



مجلة بحوث

جامعة حلب في المناطق المحررة

العدد الثالث

1444 / 2 / 19 هـ - 2022 / 9 / 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 التطبيقية	البحوث الإنسانية والاجتماعية
أ.د. أحمد بكار نائب رئيس هيئة التحرير	د. ضياء الدين القالش نائب رئيس هيئة التحرير
أ.د. جواد أبو حطب عضواً	أ.د. عبد القادر الشيخ عضواً
أ.د. عبد الله حمادة عضواً	د. سهام عبد العزيز عضواً
د. محمد يعقوب عضواً	د. عماد كنعان عضواً
د. كمال بكور عضواً	د. ماجد عليوي عضواً
د. علي السلوم عضواً	د. أحمد العمر 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.

الرقم المعياري الدولي للمجلة ISSN: 2957-8108

البريد الإلكتروني: info@journal-fau.com

الموقع الإلكتروني للمجلة: <https://journal-fau.com>

معايير النشر في المجلة:

- 1- تنشر المجلة الأبحاث والدراسات الأكاديمية في مختلف التخصصات العلمية باللغة العربية.
- 2- تنشر المجلة البحوث التي تتوفر فيها الأصالة والابتكار، واتباع المنهجية السليمة، والتوثيق العلمي مع سلامة الفكر واللغة والأسلوب.
- 3- تشترط المجلة أن يكون البحث أصيلاً وغير منشور أو مقدم لأي مجلة أخرى أو موقع آخر.
- 4- يترجم عنوان البحث واسم الباحث والمشاركين أو المشرفين إن وجدوا إلى اللغتين التركية والانكليزية.
- 5- يرفق بالبحث ملخص عنه باللغات الثلاث العربية والإنكليزية والتركية على ألا يتجاوز 200-250 كلمة، وبخمس كلمات مفتاحية مترجمة.
- 6- يلتزم الباحث بتوثيق المراجع والمصادر وفقاً لنظام جمعية علم النفس الأمريكية (APA7).
- 7- يلتزم الباحث ألا يزيد البحث على 20 صفحة.
- 8- 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.
- 9- يلتزم الباحث بإجراء التعديلات المطلوبة خلال 15 يوماً.
- 10- يبلغ الباحث بقبول النشر أو الاعتذار عنه، ولا يعاد البحث إلى صاحبه إذا لم يقبل، ولا تقدم أسباب رفضه إلى الباحث.
- 11- يحصل الباحث على وثيقة نشر تؤكد قبول بحثه للنشر بعد موافقة المحكمين عليه.
- 12- تعبر الأبحاث المنشورة في المجلة عن آراء أصحابها، لا عن رأي المجلة، ولا تكون هيئة تحرير المجلة مسؤولة عنها.

جدول المحتوى:

- مسؤولية النظام السوري أمام المحكمة الجنائية الدولية عن استخدام الأسلحة الكيميائية... 7
أ. فادي الشعيب أ.د عبد القادر الشيخ
- قاعدة الضرر يزال وتطبيقاتها على الأمراض المعدية..... 39
أ. عبد الرحمن اليوسف د. أنس الشبيب
- (مفاهيم التربية الصحية المتضمنة في كتاب العلوم للصف الأول من التعليم الأساسي في سورية) 61
أ. صفاء جمعة د. عماد برق
- التناص في شعر عبدة بن الطبيب..... 97
أ. أحمد قدور د. ضياء القالاش
- دراسة مظاهر السطح والبايثمري للأعماق البحرية في خليج سرت الليبي..... 119
د. بدر الدين منلا الدخيل
- أثر مشاركة المستفيد في نجاح نظم المعلومات الإدارية "دراسة ميدانية على المنظمات الإنسانية في الشمال السوري"..... 141
أ. عبد السلام زكريا أ.د. عبد الله حمادة د. عبد الحكيم المصري
- العناصر القاسمة للصففر والقبالة للقلب في الحلقات الثلاثية..... 169
أ. مرهف العبد الله د. جهاد الجرادين



أثر مشاركة المستفيد في نجاح نظم المعلومات الإدارية

"دراسة ميدانية على المنظمات الإنسانية في الشمال السوري"

إعداد:

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

ملخص البحث:

هدف البحث التعرف على طبيعة العلاقة بين متغير مشاركة المستفيد ومتغيرات مؤشرات نجاح نظم المعلومات الإدارية، وأيضاً التعرف على علاقة الأثر بين متغير مشاركة المستفيد ومتغيرات مؤشرات نجاح نظم المعلومات الإدارية. طبق البحث على المنظمات الإنسانية العاملة في الشمال السوري، وتم أخذ عينة عشوائية من العاملين في هذه المنظمات ممن يعملون في مجال نظم المعلومات الإدارية سواء كانوا محللين أم مصممين أم مستفيدين. تم تصميم استبانة وتوزيعها على 145 فرد من العاملين في هذه المنظمات، وبلغت الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي 140 استبانة. وقد بينت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين متغير مشاركة المستفيد ومتغيرات نجاح نظم المعلومات الإدارية بالإضافة الى وجود علاقة تأثير إيجابي بين متغير مشاركة المستفيد ومتغيرات نجاح نظم المعلومات الإدارية.

كلمات مفتاحية: مشاركة المستفيد، تطوير نظم المعلومات الإدارية، نجاح نظم المعلومات الإدارية. رضا المستخدم، استخدام النظام.



The effect of beneficiary participation on the success of management information systems
A field study on humanitarian organizations in the Syrian north

Prepared by:

Mr. Abdul Salam Alzakaria Ph..Dr. Abdullah Hommada Ph..Dr. Abdel Hakim Al Masri

Abstract

The aim of the research is to identify the nature of the relationship between the variable of beneficiary participation and variables of indicators of success of management information systems, and also to identify the relationship of impact between the variable of beneficiary participation and variables of indicators of success of management information systems, and the study was applied to humanitarian organizations working in the Syrian north, and a random sample was taken from these Organizations working in the field of management information systems, whether they are analysts, designers or beneficiaries, and the questionnaire method was relied on in the practical aspect of this research as the questionnaire included 25 paragraphs related to research variables and the questionnaire was distributed to 145 individuals and reached only Valid data for statistical analysis: 140 questionnaires.

The research found that there is a positive correlation relationship with significant significance between the beneficiary participation variable and the success of management information systems in addition to a positive effect relationship between the beneficiary participation variable and the success of the management information systems.

Key words: beneficiary participation, development of MIS, success of MIS, User satisfaction, using the system.



Yönetim bilgi sistemlerinin başarısında yararlanıcı katılımının etkisi

Suriye'nin kuzeyindeki insani yardım kuruluşları üzerine bir saha çalışması

Hazırlayanlar:

Abdul Salam Zakariyya Prof. Dr. Abdullah Hamada Dr. Abdul Hakim Al-Masri

Araştırma Özeti:

Araştırmanın amacı, yararlanıcı katılım değişkeni ile yönetim bilgi sistemlerinin başarı göstergelerinin değişkenleri arasındaki ilişkinin niteliğini belirlemek ve ayrıca yararlanıcı katılım değişkeni ile yönetim bilgi sistemi işletmenin başarı göstergelerinin değişkenleri arasındaki etki ilişkisini belirlemektir. Araştırma, Suriye'nin kuzeyinde çalışan insani yardım kuruluşlarına uygulandı ve bu kuruluşlarda yönetim bilgi sistemleri alanında çalışan analist, tasarımcı veya yararlanıcı olsun, rastgele bir işçi örneği alındı. Bu kuruluşlarda çalışan 145 kişiye bir anket tasarlandı ve dağıtıldı ve istatistiksel analiz için geçerli anketler 140 ankete ulaştı. Araştırma sonuçları, yararlanıcının katılım değişkeni ile yönetim bilgi sistemlerinin başarı değişkenleri arasında ahlaki anlamlılık ile pozitif bir ilişkinin varlığının yanı sıra, yararlanıcının katılım değişkeni ile yönetim bilgi sistemlerinin başarı değişkenleri arasında pozitif bir etki ilişkisinin varlığını göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: yararlanıcı katılımı, yönetim bilgi sistemlerinin geliştirilmesi, yönetim bilgi sistemlerinin başarısı, kullanıcı memnuniyeti, sistem kullanımı,

مقدمة:

اقتصرت دور المستفيد قبل ثمانينيات القرن الماضي في عملية تطوير نظم المعلومات على إعداد وتهيئة متطلبات تلك النظم واحتياجاتها، إذ استثنى المستفيدون آنذاك من جهود التطوير، والتي كانت تنفذ بواسطة متخصصين بنظم المعلومات.

ومع بدايات الثمانينيات وظهور ما يعرف بالنمذجة الأولية في مجال نظم المعلومات، شهدت تلك المرحلة مشاركة أكبر من قبل المستفيد، وذلك من خلال الإدلاء بأرائهم حول المدخلات والاحتياجات خلال مراحل مشروع التطوير بالكامل، إلا أنهم مازالوا بعيدين عن قيادة مشاريع تصميم وتطوير نظم المعلومات الإدارية.

في بداية التسعينيات بدأت ظاهرة جديدة بالظهور والتجذر، إذ تولى المستفيد دوراً أكبر في قيادة مشاريع تطوير نظم المعلومات الإدارية، نتيجة لزيادة التوجه الاستراتيجي نحو نظم المعلومات من قبل المنظمات، ومن هنا اكتسبت مشاركة المستفيد أهمية كبيرة لدى المنظمات والكتاب والباحثين ومزاوولي نظم المعلومات على حد سواء، وبذلت جهود حثيثة لفهم مفهوم مشاركة المستفيد وتحديد في تصميم وتطوير نظم المعلومات، وإدراك أهمية تلك المشاركة في نجاح تلك النظم ومن ثم المنظمات مع إيجاد الأدوات والطرائق الملائمة لقياس وتحديد درجة مشاركة المستفيد الفعالة.

إن معايير نجاح نظم المعلومات قد تختلف حسب اختلاف وجهات نظر المستفيدين، إلا أن هناك سمات عامة تصف إطار أي نظام معلومات ناجح وهي دقة وصحة النظام، واستقلالية النظام، واستخدامه بشمولية من قبل مختلف الأطراف المستفيدة، حيث إن توافر السمات المذكورة يدعم النظام ويرتقي بجودته مما يؤدي بالتالي إلى رفع جودة المنظمة وإدارتها، ويعني نجاح نظام المعلومات أن يكون نظاماً ذا جودة عالية يقوم بتحقيق جميع أهداف ومتطلبات الأطراف المستفيدة بشكل يغطي جميع إجراءات العمل المطلوبة حالياً ومستقبلاً ويعمل بطريقة تقنية صحيحة بدون أخطاء، وأن يكون سهل الصيانة والتطوير بشرط أن تزيد محصلة الفوائد المادية والمعنوية للنظام على محصلة التكاليف المنفقة عليه، كما يعد نظام المعلومات ناجحاً إذا ما حقق أهدافه المرسومة وتم استخدامه بشكل منتظم.

ونظراً لأهمية مشاركة المستفيد في نجاح نظم المعلومات الإدارية كون المستفيد هو الأساس الذي صممت من أجله هذه النظم، فإن البحث الحالي يحاول توضيح أثر مشاركة المستفيد في نجاح نظم المعلومات الإدارية من خلال دراسة ميدانية على العاملين في المنظمات الإنسانية.

أولاً: الإطار العام للبحث

1- مشكلة البحث

على الرغم من اهتمام المنظمات الإنسانية العاملة في الشمال السوري بامتلاك نظم المعلومات الإدارية، إلا أنه لا بد من إدراك تلك المنظمات (متمثلة بجميع المعنيين بنظم المعلومات الإدارية من مصممين ومحللين ومستفيدين) لأثر مشاركة المستفيد في بناء تلك النظم وتصميمها وبالتالي نجاح نظم المعلومات الإدارية في تحقيق أهدافها، ومن خلال الزيارات الميدانية إلى بعض المنظمات، عينة البحث، وإجراء مقابلات مع مجموعة مختلفة من الأفراد عينة البحث داخل تلك المنظمات، بخصوص المتغيرات التي تم تناولها في هذا البحث، واستناداً إلى الإجابات عنها فإن صياغة التساؤلات وطرحها أدناه يمكن أن يسهم في توضيح مشكلة البحث:

- أ- ماهي طبيعة علاقة التأثير بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغير رضا المستخدم.
- ب- ماهي طبيعة علاقة التأثير بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغير استخدام النظام.

2- أهمية البحث

يمكن إبراز أهمية البحث من خلال المحاور التالية:

أ- أهمية البحث بالنسبة للمعرفة العلمية: تتجلى أهمية البحث من الناحية الأكاديمية من خلال تناولها لأحد المواضيع المهمة في مجال نظم المعلومات الإدارية، أيضاً تتجلى أهمية البحث من خلال متابعتها للجهود العلمية والدراسات التي أجريت في هذا المجال، من أجل المساهمة في عملية التراكمية العلمية في مجال تحديد دور مشاركة المستفيد في نجاح نظم المعلومات الإدارية.

ت- أهمية البحث بالنسبة للمجتمع المدروس: يمكن للمنظمات محل البحث الاستفادة من نتائج هذا البحث، بتقييم مستوى مشاركة المستفيد ودورها في نجاح نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لديها، كما يسهم البحث أيضاً في التعريف بقضايا دور مشاركة المستفيد في نجاح نظم المعلومات الإدارية.

3- أهداف البحث

هدف البحث إلى:

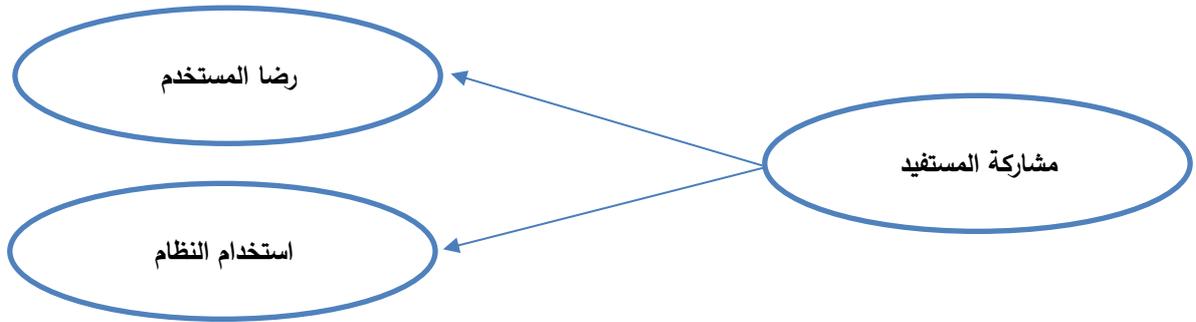
- أ- التعرف على علاقة الأثر بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغير رضا المستخدم.
- ب- التعرف على علاقة الأثر بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغير استخدام النظام.

4- فرضيات البحث

- الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات مشاركة المستفيد في متغير رضا المستخدم.
- الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات مشاركة المستفيد في متغير استخدام النظام.

5- نموذج البحث

يمكن توضيح متغيرات البحث المستقلة والتابعة من خلال الشكل التالي:



الشكل رقم (1) نموذج البحث

6- الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات باللغة العربية

1- دراسة (زويلف، 2015)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نجاح نظم المعلومات المحاسبية في إدارة الأزمات التي تواجه البنوك التجارية العاملة في الأردن. وشمل البحث عينة مكونة من (10) بنوك، ولجمع البيانات اللازمة تم تصميم استبانة وزعت على أفراد عينة البحث في الإدارات العامة لهذه البنوك. وقد تم توزيع (120) استبانة، اعتمد منها لغايات البحث والتحليل (108) استبانة، أي ما نسبته (90%) من الاستبانات الموزعة، وقد بينت نتائج البحث وجود أثر دال إحصائياً لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (مجمّل مؤشرات) في كل بعد من أبعاد إدارة الأزمات (مراحل إدارة الأزمات)، كما تبين أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لكل مؤشر من المؤشرات التالية في كل مرحلة من مراحل إدارة

الأزمات (جودة المعلومات، وجودة النظام، واستخدام النظام)، بينما لم يكن هناك أثر دال إحصائياً لمؤشر رضا المستخدم في هذه المراحل، كما قدم البحث مجموعة من التوصيات لمساعدة الإدارة في التعامل مع الأزمات التي يمكن أن تمر بها.

2- دراسة (الحيالي، 2013)

سلط البحث الضوء على مهمة أساسية من مهمات نظم المعلومات الإدارية، ألا وهو نجاح نظم المعلومات الإدارية، من خلال النظر إلى نموذج من النماذج المهمة لنجاح نظم المعلومات الإدارية ألا وهو نموذج ديلون وماكلين، والعمل على تطوير هذا النموذج في ضوء المتغيرات التي يعتقد الباحثون أنها من المستلزمات الأساسية لتطوير هذا النموذج، وقد اختبر الأنموذج المطور على عدد من المنظمات في مدينة الموصل من خلال الوقوف على آراء الأفراد المبحوثين والبالغ عددهم 60 فرداً، وتم التحقق من الفرضيات التي وضعها الباحثون في ضوء تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وقد وصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات والتي من أهمها أن نجاح أنظمة المعلومات أو فشلها لا يقفان عند حدود تشغيل النظام من عدمه، وإنما ينبغي أن يأخذ بالحسبان الاستخدام الفاعل للموارد المتاحة في هذا النظام كشرط للحكم على هذا النجاح أيضاً، وبناء على الاستنتاجات التي تم التوصل إليها تم وضع مجموعة من المقترحات أهمها ضرورة إدراك الإدارات أن تطوير أنظمة المعلومات لا يعني الإنفاق المفرط عليها، بقدر ما ينبغي أن يعني تطوير الأنظمة على النحو الذي يلبي احتياجات المستفيدين بأقل التكاليف.

3- دراسة (ناعسة، 2009)

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر مشاركة المحاسبين في تطوير نظم المعلومات المحاسبية على نجاح تلك النظم وأثر تطبيقها على الأداء المالي للشركات الصناعية الأردنية، بالإضافة إلى معرفة أثر تطبيق تلك النظم على الأداء المالي للشركات، وقد تم تطبيق هذه البحث على عينة مكونة من 53 شركة صناعية مدرجة في السوق المالي الأردني، وكان من أهم نتائج البحث وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة المحاسبين في كافة مراحل تطور نظم المعلومات المحاسبية وبين أداء تلك النظم، كما يتبين عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الأداء قبل وبعد تطبيق النظام باستثناء الدخل التشغيلي إلى المبيعات، في حين تبين أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الأداء المالي للشركات التي تطبق أنظمة المعلومات المحاسبية وتعتمد

على الحاسوب وبين المؤشرات المالية لتلك الشركات التي لا تطبق مثل هذه الأنظمة.

4- دراسة (الحيالي، آل مراد - 2008)

سعت الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف وهي: تحديد مقاييس نجاح نظام المعلومات الإدارية في المصارف عينة البحث ودورها في تحقيق المزايا التنافسية كالإبداع والتميز، كما هدف البحث إلى تقديم الخبرات السابقة التي طرحها الباحثون في مجال متغيرات البحث وصولاً إلى منظور نظري للمفاهيم المعاصرة وإمكانية نقلها إلى بيئة الأعمال العراقية، بالإضافة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والإبداع والتميز، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: 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، وأظهرت نتائج تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث أن هنالك ارتباطات قوية ذات دلالة معنوية بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والمتمثلة باستخدام النظام وقناعة المستفيد وكل من الإبداع والتميز.

5- دراسة (الشلبي - 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 ادارات 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، ووجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغيرات نجاح نظام المعلومات الإدارية، وعدم وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات جودة التصميم ومتغيرات نجاح نظام المعلومات الإدارية، ووجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغيرات جودة التصميم مشتركة مع متغيرات نجاح نظام المعلومات الإدارية.

الإدارة، والكفاءة التنظيمية).

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS في تحليل البيانات التي تم جمعها، وفيما يلي أهم الأساليب التي سيتم استخدامها والغاية من استخدامها:

أ- اختبار الثبات (Reliability Test): الذي يستخدم بهدف التحقق من مقدار الاتساق الداخلي لأداة القياس كأحد المؤشرات على ثباتها، حيث سيتم احتساب معامل كرونباخ ألفا الناتج عن تحليل عناصر الاستبانة.

ج- تحليل الانحدار البسيط: بهدف معرفة درجة تأثير المتغير المستقل على المتغيرات التابعة.

8- منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بهدف وصف الظاهرة موضوع البحث ولتوفير 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

ضم مجتمع البحث جميع المنظمات التي لها مشاريع وأنشطة في كل من ريف محافظة حلب الشمالي (منطقة الباب، منطقة جرابلس، منطقة الراعي، منطقة عفرين) وريف محافظة إدلب الشمالي (منطقتي سرمد و الدانا) سواء كانت في مكاتبها الرئيسية في تركيا أم في الداخل السوري في المناطق المذكورة وسواء كانت محلية أم دولية كمجتمع للبحث.

ولم يستطع الباحث تحديد عدد هذه المنظمات كونه لا توجد جهة معتمدة وموثوقة لديها مثل هذه الإحصائيات في تلك المناطق، وكون عدد هذه المنظمات أيضاً ليس ثابتاً في أغلب الأوقات بسبب طبيعة عملها وهو إقامة مشاريع لفترات زمنية محددة يمكن أن تبدأ وتنتهي في أي وقت، فالمنظمات العاملة اليوم في منطقة ما قد لا تكون لديها مشاريع في تلك المنطقة بعد فترة بسبب انتهاء المشروع الذي كانت تنفذه، لذلك لجأ الباحث إلى مسح المنظمات التي قبلت أن تتعاون معه في هذا البحث عن طريق مراسلة تلك المنظمات عبر وسائل التواصل الاجتماعية المختلفة والمعتمدة لديها، والزيارات الشخصية للباحث لعدد منها .

10- عينة البحث

لتحقيق أهداف البحث واعتماداً على قياس متغيراته، يرى الباحث أن تقاس هذه المتغيرات اعتماداً على معلومات مستنبطة من المدراء في تلك المنظمات كونهم مستفيدين ومشاركين من نظم المعلومات الإدارية، بالإضافة إلى المشغلين لهذه النظم من محللين ومصممين وعاملين في قسم تكنولوجيا المعلومات، لذلك تم أخذ هذه الفئات من 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 و الدانا) والتي قبلت التعاون في هذا البحث كعينة للبحث، لذلك فقد آثر الباحث أن يوزع من (3 الى 5) استبانات على كل منظمة قبلت المشاركة في هذا البحث وحسب عدد عينة البحث المتاحة والتي تم أخذها بشكل عشوائي في كل منها.

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 البحث (مشاركة المستفيد، 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 البحث مما يترتب عليه إعطاؤهم الحرية الكاملة في الإجابة.

سيتم فيما يلي تقديم شرح بسيط وسريع عن مكونات الاستبيان، الذي تم تصميمه لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضيات البحث والمحاور التي تضمنها، حيث تكوّن 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 فقط، بالإضافة إلى بعض المعلومات الشخصية، وقد تضمن الاستبيان (25) فقرة موزعة على الشكل التالي:

1. الفقرات من 1- 15 وهي الفقرات المتعلقة بمتغير مشاركة المستفيد، وتم الاعتماد على استبانة دراسة (الشلبي، 2005) في تحديد متغيرات مشاركة المستفيد وطرح أسئلة هذا البحث الخاصة بتلك الفقرات.

2. الفقرات من 16 - 20 وهي الفقرات المتعلقة بمتغير رضا المستخدم.

3. الفقرات من 21 - 25 وهي الفقرات المتعلقة بمتغير استخدام النظام.

وتم الاعتماد على استبانة دراسة (الحيالي، ال 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 في المنظمات عينة البحث، والذين 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 في المنظمات عينة البحث والذين 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 إلكتروني لكل فرد من أفراد عينة البحث عبر وسائل التواصل الاجتماعية المختلفة الخاصة به، والطلب منهم تعبئة الرابط المرسل، والذي يحتوي على أسئلة الاستبانة، والإجابة عن أي استفسار من قبلهم حول موضوع الاستبانة، وهذا ما كان له الأثر الكبير في ارتفاع نسبة الاستبانات المسترجعة والصالحة للتحليل الإحصائي، وتم توزيع (145) استبانة على عينة البحث وهي العينة المتاحة التي استطاع الباحث التوصل إليها، حيث بلغ عدد الاستبانات المسترجعة (143) استبانة، وبعد أن تم فرز الاستبانات المسترجعة تبين أن (140) منها صالحة للتحليل الإحصائي، وتم إهمال (3) استبانات لعدم تعبئتها كاملة، وبذلك تكون نسبة الاستبانات المسترجعة والصالحة للتحليل (96%) من مجموع الاستبانات الموزعة على عينة البحث، والتي تم إدخالها إلى الحاسب ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي Spss.

ثانياً: الإطار النظري للبحث

1- ماهية ومفهوم المستفيد

يجمع الكتاب والباحثون في مجال نظم المعلومات الإدارية على أهمية المستفيد، والدور الذي يؤديه في تصميم وتطوير تلك النظم، والتي تزايدت -أي الأهمية- مع تطور نظم المعلومات، إذ يمارس المستفيد في المراحل المتقدمة منها دوراً مهماً وحيوياً، يصل الى حدود تطوير التطبيقات والبرمجيات الخاصة بالأنظمة المتقدمة، كالذكاء الصناعي والنظم الخبيرة وغيرها من دون الاعتماد على متخصصي نظم المعلومات، وخالصة الحديث تشير وبدون أدنى شك إلى أنه لا فائدة من نظم المعلومات من دون وجود المستفيدين. (الشلبي فراس، 2005).

ويمثل المستفيد دائماً العنصر الأساسي في توجيه وحدات المعلومات والنظم، وأيضاً في تحديد بنيتها في ضوء ملامح خصائص المستفيدين ومواقفهم منها وحاجاتهم وطلباتهم، ومما سبق يمكن القول إن المستفيد يؤدي دوراً في معظم العمليات التي تتضمنها السلسلة التوثيقية، فهو يكون عادة على دراية بمصادر المعلومات التي يمكن أن تساعد على اتخاذ القرار اللازم بشأنها، ويمكن أيضاً أن يسهم في إعداد بعض أدوات العمل مثل اللغة التوثيقية والتحليل الوثائقي، وإنشاء الفهارس وصناعة استراتيجيات البحث وتقييم نتائج البحوث وغيرها.

وبطبيعة الحال يستخدم المستفيد المنتجات والخدمات ويعبر عن متطلباته فيما يتعلق بطبيعتها وطريقة تقديمها، وبعبارة أخرى فإن المستفيد يمثل عاملاً أساسياً في كل نظام المعلومات (تصوراً وتقيماً وإثراء وتكيفاً وتنشيطاً وتشغيلاً)، لكنه قد يكون أيضاً عاملاً مقاومة لأداء العمل عندما يسيء معرفة آليات المعلومات أو عندما يخاف من تداولها، لذلك فوجود الحوار والتعاون بين المستفيدين وأخصائيي المعلومات أمر ضروري، إذ إنه ينبغي على كلا الطرفين تجاوز المواقف السلبية والمفاهيم البسيطة أو الخاطئة ويلاحظ حتى الآن بأنه يوجد مستفيدون كثيرون لم يتوصلوا بعد إلى فهم نشاطات المعلومات على أساس أنها جملة من الخدمات النوعية التي تحتاج إلى فنيات خاصة وعملاً جماعياً، لذلك نجدهم يرغبون في احتكار المعلومات ولا يولون وحدات المعلومات وموظفيها سوى القليل من الاعتبار، ومن ناحية أخرى قد يميل موظفو وحدات المعلومات إلى الانكماش والاهتمام فقط بعمليات حفظ الوثائق وتصنيفها على حساب عملية نشر المعلومات وإلى إهمال ودراسة حاجات المستفيدين الحقيقية. (البكري سونيا واخر، 1996).

2- أنواع مشاركة المستفيد

يشير نوع المشاركة إلى حجم التأثير الذي يمتلكه المستفيد في النظام، فمن جانب قد يقدم مصمم النظام الافتراضات حول المتطلبات والاحتياجات ويتم تجاهل مدخلات المستفيد، ومن جانب آخر قد يصمم المستفيد النظام و/أو يقبلها على وفق معايير الجودة المعروفة من قبله، وعليه ميز الكتاب والباحثون ومن خلال مصطلحات المشاركة وصيغها ومستوياتها السابق ذكرها بين الأنواع الآتية لمشاركة المستفيد في تطوير نظم المعلومات وتصميمها. (Bocij, Gresley & Hickie, 2003).

أ- عدم المشاركة

وهنا قد لا يهتم المستفيد بالمشاركة لعدم امتلاكه الرغبة في ذلك أو عدم قدرته على المشاركة أو في حال فرض الإدارة النظام عليه وعدم دعوته للمشاركة.

ب- مشاركة رمزية

وفقاً لهذا النوع من المشاركة يتم طلب مدخلات المستفيد إلا أنها تهمل ولا تؤخذ بالحسبان.

ج- مشاركة من خلال النصيحة

وهنا يتم الحصول على نصيحة المستفيد ورأيه من خلال المقابلات أو الاستبانات أو من خلال المشاركة في اجتماعات التقويم والمراجعة للنظام.

د- المشاركة من خلال المصادقة

ويعرف هذا النوع أيضاً بالمشاركة من خلال الرقابة الضعيفة، إذ يصادق المستفيد على النتائج المقدمة من فريق التصميم والخاصة بالنظام ككل أو في كل مرحلة من مراحل عملية التصميم، كما يمتلك المستفيد أيضاً صلاحية إيقاف أية مرحلة من مراحل عملية تصميم النظام.

هـ- المشاركة من خلال الأداء

يسهم المستفيد بفاعلية في نشاطات التصميم مثل إجراء المقابلات وخلق خصائص النظام، إذ يكون المستفيد عضواً في فريق التصميم أو موظف ارتباط بين فريق التصميم والقسم المعني، (المشاركة من خلال عضوية فريق التصميم).

و- المشاركة من خلال رقابة قوية

وهنا يشترك المستفيد في فريق مشروع نظم المعلومات وإدارته وملكيته، إذ يسهم في مراحل المشروع بالكامل، فضلاً عن أن تقييم أداء المستفيد الوظيفي يعتمد على مخرجات جهود التطوير والتصميم.

ويرى الباحث بأنه من المفيد عند تطوير مقياس عام لمشاركه المستفيد أن يأخذ بالحسبان جميع صيغها ومستوياتها، وبما أن جميع الباحثين أشار إلى عدم وجود مثل هذه المقاييس إلى الآن، يوجد حاجة إلى وجود مقياس صادق ومعول عليه للمشاركة يعكس المفاهيم السابقة، ويجب أن يتضمن هذا المقياس نشاطات المشاركة الرسمية وغير الرسمية والمباشرة والإيجابية والسلبية والسابقة واللاحقة، التي تحدث في جميع المراحل أو مرحلة معينة من مراحل تصميم النظام.

3- 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: (الحيالي وآل مراد، 2008)

أ- رضا المستخدم

يعدّ 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 أنّ 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 MIS 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 المستنفذ 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، وأن 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.

ثالثاً: الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث واختبار الفرضيات

1- ثبات أداة القياس

لقد تم إجراء اختبار المصادقية (معامل كرونباخ ألفا) على جميع أسئلة الاستبيان المتعلقة بفروض البحث، وذلك للتعرف على ثبات المقاييس المستخدمة في البحث يبين الجدول التالي 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 يلي:

الجدول (1) قيمة موثوقية الاستبيان

متغيرات البحث	عدد الأسئلة	قيمة معامل ألفا
مشاركة المستفيد	15	0.7235
رضا المستخدم	5	0.8233
استخدام النظام	5	0.7925

من النتائج الواضحة في الجدول السابق يمكن القول إن مقياس مشاركة المستفيد يتمتع بموثوقية جيدة ويتسم بالثبات، حيث بلغت قيمة معامل ألفا له 0.7235%، 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.

2- التحليل الإحصائي للخصائص الديموغرافية (الشخصية) لعينة البحث

أ- توزيع مفردات العينة وفق النوع

يوضح الجدول التالي توزيع مفردات عينة البحث وفقاً للنوع (ذكر-أنثى)، وذلك من خلال التكرارات

والنسب المئوية:

جدول رقم (2) توزيع مفردات عينة البحث وفق النوع

النسب المئوية %	التكرارات	الجنس
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.

ب- توزيع مفردات العينة وفق الفئة العمرية

يوضح الجدول التالي 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 يحتلون 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 الخبرة والمستوى التعليمي المناسب.

ج- 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 يحتلون 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 إلى القول بتمتع أفراد العينة المدروسة بمستويات تعليمية أقدر على فهم والإجابة على أسئلة الاستبيان.

د- توزيع مفردات العينة وفق الخبرة

يوضح الجدول التالي 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 سنة حيث بلغت (75%)، ويليهما من تتراوح خبرتهم ما بين (6-10) سنوات حيث بلغت هذه النسبة (23.57%)، وهذا الأمر طبيعي لأنه لم يمض هذه المنظمات سوى تسع سنوات.

3- الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقيم إجابات أفراد العينة (والبالغ عددهم 140) على أسئلة الاستبانة، وكانت النتائج لكل محور على النحو التالي:

أ- مشاركة المستفيد: يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقيم إجابات أفراد العينة على فقرات متغيرات مشاركة المستفيد.

الجدول رقم (6) المتوسطات والانحرافات لقيم إجابات أفراد العينة على فقرات متغير مشاركة المستفيد

الرمز	المتغير	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري
Q01	مشاركة المستفيد	يرغب المستفيدون في المشاركة في عملية تصميم نظام المعلومات الإدارية.	4.10	0.75
Q02		تحت الإدارة المستفيدين على المشاركة في عملية تصميم النظام.	4.01	0.76
Q03		تعتبر الإدارة الاهتمام لمشاركة المستفيد	4.07	0.75

يلاحظ من الجدول السابق أن جميع قيم الوسط الحسابي لآراء المبحوثين في فقرات متغير مشاركة المستفيد تجاوزت قيم الوسط الحسابي للمقياس المستخدم والتي تساوي الرقم (3)، وكانت بالمتوسط 4.13 وبانحراف معياري 0.71، مما يدل على أهمية مشاركة المستفيد في نجاح نظم المعلومات الإدارية، مما يدل على أهمية مشاركة المستفيد في نجاح نظم المعلومات لذلك ينبغي على المنظمات الاسترشاد بأرائهم والأخذ بعين الاعتبار متطلباتهم التي يتوقعونها عند تصميم النظام.

ب-رضا المستخدم: يبين الجدول (7) رقم التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقيم إجابات أفراد العينة على فقرات متغير رضا المستخدم:

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

الرمز	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري
Q16	يعتمد المستفيدون على النظام بصورة كبيرة في أدائهم.	4.04	0.79
Q17	يساعد النظام على تحقيق أهداف المستفيدين بفاعلية.	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 المستفيد خلال أداء وظيفته.	4.08	0.72
Q20	يمتاز النظام بسهولة الفهم والتعلم.	4.14	0.71
	المتوسط	4.05	0.79

يلاحظ من الجدول السابق أن جميع قيم الوسط الحسابي لآراء المبحوثين 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.

ج: استخدام النظام

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

الجدول 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	يمتلك 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 ومنتظمة.	4.20	0.69
المتوسط		4.17	0.7

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

4- اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات مشاركة المستفيد في متغير رضا المستخدم.

يوضح الجدول التالي ملخص نتائج تحليل الانحدار لمتغيرات الفرضية:

الجدول رقم (9) نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغير رضا المستخدم

معاملات النموذج		Sig.	معامل التحديد	معامل الارتباط
الثابت	مشاركة المستفيد			
0.347	0.511	0.000	0.677	0.826

فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لنموذج الانحدار لمتغيرات مشاركة المستفيد مع متغير رضا المستخدم، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0.826 ومعامل التحديد 0.677 وهذا يعني أن متغيرات مشاركة المستفيد تفسر ما نسبته 67.7% من التغيرات الحاصلة في متغير رضا المستخدم، ونظراً لكون قيمة Sig أقل من 0.05، هذا يعني أن نموذج الانحدار الذي يمثل العلاقة بين المتغيرات المستقلة مشاركة المستفيد والمتغير التابع رضا المستخدم ذو دلالة إحصائية باحتمال قدره 95% أي أن تأثير مشاركة المستفيد على رضا المستخدم إيجابياً، وبذلك نقبل الفرضية.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات مشاركة المستفيد في متغير استخدام النظام.

يوضح الجدول التالي ملخص نتائج تحليل الانحدار لمتغيرات الفرضية:

الجدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغير استخدام النظام

معاملات النموذج		Sig.	معامل التحديد	معامل الارتباط
الثابت	مشاركة المستفيد			
0.448	0.632	0.000	0.702	0.7923

فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لنموذج الانحدار لمتغيرات مشاركة المستفيد مع متغير استخدام النظام، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0.7923 ومعامل التحديد 0.702 وهذا يعني أن متغيرات مشاركة المستفيد تفسر ما نسبته 70.2% من التغيرات الحاصلة في متغير استخدام النظام، ونظراً لكون قيمة Sig أقل من 0.05، هذا يعني أن نموذج الانحدار الذي يمثل العلاقة بين المتغيرات المستقلة مشاركة المستفيد والمتغير التابع استخدام النظام ذو دلالة إحصائية باحتمال قدره 95% أي أن تأثير مشاركة المستفيد على استخدام النظام إيجابياً، وبذلك نقبل الفرضية.

المراجع

- 1- البكري سونيا واخر، 1996، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ص 243.
- 2- الحيايي أحمد وآخرون، 2013- اختبار أنموذج مطور عن أنموذج ديلون وماكلين لقياس نجاح أنظمة المعلومات الإدارية- دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في بعض منظمات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. مجلة تنمية الراقدين، المجلد 35، العدد 114، ص: 250-263.
- 3- الحيايي أحمد، 2008- نجله يونس محمد آل مراد، مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ودورها في الإبداع والتميز دراسة استطلاعية في المصارف الحكومية والأهلية في مدينة الموصل، مؤتمر جامعة العلوم التطبيقية، عمان، الأردن.
- 4- الشلبي فراس، 2005، فاعلية نظم المعلومات الإدارية وفق علاقة مشاركة المستفيد بجودة تصميم النظام، دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه، جامعة الموصل.
- 5- الرجى منصور، 2010- نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية للمصارف التجارية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية. أطروحة دكتوراه، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.
- 6- زويلف إنعام، 2015- نجاح نظم المعلومات المحاسبية وأثره في مراحل إدارة الأزمات. مجلة العلوم الإدارية الجامعة الأردنية، عمادة البحث العلمي.
- 7- الشلبي فراس، 2005، فاعلية نظم المعلومات الإدارية وفق علاقة مشاركة المستفيد بجودة تصميم النظام، دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه، جامعة الموصل، ص.4
- 8- ناعسة محمد سليم، 2009- أثر مشاركة المحاسبين في تطوير نظم المعلومات المحاسبية على نجاح تلك النظم وأثر تطبيقها على الأداء المالي للشركات، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، المجلد 5، العدد 2.



- 9–Bocij, P. Chaffey, D. Gresley, A. & Hickie, S., (2003). “**Business information systems: Technology, Development and management for the e-business**”, 4nd Ed, prentice Hall. p500.
- 10–Chevers, Delroy A., Duggan, Evan W. and Moore, Stanford E. (2012). Factors that influence the quality and success of information systems in firms within the English-speaking Caribbean. **Academy of Business Research Journal**, Vol. 4, p,107–117.
- 11–Delone, W. H. and McLean, E. R. (2003). The Delone and McLean model of information systems success: A ten-year update. **Journal of Management Information Systems**, 19 (4), p,9–30.
- 12–Delone, W. H. and McLean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the Delone & McLean information systems success model. **International Journal of Electronic Commerce**, 9 (1), p,31–47.
- 13–Hovelja and others,(2010). Measuring The Success of the Strategic Information Systems in Enterprises in Slovenia, **Journal of Management Information Systems**, Vol.15, pp.25– 46.
- 14–Howcroft, Debora., & Wilson Melanic., (2003). “Participation bounded freedom or hidden constraints on user involvement”, **New Technology**.18.1p 4.
- 15–Kaur, Bikram Pal and Aggrawal, Himanshu. (2013). Exploration of success factors of information system. **International Journal of Computer Science**, 10 (1), p226–235
- 16–Khayun, Vachiraporn, Ractham, Peter and Firpo, Daniel. (2012). Assessing e-excise success with Delone and McLean’s model. **Journal of Computer Information Systems**, 52 (3), 31–40.

