رقم (5) توزيع أفراد عينة البحث وفق الخبرة

النسب المئوية %	التكرارات	الخبرة
75.00	105	أقل من 5 سنوات
23.57	33	من 6-10 سنوات
1.43	2	من 11-15 سنة
100.0	140	المجموع الكلي

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن النسبة الأكبر من أفراد العينة المدروسة هم من تتراوح خبرتهم أقل من خمس سنوات حيث بلغت (75%)، ويليهما من تتراوح خبرتهم ما بين (6-10) سنوات حيث بلغت هذه النسبة (23.57%)

ثالثاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث

1- جودة المعلومات:

يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقيم إجابات أفراد العينة على فقرات متغير جودة المعلومات:

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير جودة المعلومات

الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	المتغير
0.75	4.14	يتم تقديم المعلومات للمستفيد بشكل مناسب يسهل معه فهمها.	Q1
0.72	4.04	يوفر النظام معلومات تفصيلية عن الأداء.	Q2



0.74	4.11	يتم تقديم المعلومات بترتيب منطقي متسلسل.		Q3
0.73	4.09		المتوسط	
0.77	3.95	تمتاز المعلومات التي يقدمها النظام بالشمول.	بعد المحتوى	Q4
0.83	4.13	يمكن الاعتماد على المعلومات المقدمة في القيام بالنشاطات اليومية.		Q5
0.88	4.01	تمتاز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة والوضوح.		Q6
0.82	4.03		المتوسط	
0.74	4.19	تقدم المعلومات في الوقت المناسب وحسب احتياجات المستفيد.	بعد التوقيت	Q7
0.71	4.15	يوفر النظام معلومات محدثة تتناسب مع التغيرات في بيئة المنظمة.		Q8
0.76	4.02	يوفر النظام معلومات مستقبلية في الوقت الحقيقي.		Q9
0.73	4.12		المتوسط	
0.66	4.14	التكلفة المادية لإعداد المعلومات والحصول عليها أقل من منفعتها.	البعد الاقتصادي	Q10
0.71	4.16	الوقت المطلوب لإعداد المعلومات والحصول عليها أقل من منفعتها.		Q11
0.66	4.24	الجهد المبذول لإعداد المعلومات والحصول عليها أقل من منفعتها.		Q12
0.67	4.18		المتوسط	
0.76	4.07	يتوفر في النظام مستويات أمن متعددة للدخول للنظام	أمن المعلومات	Q13
0.68	4.29	يستعمل النظام تقنيات التفويض وتحديد الصلاحيات لاستعمال قواعد البيانات.		Q14
0.74	4.12	تتم مراقبة توزيع المعلومات لضمان عدم وصولها للموقع أو المستفيد الخطأ.		Q15
0.72	4.16		المتوسط	
0.74	4.12		المتوسط الكلي	



يلاحظ من الجدول السابق أن جميع قيم الوسط الحسابي لآراء عينة البحث في فقرات متغير جودة المعلومات تجاوزت قيم الوسط الحسابي للمقياس المستخدم التي تساوي الرقم (3)، وكانت بالمتوسط (4.12) وبانحراف معياري (0.74)، مما يدل على أهمية جودة المعلومات في تحقيق نجاح نظم المعلومات الإدارية.

2- رضا المستخدم:

يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقيم إجابات أفراد العينة على فقرات متغير رضا المستخدم:

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير رضا المستخدم

الرمز	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري
Q16	يعتمد المستخدمون على النظام بصورة كبيرة في أدائهم.	4.04	0.79
Q17	يساعد النظام على تحقيق أهداف المستخدمين بفاعليه.	3.94	0.97
Q18	يمكن بسهولة الاتصال مع ملاك وحدة تكنولوجيا المعلومات.	4.07	0.77
Q19	يمتاز النظام في قدرته على إيجاد حلول المشاكل التي قد يتعرض لها المستخدم خلال أداء وظيفته.	4.08	0.72
Q20	يمتاز النظام بسهولة الفهم والتعلم.	4.14	0.71
المتوسط الكلي		4.05	0.79

يلاحظ من الجدول السابق أن جميع قيم الوسط الحسابي لآراء عينة البحث في فقرات متغير رضا المستخدم تجاوزت قيم الوسط الحسابي للمقياس المستخدم والتي تساوي الرقم 3، وكانت بالمتوسط 4.05 وبانحراف معياري 0.79، مما يدل على أهمية رضا المستخدم في تحقيق نجاح نظم المعلومات الإدارية.

3- استخدام النظام

يبين الجدول الآتي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقيم إجابات أفراد العينة على فقرات متغير استخدام النظام:

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير استخدام النظام

الرمز	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري
Q21	يتم استخدام النظام من أجل أداء مهام متنوعة داخل المنظمة.	4.21	0.66
Q22	معدل مدة اتصال المستفيد مع النظام للمرة الواحدة مرتفع.	4.08	0.74
Q23	يملك المستفيدون مشاعر ومواقف إيجابية تجاه استخدام النظام.	4.23	0.67
Q24	يمتاز النظام بمتطلبات تشغيل واضحة.	4.12	0.76
Q25	يتم استخدام النظام بصورة متكررة ومنظمة.	4.20	0.69
	المتوسط الكلي	4.17	0.7

يلاحظ من الجدول السابق أن جميع قيم الوسط الحسابي لأراء عينة البحث في فقرات متغير استخدام النظام تجاوزت قيم الوسط الحسابي للمقياس المستخدم التي تساوي الرقم (3)، وكانت بالمتوسط (4.17) وبانحراف معياري (0.7)، مما يدل على أهمية استخدام النظام في تحقيق نجاح نظم المعلومات الإدارية.



رابعاً: اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: تؤثر جودة المعلومات معنوياً في رضا المستخدم

جدول رقم (9) تحليل الارتباط بين متغيرات جودة المعلومات ومتغير رضا المستخدم

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.742	.736	.22361

يبين الجدول السابق أن الارتباط بين جودة المعلومات ورضا المستخدم ارتباط قوي بنسبة (0.861)، وهي علاقة ارتباط إيجابية قوية وذات دلالة معنوية، وقيمة معامل التحديد (0.736) وهذا يعني أن جودة المعلومات تفسر ما نسبته (73%) من التغيرات الحاصلة في متغير رضا المستخدم.

جدول رقم (10) تحليل الانحدار المتعدد بين جودة المعلومات ومتغير رضا المستخدم

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.162	.202		.804	.003
جودة المعلومات	.586	.076	.554	7.672	.000

نلاحظ من الجدول أن تأثير جودة المعلومات على رضا المستخدم إيجابية بقيمة (0.586)، أي كلما تحسنت جودة المعلومات بمقدار واحد تحسن رضا المستخدم بمقدار (0.586)، وبما أن قيمة $\text{sig.} = 0.00 < 0.05$ ، نقبل الفرضية التي تنص على أنه تؤثر جودة المعلومات معنوياً في رضا المستخدم في المنظمات عينة البحث.

الفرضية الثانية: تؤثر جودة المعلومات معنوياً في استخدام النظام

جدول رقم (11) تحليل الارتباط بين متغيرات جودة المعلومات ومتغير استخدام النظام

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786	.617	.609	.30533

يبين الجدول السابق أن الارتباط بين جودة المعلومات ومتغير استخدام النظام قوي بنسبة (0.786)، وهي علاقة ارتباط إيجابية قوية وذات دلالة معنوية، وقيمة معامل التحديد (0.609) وهذا يعني أن جودة المعلومات تقسم ما نسبته (60%) من التغيرات الحاصلة في متغير استخدام النظام.

جدول رقم (12) تحليل الانحدار المتعدد بين متغيرات جودة المعلومات ومتغير استخدام النظام

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
جودة المعلومات	.682	.104	.576	6.545	.000

نلاحظ من الجدول السابق أن تأثير جودة المعلومات على استخدام النظام إيجابية بقيمة (0.682)، أي كلما تحسنت جودة المعلومات بمقدار واحد تحسن استخدام النظام بمقدار (0.682)، وبما أن قيمة $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$ ، وبذلك نقبل الفرضية والتي تنص على أنه تؤثر جودة المعلومات معنوياً في استخدام النظام المنظمات عينة البحث.



المحور الرابع: النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

- 1- هنالك ارتباطات قوية ذات دلالة معنوية بين متغيرات جودة المعلومات ومتغيرات نجاح نظام المعلومات الإدارية.
- 2- أظهرت نتائج تحليل الانحدار بأن هنالك تأثير لمتغيرات جودة المعلومات في متغيرات نجاح نظام المعلومات الإدارية.

ثانياً: التوصيات

في ضوء النتائج التي انتهت إليها الدراسة، يمكن اقتراح التوصيات الآتية:

- أ. زيادة الاهتمام بجودة المعلومات عند بناء وتصميم نظم المعلومات الإدارية في المنظمات عينة البحث من خلال:
 - تقديم المعلومات في الوقت المناسب وحسب احتياجات المستفيد، وتوفير النظام معلومات محدثة ومستقبلية تتناسب مع التغيرات في بيئة المنظمة، وتقديم معلومات تكون تكلفة الحصول عليها أقل من منفعتها، وتوفيرها بوقت أقل وأن يكون الجهد المبذول لإعداد المعلومات والحصول عليها أقل من منفعتها، وتوفير المعلومات بمستويات أمن متعددة للدخول للنظام.
- ب. إجراء المزيد من البحوث والدراسات الميدانية للتعرف إلى أثر جودة المعلومات في نجاح نظم المعلومات الإدارية في قطاعات أخرى من بيئة الأعمال.