

خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه

دراسة استطلاعية لأراء مسؤولي الوحدات الإدارية في

كليتي طب الأسنان والتربية

م. د. نبال يونس آل مراد *

المستخلص

تمثل المعلومات موردا من الموارد المهمة للمنظمة ، والتي نستطيع من خلالها تحقيق مزايا تنافسية ، وأداء متميز وصولا إلى النجاح المنظمي . وان هذه المعلومات تحتاج إلى إدارة ، أي تحتاج إلى تخطيط وتنظيم ورقابة لكي يتم الاستفادة منها بشكل جيد ، وتحقيق الفائدة من استخدامها . ولتحقيق ذلك ينبغي ان تتم عملية إدارة المعلومات في إطار منظم ، ويمثل هذا الإطار بنظام المعلومات الإدارية ، والذي أصبح احد اهم الأنظمة الواجب توافرها في المنظمات لكي تستطيع تأدية أنشطتها المختلفة .

ولكن وجود هذا النظام لا يكفي وحدة لتحقيق ذلك ، اذ ان هذا النظام ينبغي ان يمتاز ببعض الخصائص والتي تجعله يوفر المعلومات وفقا لاعتبارات التوقيت المناسب والدقة والشمولية والاعتمادية ، والتي تجعل منه نظاما ناجحا وبالتالي يمكن الاستفادة منه بشكل امثل في مختلف الجوانب المنظمة .

وفي هذا السياق انطلق البحث من مشكلة رئيسية مفادها هل هناك علاقة ارتباط واثر لخصائص نظام المعلومات الإدارية في مؤشرات نجاحه ، واستهدف البحث الوصول إلى تحديد طبيعة علاقة الارتباط والاثر بين بعدي البحث . وتوصل البحث إلى استنتاج أساسي مفاده ان هناك علاقة ارتباط وتأثير معنوية لخصائص نظام المعلومات الإدارية في مؤشرات نجاح هذا النظام .

Abstract:

The information resource of the important resources of the Organization, and came through which Thakbak competitive advantage and superior performance down to the success Organisational. And that this information needs to run, no need to plan, organize and control in order to take advantage of them well, and benefit from their use. Pthakiq that should be the process of information management in the framework of the organizers, this represents a framework of management information system, which became one of the most important regulations that must be met in order for organizations to perform various activities.

But the existence of this system is not enough alone to achieve this, as this system should be characterized by some of the characteristics that allowed him to provide information in accordance with the considerations of timeliness, accuracy, completeness and reliability, which make the system successful, and therefore can be used optimally in the various aspects of organizational.

In this context, Research is a major problem that is there is a relationship

* مدرس/ هيئة التعليم التقني/ المعهد التقني/الموصل /قسم إدارة المكتب

مقبول للنشر بتاريخ 2011/6/5

and the impact of the characteristics of Management Information System in the indicators of success, and targeted research access to determine the nature of the correlation and effect between the offline search. The research found a conclusion essential that there is a correlation and the effect of morale of the characteristics of information system management in the indicators of the success of this system.

المقدمة

إن اشتداد المنافسة والتحديات التي تواجه منظمات اليوم أصبحت كثيرة ، لذا ينبغي التنبيه إلى اثر خصائص نظام المعلومات الإدارية في مؤشرات نجاحه مما جعل النظرات إلى التسارع في تطوير خصائص نظم المعلومات الإدارية واستخدام تقانة المعلومات الحديثة التي أحدثت تغييراً ملحوظاً في مجال الإدارة بوظائفها المختلفة فلم يعد امتلاك نظام معلومات اداري العامل الحاسم في نجاح المنظمات وتحقيق الميزة التنافسية فقط بل أن مؤشرات نجاح نظام المعلومات المتمثلة بـ (قناعة المستفيد ، استخدام النظام) التي ينبغي أن تؤخذ بنظر الاعتبار لما تعكسه هذه المؤشرات على سلوك ومشاعر المستفيد والمستخدم في الوقت الذي أصبح للمستفيد والمستخدم الدور الأكبر في نجاح نظام المعلومات الإداري .

وضمن هذا السياق أصبحت خصائص نظام المعلومات الإدارية منهاجاً ملازمة للمتطلبات وركيزة مهمة لنجاح النظام .

وانطلاقاً مما تقدم توجه البحث إلى دراسة خصائص نظام المعلومات الإدارية ودورها في نجاحه

علية تناول البحث الحالي المحاور الآتية :

المحور الأول: منهجية البحث.

المحور الثاني: نظام المعلومات الإدارية : المفاهيم والأساسيات.

المحور الثالث: نجاح نظام المعلومات الإدارية.

المحور الرابع: وصف وتحليل متغيرات البحث.

المحور الخامس: الاستنتاجات والمقترحات.

المحور الأول - منهجية البحث The Procedure of the study

أولاً : مشكلة البحث : The problem of the study

تعد المعلومات احد الموارد المهمة التي تمتلكها المنظمة ، وتستند عليها في تأدية الكثير من المهام ، وان هذه المعلومات لا يمكن ان تتم الاستفادة منها الا عندما تكون في إطار منظم ، وهذا الإطار هو نظام المعلومات الإدارية وينبغي ان يتسم هذا النظام مجموعة من الخصائص التي تجعل منه نظاماً فاعلاً من الممكن ان يؤدي الهدف الأساسي الذي وجد منه ، وان المعلومات ينبغي ان تتصف في كثير من الأحيان بخصائص ، وينبغي توافر هذه الخصائص في هذه المعلومات لكي يتم الاستفادة منها .

وفي هذا السياق يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية :

1. ما هي خصائص نظام المعلومات الإدارية في المنظمات المبحوثة ؟

2. هل تتوفر خصائص المعلومات (التوقيت ، الدقة ، الشمولية ، الاعتمادية) في المنظمات المبحوثة ؟
3. هل هناك علاقة ارتباط معنوية بين خصائص نظام المعلومات ومؤشرات نجاحه (استخدام النظام ،قناعة المستفيد) ؟
4. هل تؤثر خصائص نظام المعلومات في مؤشرات نجاحه ؟

ثانياً : أهمية البحث : The significance of the study

يأخذ البحث أهميته من أهمية الموضوع الذي تناوله ، الا وهو نظام المعلومات الإدارية وخصائصه ومؤشرات نجاحه ، اذ أصبحت المعلومات مورد اساسيا للمنظمة وركيزة تقوم عليها الكثير من الانشطة والوظائف الإدارية فيها ، فضلا عن ذلك فان البحث تناول هذا الموضوع في إطار مؤسسة مهمة من المؤسسات التعليمية في العراق وهي جامعة الموصل

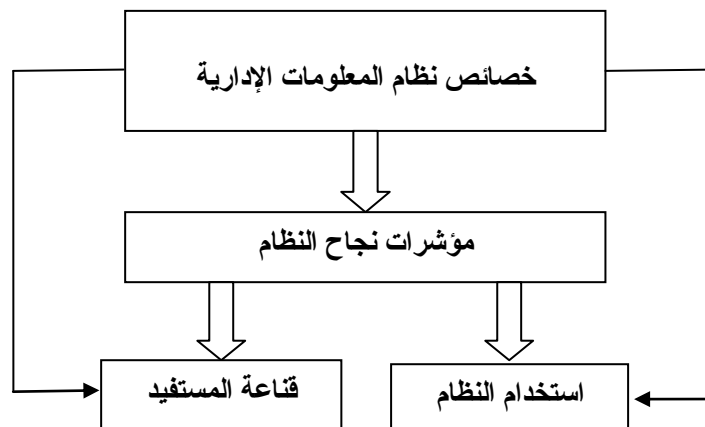
ثالثاً : أهداف البحث : Aims of the study

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

1. التعرف على مدى توفر خصائص معينة في نظام معلومات المنظمات المبحوثة.
2. تحديد طبيعة وقوة علاقة الارتباط بين خصائص نظام المعلومات الإدارية ومؤشرات نجاحه.
3. التعرف على طبيعة مستوى التأثير لخصائص نظام المعلومات في مؤشرات نجاحه.

رابعاً : نموذج البحث : Research Sample

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث تصميم أنموذج فرضي الشكل (1) الذي يشير الى العلاقة المنطقية بين خصائص نظام المعلومات الادارية ومؤشرات نجاحه المتمثلة باستخدام النظام وقناعة المستفيد وذلك تعبيرا عن الحلول التي تقترحها الباحثة للإجابة على الاسئلة البحثية في مشكلة البحث . واعتمد هذا النموذج بعدين .عدّ بعد خصائص نظام المعلومات الادارية بعدا مفسرا ولها دور في مؤشرات نجاحه لكونه بعدا مستجيباً .



الشكل (1)
نموذج البحث

ثامسا :فرضيات البحث: Hypotheses:

1. يوجد علاقة ارتباط معنوية بين خصائص نظام المعلومات و مؤشرات نجاحه .
2. تؤثر خصائص نظام المعلومات في مؤشرات نجاحه .وينبثق عنها الفرضيتين الفرعيتين الاتيتين
أ . يوجد علاقة تأثير معنوي لخصائص نظام المعلومات الادارية في استخدام النظام .
ب . يوجد علاقة تأثير معنوي لخصائص نظام المعلومات في قناعة المستفيد .

سامسا :أدوات البحث : Tool of the study :

1. الإطار النظري : تم استكمال هذا الإطار اعتمادا على مجموعة من المصادر والمتمثلة بالكتب والرسائل و الاطاريح الجامعية .
2. الإطار الميداني : تم جمع البيانات من المنظمات المبحوثة باعتماد استمارة استبانة جاهزة والمعدة من قبل (الحيالي ، 2006) وتكونت هذه الاستبانة من ثلاثة اجزاء وكالاتي :
الجزء الأول: معلومات تعريفية عامة كالجنس ، العمر ، مدة الخدمة .
الجزء الثاني : مقاييس خصائص نظام المعلومات الإدارية وتتمثل بالمقاييس (X1 – X4) .
الجزء الثالث : مؤشرات قياس نجاح نظام المعلومات الإدارية ، وتم قياس هذا البعد بمتغيرين وهما :
أ. استخدام النظام وتمثل بالمقاييس X5 – X10 .
ب. قناعة المستفيد وتمثل بالمقاييس X11 – X16 .

وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي وأعطى كل خيار وزن وأعطى الإجابات المبحوثة درجات اتفق بشدة (1-2-3-4-5) لا اتفق بشدة وبوسط حسابي فرضي قدرة (3) .

3. الأدوات الإحصائية : اعتمد البحث مجموعة من الأدوات الإحصائية كالآتي :
أ. الأوساط الحسابية والتكرارات والانحرافات المعيارية لوصف وتشخيص متغيرات البحث .
ب. معامل الارتباط : ويستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقة بين بعد البحث .
ت .معامل الانحدار : ويستخدم هذا التحليل لقياس تأثير البعد المفسر (خصائص نظام المعلومات) في البعد المستجيب (نجاح نظام المعلومات الإدارية) .

سابعا : وصف الأفراد المبحوثين : The Description of the sample :

وزعت استمارة الاستبانة على مسؤولي الوحدات الإدارية ومسؤولي الشعب في كليتي طب الأسنان والتربية ، وبلغ عددهم (30) مبحوث .

1. وصف الأفراد المبحوثين وفق الوظيفة الحالية : Sample Description to the current job .: تشير معطيات الجدول (1) إلى سنوات الخدمة للأفراد المبحوثين :

جدول (1)

توزيع الأفراد المبحوثين وفق الوظيفة الحالية

الفئات	العدد	النسبة المئوية
15-5	25	83.33
25-16	4	13.33
36-26	1	3.33
المجموع	30	%100

شكلت الفئة (5-15) الفئة الأكبر من بين مجموعة الأفراد المبحوثين وبلغت نسبة (83.33) والفئة (26-36) هي الفئة الأقل من بين مجموعة الأفراد المبحوثين وبلغت نسبة (3.33) .

2. وصف الأفراد المبحوثين وفق سنوات الخدمة الكلية : Sample description to the duty years :

تشير معطيات الجدول (2) إلى عدد سنوات الخدمة الكلية للمبحوثين .

جدول (2)

توزيع الأفراد المبحوثين وفق سنوات الخدمة الكلية .

الفئات	العدد	النسبة المئوية
15-5	20	66.66
25-16	8	26.66
36-26	2	6.66
المجموع	30	%100

شكلت الفئة (5-15) الفئة الأكبر من بين مجموعة الأفراد المبحوثين وبلغت نسبة (66.66) والفئة من (26-36) هي الفئة الأقل من بين مجموعة الأفراد المبحوثين وبلغت نسبة (6.66) .

3. وصف الأفراد المبحوثين وفق العمر :

تشير معطيات الجدول (3) إلى أعمار الأفراد المبحوثين

جدول (3)

توزيع الأفراد المبحوثين وفق العمر

الفئات	العدد	النسبة المئوية
35-25	12	40
45-36	14	46.66
46- فأكثر	4	13.3
المجموع	30	%100

شكلت الفئة العمرية (36-45) الفئة الأكبر من بين مجموعة الأفراد المبحوثين وبلغت نسبة (46.66%) والفئة العمرية (46- فأكثر) هي الفئة الأقل من بين مجموعة الأفراد المبحوثين وبلغت نسبة (13.3) .

4. وصف الأفراد المبحوثين وفق الجنس :

يشير الجدول (4) إلى أجناس الأفراد المبحوثين .

جدول (4)

توزيع الأفراد المبحوثين وفق الجنس

الفئات	العدد	النسبة المئوية
ذكر	19	63.33
أنثى	11	36.66
المجموع	30	%100

فئة الذكور الأكثر من مجموعة الأفراد المبحوثين وبلغت نسبة (63.33) وفئة الإناث بلغت (36.66)

المحور الثاني - نظام المعلومات الإداري / المفاهيم والأساسيات**Management Information System \ Concepts and rules****أولاً : مفهوم نظام المعلومات الإدارية****The concept of Management Information system**

تقتضي الضرورة وقبل الخوض في مؤشرات نظام المعلومات الإدارية الناجح التطرق بشكل مبسط إلى مفهوم المعلومات الإدارية وأهميته وخصائصه التي يمكن ان تعتمد عليها كمؤشرات لقياس نجاح نظام المعلومات الإدارية ولقد وردت مفاهيم عديدة لنظام المعلومات الإدارية ومن وجهة نظر العديد من الباحثين

(الجدول 5)

(الجدول 5)

مفهوم نظام المعلومات الإدارية من وجهة نظر عدد من الباحثين

الكاتب، السنة الصفحة	التعريف
صلاح 1981، 7	نظام فرعي يوجد داخل النظام الكلي للمؤسسة والذي يختص بتحديد وتجميع وتشغيل وتحليل و إرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات بحيث تتفق مع احتياجات المديرين من حيث الشكل والنوعية وبالتوقيت المناسب
شاهين 1994، 336	نظم يدوية او ميكانيكية او كهروميكانيكية او الكترونية تسعى لتزويد الإدارة بالبيانات التي تحتاجها لممارسة نشاطها.
طه 2000، 550	إحدى تطبيقات نظم المعلومات المبنية على الحاسبات الآلية والتي توفر المعلومات للإدارة بصيغة دورية منتظمة في صورة تقارير مطبوعة او معروضة او شكل استجابات تظهر على شاشة الحاسب الآلي مما يسهم في اتخاذ القرار.
قاسم 2004، 15	عبارة عن مجموعة من العاملين والإجراءات والمورد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من اجل مساعدتهم في اداء الوظائف المسندة اليهم .
ياسين 2004، 14	الأفراد والمعدات والبرمجيات والإجراءات ذلك بهدف تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من نظم معلومات دقيقة وواضحة من أنشطة او عمليات المنظمة وفي مقدمتها عمليات اتخاذ القرارات
الطائي 2005، 18	مجموعة العناصر والاجزاء المتكاملة والمستلزمات الضرورية لتحقيق هدف معين من خلال معالجة بيانات او مادة لتهيئة معلومات او مادة في فترة زمنية معينة .
النجار 2007، 26	هو نظام منهجي محوسب قادر على تكامل البانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين ذوو الاحتياجات المتشابهة .
مكليود وشيل 2009، 530	نظام يعتمد على الحاسب والذي يجعل المعلومات متاحة للمستخدمين الذين لهم احتياجات متشابهة ،وعادة يكون المستخدمون كبنوة تنظيمية رسمية للمنظمة او وحدة فرعية تابعة لها

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر أعلاه

ومن مضامين التعريف الواردة في الجدول(5) يمكن القول انها ركزت على :

1. يختص بتحديد وتجميع المعلومات وتشغيلها وتحليلها.
2. يمكن ان يكون نظاما يدويا او كهروميكانيكيا او الكترونيا .
3. توفير المعلومات للمستخدمين ذوي الاحتياجات المتشابهة .
4. يتكون من افراد ومعدات وبرمجيات واجراءات بهدف تزويد المستخدمين بكل ما يحتاجونه من المعلومات .

ثانيا : أهمية نظم المعلومات الإدارية:**Importance of Management Information Systems**

تعد المعلومات العصب المحرك للنظم والمنظمات بمختلف انواعها لهذا يستمد نظام المعلومات الإدارية أهميته من المعلومات التي تمثل موردا حيويا تسعى المنظمات من خلالها إلى البقاء وتحقيق الأهداف والتفوق وبهذا تحقق الاتصال بين أجزائها وبواسطتها تحقق التواصل بينها من جهة و بين العاملين والمستفيدين من جهة أخرى.

لذا يمكن ان تبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية من خلال اراء بعض الباحثين منهم (البكري وعلي ، 1995 ، 31) و (الشerman ، 2004 ، 73) و (الكيلاني ، 2000 ، 59) و (السامرائي ، 2004 ، 57) و(الفضل ، 2004 ، 19) و (Larry, et. al , 2004, 2)

1. تزايد حجم المنظمات وتعقدها .
2. استخدام اتصالات داخلية التي تمكن من تقليل الوقت والجهد للمدراء في الاعمال والبحث وتحليل المعلومات .
3. توفير البيانات اللازمة ومعالجتها في الوقت المناسب والدقة المناسبة وبما يتناسب واحتياجات متخذي القرار .
4. التطور الكبير في الإدارة وزيادة نفقات البحث والتطوير واحداث تطوّر مماثل في الوسائل المستخدمة .
5. بروز وظهور ظاهره الاقتصاد العالمي والتحول في اقتصاديات الصناعة كالقاعده المعرفية / المعلوماتية .
6. ظهور ما يسمى بالمنظمة الرقمية حيث يتم انجاز العمل بواسطة الشبكات .

ثالثاً: أهداف نظم المعلومات .

Management Information Systems Aims

ان الهدف الجوهرى لنظم المعلومات الإدارية هو تلبية حاجة المستخدمين للمعلومات فضلاً عن الاهداف الاتية :

- حيث اشار (النظاري ، 1990) ان هدف نظم المعلومات يتحقق من خلال الآتي :
1. خفض كلفة المعلومات والتقارير مع المحافظة على الدقة العملية للمعلومات .
2. تقدم سلسلة من الطرق البديلة للإدارة لاتجاز العمل بشكل يبين تأثيرات ونتائج القرارات المتعددة قبل ان يطبق عليها .
3. تيسير عملية صنع القرارات بقدر كبير من الكفاءة ، جعلها تعتمد على عدة افراد من اصحاب الخبرة والمعرفة .
- في حين يرى (Boffe , 2003, 2) دعم نشاطات المنظمة لتجهيز المعلومات لصنع القرارات .
1. نظم المعلومات تعزز من ربحية المنظمة الناتج من استخدام نظم المعلومات في تحسين قابلية اتخاذ صنع القرارات .
2. نظم المعلومات التي تعزز من ربحية المنظمة الناتج من استخدام نظم المعلومات في تحسين اتخاذ القرارات .
- واوضح (الفضل ، 2004 ، 25) ان هدف نظم المعلومات الإدارية تحقق غايتي الكفاءة ، بتوفير المعلومات باقل كلفة ممكنة والفاعلية بتوفير المعلومات الصحيحة واللائمة لاتخاذ القرارات .

المحور الثالث - نجاح نظام المعلومات الإدارية

Management Information Systems success

أولاً : مفهوم نظام المعلومات الإدارية الناجح :

Management Information Systems .The concept of Successful

ازداد استخدام نظام المعلومات الادارية في العقدين الأخيرين من قبل المنظمات سواء كانت عامه او خاصة ، وقد اثبتت الدراسات ان عدد من هذه الانظمة نجح في حين ان عدد منها قد فشل ، و لا يعزى هذا

الفشل الى عدم الملائمة استقلالية نوعية التقنية المستعملة او النظام ، ولكن حصل هذا نتيجة عوامل محددة اخرى لم تؤخذ بنظر الاعتبار ، ومن هنا يعرف نظام المعلومات الإدارية الناجح على انه النظام الذي يتصف بالدقة والصحة واستقلالية عن الانظمة الاخرى وشمولية استخدامة من قبل جميع المستفيدين والمتعاملين معه وعلى النحو الذي يدعم المنظمة .

ومهما يكن فان نظام المعلومات الناجح يساعد في رفع جودة المنظمة ، ويساهم في الجودة الاجمالية للإدارة عن طريق جعل مسؤوليتها على عاتق كل فرد في المنظمة يعمل على تحقيق جميع اهداف ومتطلبات المستفيد بحيث تغطي جميع إجراءات العمل المطلوبة حالياً ومستقبلاً .

ان نجاح المعلومات الإدارية في تحقيق اهدافه يعتمد على توفير مجموعه من الخصائص التي تمكنه من اشباع حاجات المستفيد منه من خلال توفر المعلومات الخاصة بعملية اتخاذ القرار والتي بدورها تعكس نجاح نظام المعلومات الإدارية الذي يختلف من شخص لآخر بحسب الجهة المستفيدة والغرض المنشود للنظام (الحياي ، 2006 ، 49).

وهناك من يرى ان نظام المعلومات الإدارية الناجح هو النظام الذي يوفر المعلومات الصحيحة والمعاصرة التي تتعلق باتخاذ قرار معين ، ومن هنا يمكن القول ان النجاح هو شيء نسبي وكل شخص يرى نسبة النجاح من وجهة نظره وعلى وفق مؤشرات ومستوى توقعاته او تطلعاته (حسين و حريم ، 2003 ، 43).

وفي إطار نظام المعلومات يمكن طرح الأتي (الحياي ، 2005، 49):

1. ان مفهوم نظام المعلومات الإداري الناجح يؤدي إلى نجاح المنظمة وأصحاب المصالح في تحقيقها لأهدافها ويجعلها تسهم في تحقيق الميزة التنافسية ، اما نظام المعلومات الإداري غير الناجح فقد يؤدي إلى إخفاق المنظمة في تحقيق أهدافها ومن ثم عدم مقدرتها على النمو البقاء .
 2. ان مفهوم نظام المعلومات الإدارية الناجح يختلف من شخص لآخر ومن منظمة لأخرى ومن وقت لآخر بحسب الجهة المستفيدة والغرض المنشود للنظام .
 3. يتمثل نجاح نظام المعلومات الإدارية بالعديد من المقومات والأبعاد التي يمكن من خلالها الحكم على مدى نجاح او فشل النظام .
 4. ان نجاح نظام المعلومات الإدارية في تحقيق أهدافه يعتمد على توفر مجموعة من الخصائص التي تمكنه من إشباع حاجات المستفيدين منه من خلال توفر المعلومات الخاصة لعملية اتخاذ القرار والتي بدورها تعكس نجاح نظام المعلومات الإدارية .
- بناء على ماتقدم نرى ان نظم المعلومات الادارية الناجح يؤدي الى بناء ونمو واستمرار المنظمات أي نجاحها ويجعلها تسهم في الميزة التنافسية لها .

ثانياً : خصائص نظام المعلومات الإدارية الناجح.

Characteristic of successful management Information systems.

يعد نظام المعلومات الإدارية في أي منظمة ذاكرة هذه المنظمة وفكرها المتحرك والمعبر عنها اذا ينبغي ان يكون نظام المعلومات نظاماً شاملاً لكافة أنشطة المنظمة لكي تستطيع منظمات الاعمال ان تحقق الاهداف التي تسعى اليها من خلال وجود نظام معلومات ذات كفاءة وفاعلية تتميز بعدد من الخصائص التي ينبغي مراعاتها عند التخطيط لبناء نظام معلومات اداري (الحياي ، 2006 ، 37) .

ولقد طورت عبر السنوات العديدة من انواع النظم المختلفة لاشباع متطلبات اتخاذ القرار ومع كافة المستويات الإدارية ، وبذلت جهود كبيرة للوصول إلى تحقيق هذا الهدف وبالرغم من هذه الجهود إلا ان القليل يصل إلى هذا الهدف من وجوده فالعديد من الدراسات اشارت إلى 20% من النظم التي تصمم اليوم ناجحة أي ان 80% منها يفشل (Hagg, etal , 2004, p299) .

ان نجاح نظام المعلومات الإدارية في تحقيق اهدافه يعتمد مع توافر مجموعة من الحقائق التي تمكنه من اشباع حاجات المستفيدين من خلال توفير المعلومات الخاصة بعملية اتخاذ القرار ومن ثم جعل نظام اداري ناجح ، ولقد وردت العديد من خصائص نظام المعلومات الادارية الناجح من قبل العديد من الباحثين

الجدول (6)

خصائص نظام المعلومات الإدارية ومن وجهة نظر العديد من الباحثين

الباحث والسنة	خصائص نظام المعلومات الإدارية
شوقي، 1985	يحسن ويطور ويساعد في اتخاذ القرارات ، قابل للنمو مع نمو المنظمة ، صيانة غير معقدة وغير مكلفة ، يمتلك النظام المرونة والقدرة على التغير في المنظمة ، ان يقدم النظام توفيراً في الكلفة .
شاهين ، 1994	التوقيت المناسب ، بعيد عن الميول الشخصية ، المرونة ، الشمول ، الحداثة .
السامرائي، 1995	مستوى التناسب في مخرجات النظام ، الشمولية في النظام ، الدعم والاسناد في تحليل المعلومات ، المرونة ، الاعتمادية، الموثوقية ، التصفية ، التنوع .
إسماعيل ، 1999	خصائص جودة مستلزمات التشغيل (بشرية ، مادية ، برامج ، خصائص جودة نشاطات النظام (جمع البيانات ، معالجة ، خزن المعلومات ، استرجاع ، تحديث) ، الشمولية .
حريم ، 2003	يوفر الشمولية ، ان كون العملية ومنافعها متوازنة التكاليف ، وينبغي الارتباط بالحاسوب لتسهيل عمليات التحليل والخزن وسهولة الوصول اليها.
جودة واخرون، 2004	البساطة ، المرونة ، الكفاية الاقتصادية ، مستوى التناسب في المخرجات ، الشمولية في النظام ، التوفيق ، التصفية .
الشلبي ، 2005	سهولة الاستعمال والتعلم ، المرونة ، التكامل بين عناصر النظام المعلوماتية ، وقت الاستجابة السريع ، نوع النظام ، جودة التقارير ، التقارير الاستثنائية ، نوع الملفات، النماذج الرياضية .

المصدر : إعداد الباحثة في ضوء المعطيات النظرية

واستناد إلى ما ورد في الجدول (6) يلاحظ ان هنالك وجهات نظر متعددة حول مضمون وعدد الخصائص ، فقد يشير الباحث إلى خاصية معينة او اكثر في حين يتوسع باحث اخر فيذكر الخصائص الفرعية . وعليه يعتمد البحث الحالي على الخصائص (الاعتمادية ، المرونة ، الشمولية ، التوقيت) وذلك للمبررات الآتية :

1. اتفاق اغلبية الدراسات العلمية على طبيعة هذه الخصائص ونوعيتها .
 2. انسجام هذه الخصائص مع طبيعة البحث اذ يمكن اعتبار هذه الخصائص كمؤشرات لقياس نجاح نظام المعلومات الادارية في ممارسته لأنشطة مختلفة .
- وفيما يلي توضيح مبسط لهذه الخصائص :

1. الاعتمادية: Reliance وتشير هذه الخاصية الى قدرة النظام على تلبية حاجات المستفيد ومتطلباته بصورة كاملة، فضلا عن عوامل اخرى منها سهولة التحقق من المعلومات او تعقبها من مصادرها ،فضلا عن عرضها بصورة متناسقة ومنظمة (السامرائي ، 1995 ، 82)، ومن ثم استناد المستفيد الى مخرجات هذا النظام في اتمام الاعمال والمهام المطلوبة منه واتخاذ القرارات الفاعلة بشأنها (Hessian, Donnas ,1991, p341)

2. الدقة: precision تعني الدقة خلو المعلومات من الاخطاء والتحيز لان عدم دقة المعلومات قد تنتج عنها قرارات خاطئة وغير كفوءة ، اذ تؤكد الدراسات الى ان سلامة وفعالية القرار الاداري يتوقف بالدرجة الاولى على سلامة ودقة المعلومات التي تبني عليها القرار ، وقد

عززت هذه الخاصية التطور الجوهرى في حقول المعلوماتية وتزايد استخدام الحاسبات الدقيقة بصورة كبيرة مما اسهمت ف يتقليل الاخطاء في المعلومات ، اذ ان المعلومات التي تحتوي على اخطاء تكون لها قيمة وفائدة محدودة (ياسين ، 2004 ، 47).

3. الشمولية : Extensivity ان خاصية الشمولية كما يشير اليها (Licker) تعنى ان المعلومات التي تم الحصول عليها من قبل المستفيد يجب ان تشمل جميع الجوانب الحالية القائمة والتي جمعت المعلومات من اجلها بغض النظر عن كمية المعلومات فيما ان كانت قليلة ام كثيرة شرط ان تغطي هذه المعلومات الغرض من جمعها فقد تكون المعلومات المحصلة عليها مختصرة ولكنها شاملة تلبي حاجة المستفيد وخاصة الادارة العليا اذ تحتاج الى معلومات مختصرة ام الادارية التنفيذية فتحتاج الى معلومات اكثر شمولاً بسبب طبيعة المشكلات التي تتعامل معها هذه المستويات الادارية (حسين وحريم ، 2003 ، 19) .

4. التوقيت : Timing تعد خاصية التوقيت من الخصائص المهمة الواجب توفرها في المعلومات ، اذ لا قيمة للمعلومات اذا لم تصل الى المستفيدين في الوقت المناسب ، تعد المعلومات المادة الاولى للقرارات وتوفرها في الوقت المطلوب في عنصر اتخاذها، فالقرار اذ لم يتخذ في الوقت المناسب فان مصيره الفشل ونجاحه يعتمد على وصول المعلومات المطلوبة لهذا عند الحاجة اليها ويلعب التوقيت دوراً كبيراً في مساعدة المنظمة للحصول على مزايا تنافسية والتفوق على المنافسين من خلال توفير معلومات في الوقت المناسب عن التغيرات الحاصلة في البيئة التي تعمل فيها المنظمة كتغير اذواق ومتطلبات الزبائن ، او رضا الزبائن عن جودة المنتجات المقدمة من قبل المنظمة (الطائي، 1991 ، 78). والتوقيت الفاعل للنظام يحدد بالمدة بين طلب المعلومات من المستفيد الى وقت توفيرها من نظام المعلومات الإدارية واستلامها من المستفيد (Palanisamy and Snshil, 2001, p49).

ثالثاً : مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية

The Indication of management Information system success

فرضت الطبيعة الديناميكية للبيئة التي تعمل بها المنظمات ضرورة التقييم المستمر لنظام المعلومات الإدارية فيها للتأكد من نجاحه في تحقيق الأهداف التي وجد من اجلها (سلمان ،احمد عبد الرزاق 1996 ، 24) وقد سعى العديد من الباحثين في نظم المعلومات الإدارية إلى الحصول على مؤشر واضح على نجاح نظام المعلومات الإدارية وعلى تقييمه ، ولعدم وجود نماذج لقياس نجاح المعلومات الإدارية وتحويلها من خلال استنباط المقاييس وبالاستثناء إلى الظروف المحيطة بالمنظمة وقناعة المستفيد وقدراته، فضلاً عن كلفة التقييم (خشبة ، 1995 ، 20).

وبالنتيجة أثمرت جهود الباحثين في الكشف عن العديد من المقاييس لنجاح نظام المعلومات الإدارية الجدول (7) التابع المكتبي الذي أجرته الباحثة حولها سعيها الحصول على تحديد واضح للمتغيرات التي سيتم اعتمادها مؤشرات لقياس نجاح نظام المعلومات الإدارية .

الجدول (7)

مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية من وجهة نظر العديد من الباحثين .

الباحث	المقاييس التي يحددها
Swanson, 1974	استخدام النظام
Schaw . 1976	استخدام النظام
Zmed , 1979	استخدام النظام
Maish, 1979	استخدام النظام
Hemlitom ,1981	قناعة المستفيد ، مستوى الانتفاع من النظام
Dalone , 1981	قناعة المستفيد
Cheney , 1983	قناعة المستفيد
Feurst, 1983	استخدام النظام
Ires and Oilson, 1984	نوعية النظام ، قناعة المستفيد
Raymond, 1985	قناعة المستفيد ، استخدام النظام ، المنفعة من النظام .
Ratmond, 1987	قناعة المستفيد ، اداء فردي ، اداء منظمي
Kendall, 1987	قناعة المستفيد
Montazem, 1988	قناعة المستفيد
Guimarans, 1988	قناعة المستفيد
Mykytn, 1988	استخدام النظام
Kim, 1989	قناعة المستفيد ، استخدام النظام
Galletta, 1989	قناعة المستفيد
Melon, 1990	قناعة المستفيد ، استخدام النظام
Thompson et al , 1991	قناعة المستفيد
Doll, 1991	قناعة المستفيد
Adms, 1992	استخدام النظام
Delon and Mdean, 1992	نوعية النظام ، نوعية المعلومات ، استخدام النظام ، قناعة المستفيد ، تأثير فردي منظمي
Davis, 1993	استخدام النظام ، المنفعة من النظام
Seddon and Kiew , 1994	نوعية المعلومات ، قناعة المستفيد الاستخدام ، اداء فردي
الطائي, 1995	نوعية النظام ، استخدام النظام ، قناعة المستفيد .
Etezadi- am , 1996	نوعية النظام ، نوعية المعلومات ، استخدام ، قناعة ، تأثير فردي .
Partheasrathy and Bhathacherje, 1998	قناعة المستفيد ، استخدام النظام .
Geldeman, 1998	قناعة المستفيد ، اداء منظمي
Yuhas and Youug, 1999	قناعة المستفيد ، استخدام النظام .
Compean and Park, et al , 1999	قناعة المستفيد، استخدام النظام ، المنفعة من النظام.
Venkatesh, 2000	قناعة المستفيد ، استخدام النظام .
Vankatesh and Morri, 2000	استخدام النظام .
Palanisamy and Sunsni , 2001	استخدام النظام ، فوائد النظام
Plouff and et al , 2001	قناعة المستفيد ، استخدام النظام ، المنفعة من النظام .
Delon and Mclen, 2002	نوعية النظام ، نوعية المعلومات ، نوعية الخدمة ، قناعة المستفيد ، استخدام النظام ، فوائد النظام
Rai and et al 2002	قناعة المستفيد ، استخدام النظام ، المنفعة من النظام
Boffo and Barki, 2003	استخدام النظام ، المنفعة من النظام
Gable and et al , 2003	استخدام النظام ، المنفعة من النظام
Gable and et al , 2003	استخدام النظام ، فوائد النظام .

المصدر: احمد مؤيد عطية الحيايلى 2006، الأثر التتابعى لخصائص ونجاح نظام المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الموصل ، .

وفي ضوء الجدول السابق يمكن تحديد المشاكل الاتية :

- أ- تباين المقاييس التي اعتمدها الباحثين بين خمسة مقاييس وحد ادنى قدره مقياس واحد
- ب- اعتمد العديد من الباحثين مقياس قناعة المستفيد واستخدام النظام بوصفها اكثر المقاييس استخدام لتحديد نجاح نظام المعلومات الإدارية بسبب وجود ترابط قوي مباشر بينها وبين نجاح النظام .

وعليه فإن الباحث يرى في إمكانية استخدام قناعة المستفيد واستخدام النظام لقياس نجاح نظام المعلومات الإدارية على وفق البحث الحالي وذلك لاتفاق معظم الباحثين في الجدول (7) على قناعة المستفيد واستخدام النظام . والاتي بيان لمفهوم كلا منها

1. استخدام النظام: Using of the system

لكي يتحقق نجاح نظام المعلومات الإدارية فلا بد من توظيفه أولا من خلال تقديمه لما يطمح اليه المستفيد من المعلومات ، وعليه فإن استخدام النظام يشير إلى مدى اعتماد المستفيد على المخرجات من المعلومات لأداء مهامه ويقاس مستوى الاستخدام من خلال عدد مرات الاستخدام (Labaria, 1990, 632) ، والوقت المستنفذ في الاستخدام ، وعدد ومستوى الاستخدام مؤشرا أساسيا لقياس نجاح نظام المعلومات الإدارية إلى جانب القناعة على أساس ان فشل ونجاح MIS يعتمدان على مستوى استخدام المستفيد لها ، لان الأنظمة صممت لاجل توليد المخرجات للمستفيدين فان عدم استخدامها يعني عدم الانتفاع منها في صنع القرارات وهذا يعني فشلها (الطائي ، 1995 ، 49) ، ان الاستخدام ينبغي ان يسبقه القناعة والتأثير والفوائد ، إلا ان تكرار الاستخدام يرتبط بقناعة المستفيد فدرجة الاستخدام والتكرار دالة للقناعة ونجاح النظام ، فالنظام لا يكون مضمون الاستخدام حتى ان ادى الاستخدام إلى رفع أداء المستفيد ما لم تتحقق قناعة المستفيد بالنظام ، وان هناك من يرى ان الاستخدام العالمي لا يكون دائما مؤشرات للنجاح خاصة عندما يكون الاستخدام ملزما وفيه بعض السلبيات الخاصة لمدى ونوعية وطبيعة ملائمة الاستخدام ، حتى وان كان الاستخدام مطلوبا فالتغير في نوعية وشدة الاستخدام له انعكاس معنوي على ادراك فوائد النظام، فضلا عن انه ينبغي الإشارة إلى انه ليس هناك أنظمة معلومات مختارة من قبل لجنة معينة او مدير ويطلبون من الموظفين استخدامه بينما يكون استخدام النظام إلزامي في احد المستويات إلا ان تبني النظام بحد ذاته قد يكون طوعي بشكل كامل وذلك بالاستناد إلى الإدارة في المستويات العليا لذلك دائما يكون الخيار في توقيت عن استخدام النظام في حالة عدم توفر نتائج وفوائد مرغوب فيها نتيجة استخدام ذلك النظام (Delone and Mcleam, 2002,5).

2. قناعة المستفيد : User's Conviction

بداية ينبغي التميز بين مصطلحين مهمين لطالما يتم الخلط بينهما ، وهما رضا المستفيد وقناعة المستفيد ، وكثير ما يعتقد انها شيء واحد ، إلا ان الحقيقة هما مصطلحين مختلفين وبذلك فان رضا المستفيد هو سلوك في حين تتضمن القناعة المعارف والمشاعر والسلوك وبمعنى اخر الرضا يشكل جانبا سلوكيا ، اما القناعة فتتمثل الجانب النفسي والسلوكي للمستفيد وكما تعرف القناعة على (انها مواقف المستفيدين الذين يستلمون مخرجات أنظمة المعلومات المختلفة وبمدى تلبية حاجاتهم من المعلومات). (Cheney and Dickson, 1987, 173).

وبهذا تعد قناعة المستفيد من اكثر المقاييس استخداما لتقييم نجاح أنظمة المعلومات لانها تفترض بان هناك علاقة مباشرة بين فاعلية النظام وقناعة المستفيد من النظام ، وعليه فان نجاح النظام يعبر عنه بالمدى الذي يعتقد فيه المستفيد بان النظام يلبي احتياجاته المعلوماتية وبالوقت نفسة يعد هذا المؤشر الأكثر أهمية لنجاح أنظمة المعلومات الإدارية اذ وجد الباحثين من خلال المسح الذي شمل (20) دراسة في مجال نجاح المعلومات الإدارية ، وان من اهم المؤشرات الاخرى لكونه يعود لارتباطه بالمستفيد ، ويمكن وراء تفضيل هذا المؤشر عن المؤشرات الاخرى يعود للارتباط بين قناعة المستفيد وبلوغ الاهداف التنظيمية ، واذ ان درجة بلوغ الاهداف التنظيمية تتأثر بنوعية القرارات ، ويعتمد الاداء الفردي في صنع

القرارات على خصائص لمعلومات التي تحدد مستوى قناعة المستفيد ((Kim, 1988, 438)) ، فضلا عن ما يميز به هذا المؤشر ببساطته وسهولة في التطبيق وإمكانية اعتماده كمؤشر في اجراء المقارنات بين مستوى نجاح أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمات المختلفة أو النظام في نفس المنظمة عبر فترات زمنية مختلفة ولهذا يرى اغلب الباحثين ان قناعة المستفيد تجاه اعتماد أنظمة الحاسوب في تطبيق نظام المعلومات الإدارية تعد مؤشرات لنجاح هذه الأنظمة لكنها الأساس الذي يعتمد عليه المستفيد في استخدام النظام ونجاح أنظمة المعلومات الإدارية يرتبط بقناعة المستفيد ونجاح الادارة العليا وان المواقف الايجابية منها تعود إلى تعظيم نجاح الأنظمة (الحياي ، 2006 ، 65).

رابعاً : مقومات نجاح نظام المعلومات الإدارية

Components of Management Information system success

ان وجود نظام المعلومات الإدارية واكتماله لا يعني نجاحه وكفاءته فهناك الكثير من نظم المعلومات التي تستغرق من الوقت لاتجازها اكثر مما هو مجدول لها او تنفق من المال ضعف ما هو محدد (السالمي ، 1999، 8).

وهناك مجموعة من العوامل التي يتحدد بنجاح نظام المعلومات الإدارية بها وهي مقومات نجاح تطبيق نظام المعلومات الإدارية ، والتي كلما توفرت بنسبة عالية كلما زادت فرص نجاح المنظمة من الحصول على نتائج تطبيق نظام المعلومات الإدارية الجدول (8) .

الجدول (8)

مقومات نجاح نظام المعلومات الإدارية

الباحث والسنة	مقومات نجاح (MIS)
باغي 1988	1. الفهم السليم لطبيعة النظام ورسالته . 2. تحديد نوعية الاحتياجات من المعلومات وكمياتها . 3. وجود مقياس لمدى قدرة المدير على توظيف المعلومات . 4. تفهم المدير لعمل نظام المعلومات الإدارية .
خشية 1995	1. خصائص متخذ القرار . 2. خصائص نظام المعلومات . 3. خصائص بيئة القرار . 4. خصائص عملية اتخاذ القرار .
السالمي 1999	1. محلل النظام الذي حافز للتغيير وضمان نجاح النظام . 2. تفاعل المستخدم . 3. قوة الاتصال بين المستخدم والمصمم . 4. دعم الإدارة .
الشرمان 2004	1. توفير كمية كافية من المعلومات لتلبية احتياجات كافة مستويات الإدارة . 2. التنظيم الجيد للمعلومات ومصادرها . 3. خبرة وكفاءة الأشخاص الذين يعملون في خدم المعلومات . 4. الوعي الكافي لدى المستفيد في نظام المعلومات ولدى تفاعلهم معه في نظم المعلومات الإدارية
السامرائي والزغبى 2004	1. توفير كمية من المعلومات لتلبية احتياجات كافة مستويات الإدارة . 2. توفير الخبرات من القوة البشرية القانمين عل استخدام وإدامة نظام المعلومات الإدارية . 3. إمكانية استثمار المورد المعلوماتي في المنظمة وتنظيمه بشكل جيد . 4. قدرة الهيكل التنظيمي في المنظمة على احتواء متطلبات تطبيق نظم المعلومات . 5. دعم الإدارة العليا لفكرة تطبيق نظام معلومات إدارية . 6. ان يكون النظام مبررا اقتصاديا إلى مردودات تطبيق نظام المعلومات الإداري تغطي تكاليفه . 7. مدى الوعي والفهم والادراك الواسع لأهمية نظام المعلومات الإدارية من قبل كافة المسؤولين ومستخدمي النظام ومقدمي المعلومات .

المصدر: احمد مؤيد عطية الحياي ، 2006، الأثر التبايعي لخصائص ونجاح نظام المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الموصل.

المحور الرابع - وصف وتحليل متغيرات البحث الميدانية

أولاً: وصف خصائص نظام المعلومات الإدارية وتشخيصها

يشر الجدول (9) إلى استجابة المبحوثين حول خصائص نظام المعلومات الإدارية .

جدول (9)

التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لخصائص نظام المعلومات الإدارية

القياس الأسئلة	لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X1	1	3,33	2	6,67	5	16,6	15	50,00	7	23,33	3,833	0,986
X2	1	3,33	4	13,33	15	50,00	5	16,67	5	16,67	3,300	1,022
X3	1	3,33	2	6,67	6	20,22	15	50,00	6	20,00	3,767	0,971
X4	-	-	1	3,33	5	16,67	21	70,00	3	10,00	3,867	0,629
المعدل	-	2,49	-	7,5	-	25,89	-	46,66	-	17,5	3,683	0,450

تشير معطيات الجدول (9) وعلى المستوى الكلي للمقاييس الخاصة بخصائص نظام المعلومات الإدارية ان إجابات الأفراد المبحوثين جاءت بالاتجاه الإيجابي إذا كانت إجابات المبحوثين بدرجة اتفق بشدة واتفق (64,16) ووسط حسابي قدرة (3.68) وانحراف معياري قدرة (0.45) والذي ساهم في إيجابية هذا البعد عاملاً في الأول (X4) المتمثل بان "المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية تتسم بالاعتمادية أي صلتها الوثيقة بالقرارات المتخذة" والذي جاء بنسبة اتفاق (80) وبوسط حسابي قدره (3.867) وانحراف معياري (0.629)، أما الثاني فهو (X1) المتمثل بان "المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية تتسم بالتوقيت المناسب" أي وصولها إلى المستفيد في الوقت المناسب ، وجاء بنسبة اتفاق (73,33) وبوسط حسابي قدره (3.833) وانحراف معياري (0.986).

ثانياً: وصف مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية وتشخيصه

1. وصف استخدام النظام وتشخيصه

جدول (10)

التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة المبحوثين حول استخدام النظام

القياس الأسئلة	لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X5	1	3,33	8	26,67	8	26,67	9	30,00	4	13,33	3,233	1,104
X6	-	-	2	6,67	11	36,67	16	53,33	1	3,33	3,533	0,681
X7	1	3,33	1	3,33	9	30,00	10	33,33	9	30,00	3,833	1,020
X8	-	-	5	16,67	10	33,33	9	30,00	6	20,00	3,533	1,008
X9	-	-	9	30,55	11	36,67	10	33,33	-	-	3,033	0,809
X10	1	3,33	-	-	6	20,00	16	53,33	7	23,33	3,933	0,868
المعدل	-	1,11	-	13,89	-	30,55	-	38,88	-	14,99	3,516	0,501

تشير معطيات الجدول (10) إلى متغير استخدام النظام (X5 - X10) إذا تشير النسب ان التوزيعات التكرارية عند مستوى اتفق بشدة و اتفق اذ بلغت (53.87) بالمقابل (15%) من الأفراد المبحوثين الذي لا يتفقون مع عوامل هذا المتغير في حين نجد ان (30.55) من الأفراد المبحوثين كان محايداً وجاءت الإجابات بوسط حسابي قدرة (3.516) وانحراف معياري قدرة (0.501) وهناك عاملان اسهما في إيجابية هذا المتغير الاول X10 المتمثل (يسهم استخدام النظام في تحقيق أهداف المنظم والأفراد معاً) والذي

جاء بنسبة (76.66) ووسط حسابي قدرة (3.933) وانحراف معياري قدرة (0.868) اما العامل الثاني الذي ساهم في الايجابية هو X7 المتمثل ("يستخدم النظام لأداء مهام متنوعة على نحو متميز داخل النظام") اذ جاء بنسبة (63.33) وبوسط حسابي قدرة (3.833) وانحراف معياري قدرة (1.020).

2. وصف قناة المستفيد وتشخيصها

جدول (11)

التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المبحوثين حول قناة المستفيد

القياس الأسئلة	لا اتفق بشدة		لا اتفق		متوافق		اتفق بشدة		الوسط الحسابي		الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			
X11					14	46,67	10	33,33	3,433	0,817	
X12			5	16,67	6	20,00	15	50,00	3,600	0,932	
X13	1	3,33	2	6,67	1	3,33	17	56,67	4,033	0,964	
X14					5	16,67	16	53,33	4,133	0,681	
X15					6	20,00	17	56,67	4,033	0,669	
X16	1	3,33			7	23,33	16	53,33	3,867	0,860	
المعدل	1,11	5,55			21,66	50,55			3,850	0,516	

تشير نتائج الجدول (11) إلى متغير قناة المستفيد المتمثل بالمقاييس (X11- X16) وتشير النسب والتوزيعات التكرارية عند مستوى اتفق بشدة و اتفق اذ بلغت (71.66 %) مقابل (6.66 %) لا اتفق بشدة ولا اتفق ومتوافق (21.66 %) وقد جاءت الإجابات بوسط حسابي قدرة (3.850) وانحراف معياري قدرة (0.516) والعوامل التي أسهمت في ايجابية هذا المتغير عاملان الأول (X13) المتمثل ("تزداد قناة المستفيد بالنظام من خلال قدرته على إيجاد الحلول للمشكلات التي يتعرض لها المستفيد") اذ جاء باتفاق (86.67) وبوسط حسابي قدرة (4.033) وانحراف معياري قدرة (0.964) اما الثاني (X14) المتمثل ("يعتمد المستفيد على مخرجات النظام في اداء الوظائف داخل المنظمة") اذ جاء بنسبة اتفاق (83.33%) وبوسط حسابي قدرة (4.133) وانحراف معياري قدرة (0.681) .

ثانيا : تحليل متغيرات البحث

أولاً : تحليل علاقة الارتباط بين خصائص نظام المعلومات ومؤشرات نجاحه

جدول (12)

نتائج تحليل الارتباط بين خصائص نظام المعلومات ومؤشرات نجاحه

مؤشرات النظام	استخدام النظام	قناة المستفيد	المؤشر الكلي
التوقيت	*0.645	*0.491	*0.683
الدقة	*0.718	**0.392	*0.568
الشمولية	*0.433	*0.443	*0.706
الاعتمادية	**0.335	*0.593	*0.881
المؤشر الكلي			0.883

P** ≤ 0. 01

P* ≤ 0.05

N= 30

يلاحظ من خلال الجدول (12) والخاص بتحليل الارتباط ان هناك علاقة ارتباط معنوية بين خصائص النظام ونجاحه ، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط على المستوى الكلي (0.833) وهي قيمة معنوية وتشير هذه النتيجة على انه كلما كانت خصائص نظام المعلومات واضحة ودقيقة كلما أدى إلى نجاحه .

اما على مستوى كل خاصية من خصائص النظام ، فلقد ارتبطت خاصية التوقيت بعلاقة مع نجاح النظام بلغت (0.683)، وفي هذا إشارة إلى انه كلما كانت المعلومة تصل إلى المستفيد في الوقت المناسب كلما تم استخدام هذا النظام من قبل المستفيد بشكل متكرر واسهم في تحقيق أهداف المستفيد ، وكذلك فان هذا يدفع بالمستفيد لبناء قناعة ايجابية حول هذا النظام .

وفيما يخص الدقة فلقد ارتبطت هذه الخاصية كذلك بعلاقة معنوية مع نجاح النظام وبلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.568) وهذا معناه ان دقة المعلومات من الممكن ان تسهم في بناء قناعه لدى المستفيد ، ان هذه المعلومات من الممكن ان تعمل على حل مشاكله ، وهذا ما يدفعه لاستخدام هذا النظام بصورة منتظمة ومتكررة .

وكذلك الحال فيما يتعلق بخاصيتي الشمولية والاعتمادية اذ بلغت قيمة معامل ارتباطهم مع نجاح النظام على التوالي (0.706) و (0.881) وهذا معناه ان شمولية المعلومات المقدمة من هذا النظام والاعتماد على هذه المعلومات في اتخاذ القرار كلها عوامل تدفع المستفيد إلى استخدام النظام والقناعة بمخرجاته وبالتالي نجاح النظام ككل واستنادا إلى ما ورد من نتائج تقبل الفرضية الأولى والتي تنص على وجود ارتباط معنوي بين خصائص نظام المعلومات ومؤشرات نجاحه" .

ثانيا : تحليل علاقات التأثير :

1. على المستوى الكلي :

تشير معطيات الجدول (13) نتائج علاقة التأثير لخصائص نظام المعلومات في نجاحه وعلى المستوى الكلي ، نجد ان هناك علاقة تأثير معنوية لخصائص نظام المعلومات في نجاحه ويدعم هذا قيمة (F) المحسوبة والبالغة (27.82) والتي هي اكبر من الجدولية البالغ (3.34) وبدرجات حرية (1,28) وعند مستوى معنوية 0.05 وان معامل التحديد (R2) والبالغ (0.49) يشير على ان خصائص نظام المعلومات يفسر (49%) من تأثيرها يعود الى نجاحه والباقي يرجع إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها .وبهذا (تقبل الفرضية الثانية والتي تنص على وجود تأثير معنوي لخصائص نظام المعلومات في نجاحه) .

الجدول (13)

نتائج تحليل علاقة التأثير لخصائص المعلومات في مؤشرات نجاحه

المتغير المفسر المتغير المستجيب	خصائص النظام		R2	قيمة F	
	B1	B2		المحسوبة	الجدولية
نجاح النظام	1.149 *(5.24)	0.541 *(1.112)	0.49	*27.82	3.34

P* ≤ 0.05

N= 30

df=1.28

(t المحسوبة)

2. تحليل علاقة التأثير على مستوى كل متغير من متغيرات النظام

أ. تحليل علاقة التأثير لخصائص نظام الإدارية في استخدام النظام

الجدول (14)

نتائج تحليل الانحدار لتأثير خصائص النظام في استخدام النظام

قيمة F		R2	خصائص النظام					المتغير المفسر
الجدولية	المحسوبة		الاعتمادية	الشمولية B3	الدقة B2	التوقيت B1	B0	المتغير المستجيب
2.74	*18.54	0.57	0.272 (2.93)*	0.085 (1.02)*	0.206 (2.03)*	0.218 (2.52)*	2.345 (5.20)*	استخدام النظام

$P \leq 0.05$ N = 30 D. F(4، 25) (t المحسوبة)

يبين الجدول (14) نتائج تحليل الانحدار على مستوى المنظمات المبحوثة إلى وجود تأثير معنوي لخصائص النظام مجتمعة في استخدام النظام إذ بلغت قيمة F المحسوبة (18.54) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (2.74) وعند درجتي حرية (4،25) ومستوى معنوية (0.05) وبلغ معامل التحديد R2 (0.57) يستدل من هذا ان 57% من التباين في استخدام النظام يفسره خصائص النظام ومن خلال متابعة معاملات (β) تبين ان هناك تأثير معنوي لكل خاصية من خصائص النظام في استخدام النظام وبمعاملات انحدار تراوحت (0.272 - 0.085) ويدعمه قيمة t المحسوبة (2.52 - 1.02) وعلى التوالي وهي قيم معنوية اكبر من قيمتها الجدولية وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على وجود تأثير معنوي لكل خاصية من خصائص النظام في استخدام النظام.

ب. تحليل علاقة التأثير لخصائص النظام المعلومات الإدارية في قناعة المستفيد

الجدول (15)

نتائج تحليل الانحدار لتأثير خصائص النظام في قناعة المستفيد

قيمة F		R2	خصائص النظام					المتغير المفسر
الجدولية	المحسوبة		الاعتمادية B4	الشمولية B3	الدقة B2	التوقيت B1	B0	المتغير المستجيب
2.74	*13.84	0.58	0.432 (2.33)*	0.537 (2.51)*	0.328 (2.01)*	0.675 (3.38)	1.808 (3.21)*	قناعة المستفيد

$P \leq 0.05$ N= 30 D.F (4، 25) (t المحسوبة)

يشير الجدول (15) وعلى مستوى المنظمات المبحوثة إلى وجود تأثير معنوي لخصائص نظام المعلومات مجتمعة في قناعة المستفيد إذ بلغت قيمة F المحسوبة (13.84) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (2.74) وبدرجتي حرية (4،25) وبمستوى معنوية (0.05) ويستدل من قيمة معامل التحديد البالغ (0.58) ويؤشر هذه القيمة ان 58% من التباين في قناعة المستفيد تفسره خصائص النظام، ومن خلال متابعة تحليلات B تبين ان هناك تأثير معنوي لكل خاصية من خصائص النظام في قناعة المستفيد إذ تراوحت معاملات B بين (0.675 - 0.328) ويدعمه قيمة t المحسوبة (3.38 - 2.01) وعلى التوالي وهي قيم موجبة، ولهذا تقبل الفرضية الثانية والتي تنص على وجود تأثير معنوي لخصائص نظام المعلومات في قناعة المستفيد .

المحور الخامس - الاستنتاجات والمقترحات أولاً: الاستنتاجات

1. أشرت نتائج البحث توافر خصائص الدقة ، التوقيت ، الثقة ، الشمولية ، الاعتمادية في نظام المعلومات الإدارية في المنظمات المبحوثة ، وهذا ما يسهم في تأدية هذه المنظمة لأنشطتها بكفاءة وفاعلية .
2. بينت نتائج التحليل ان نظام المعلومات الإدارية المعتمد في المنظمات المبحوثة يعمل وفقاً لمؤشرات النجاح ، اذ بينت هذه النتائج ان هذا النظام يسهم في تحقيق أهداف المنظمة ويتميز بسهولة الاستخدام، فضلاً عن قناعة المستفيد في هذا النظام من حيث امتلاكهم مواقف ايجابية تجاه هذا النظام وكذلك اعتماد المستفيدين على مخرجات هذا النظام في أدائه الوظائف المختلفة داخل النظام .
3. ارتبط نجاح نظام المعلومات الإدارية بطبيعة الخصائص المتوافرة فيه ، اذ ان التوقيت المناسب للمعلومة ودقتها وشموليتها وإمكانيتها الاعتمادية عليهما في اتخاذ القرار كلها تجعل منه نظاماً ناجحاً.
4. كشفت نتائج تحليل علاقة الارتباط وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين خصائص النظام ومؤشرات نجاحه وبين كل خاصية من خصائص النظام .
5. كشفت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير معنوي لخصائص النظام في مؤشرات نجاحه وبين كل خاصية من خصائص النظام في قناعة المستفيد واستخدام النظام .
6. كشفت نتائج البحث والتشخيص تركيز اجابات المبحوثين بدرجة اتفق واتفق بشدة حول بعد خصائص نظام المعلومات الادارية وهذا يدل على ان خصائص نظام المعلومات الاداري اذا توفرت وبجوده ملائمة ادت الى نجاح النظام .
7. كشفت نتائج البحث والتشخيص تركيز إجابات المبحوثين حول متغيري استخدام النظام وقناعة المستفيد وبدرجة اتفق واتفق بشدة مما يدل هذا على ان المتغيرين كمؤشرين لنجاح نظام المعلومات الاداري.

ثانياً: المقترحات

1. ضرورة قيام المنظمات المبحوثة بتقييم مدى نجاح أنظمتها وبشكل متواصل وذلك لكونها إحدى الروافد المهمة والتي تزود المنظمة بالمعلومات اللازمة لتأدية أنشطتها المختلفة.
2. الاستعانة بالخبرات و المختصين في مجال نظم المعلومات الإدارية في تصميم أنظمة المعلومات الإدارية ، وذلك لضمان عملها بكفاءة وفاعلية اعلى.
3. الأخذ بنظر الاعتبار حاجات المستفيدين من نظام ومدى ملائمة مخرجات هذا النظام لحاجاتهم من المعلومات ، اذ ان هذا سيسهم في رفع معدل عدد مرات الاستخدام من قبلهم .

4. إيجاد حالة من التوافق والتؤام بين الهدف من وجود النظام وأهداف المستفيدين منه ، وذلك من خلال توفير مخرجات جديدة يمكن استخدامها في مختلف مجالات العمل الإداري ، وما يضمن سد حاجة المستفيدين من المعلومات اللازمة لذلك .

المصادر

1. الحيايى ، احمد مؤيد عطية ، 2006، الأثر التتابعى لخصائص ونجاح نظام المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية ، رسالة غير مشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
2. الطائي ، محمد عبد حسين ، 1991، اثر متغيرات البيئة التنظيمية للمنظمة في اعتماد تطبيقات نظام المعلومات الإدارية ، مجلة التنظيمية الرافدين ، العدد (34).
3. خشبة ، محمد ماجد ، 1995، نظم دعم القرارات ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، دار الرضا للطباعة والنشر ، القاهرة .
4. شاهين ، شريف كامل، 1994، نظم المعلومات الإدارية ، دار المريخ للنشر ، الرياض.
5. صلاح ، منذر ، 1981، نظم المعلومات الإدارية منشورات المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، جمعية عمال المطابع التعاونية ، عمان ، الأردن.
6. طه ، طارق ، 2000، إدارة البنوك ، نظم المعلومات المصرفية ، الإسكندرية .
7. قاسم ، عبد الرزاق محمد ، 2004، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية ، الطبعة الأولى ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
8. ياسين، سعد غالب ، 2004، نظم مساندة القرارات ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عما - الأردن .
9. الشرمان، زياد محمد ، 2004، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع .
10. الشلبي، فراس سليمان، 2005 ، قابلية نظام المعلومات الإدارية وفق علاقة المستفيد بجودة تصميم النظام / دراسة استطلاعية ي عينة من المصارف التجارية الأردنية . رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الموصل ، كلية الإدارة والاقتصاد .
11. سلمان ، احمد عبد الرزاق ، 1996، تقويم اداء المنظمات ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، إدارة عامة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
12. الطائي ، محمد عبد حسين ، 1995، اثر المناخ التنظيمي في مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعه الموصل .
13. البكري، ثامر وعلي ، مسلم ، 1995، نظم المعلومات الإدارية ، مؤتمر تحديات التنمية وتحديث الإدارة في الوطن العربي ، طرابلس ، الجماهيرية العربية العظمى من 1-17 مارس ، 2004، إدارة نظم المعلومات في عالم متغير .
14. الكيلاني ، عثمان والبياتي ، هلال و السالمي ، علاء ، 2000 ، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
15. السامرائي ، سلوى امين ، 2003، رؤيا تشخيصية للمجتمع المغربي في ظل اقتصاد المعرفة ، المؤتمر الدولي السنوي الرابع ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الزيتون الأردنية .
16. الفضل ، مؤيد عبد الحسين ، 2004، نظريات اتخاذ القرار ، ط1 ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان الأردن .
17. مكليود ، رايموند، وشيل ، جورج، 2009، نظم المعلومات الادارية دار المريخ للنشر ، القاهرة ، تعريب د.سرور علي ابراهيم سرور.

18. النجار ،فايز جمعة ،2007،نظم المعلومات الادرية الطبعة الثانية ،دار الحامد للنشر والتوزيع ،عمان.
19. الطائي ، محمد عبد ، 2005، المدخل الى نظم المعلومات الادارية ، دار وائل للنشر ، عمان .
20. حسين ، حريم ، 2003، ادارة المنظمات منظور كمي ، الطبعة الاولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع .
21. النظاري ، محمد عبد الرحمن ، 1990، نظم المعلومات واثرها في فاعلية القرارات في المصارف التجارية الاردنية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الاردنية .
22. سالم ، شوقي ، 1985، نظم المعلومات والحاسب الالكتروني ، مبادئ تحليل نظم وتصميم النظم ، تنفيذ النظم وقياس الاداء ذات السلاسل للطباعة والنشر ، الكويت .
23. اسماعيل ، خليل هادي ، 1999، قياس مواقف المستفيدين اتجاه أنظمة المعلومات الادارية ، اطروحة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
24. جوده ، محفوط ، الزغبى ، حسين ، منصور ، ياسر ، 2004، منظمات الاعمال ، الفاهيم والوظائف ، الطبعة الاولى ، دار وائل للنشر ، عمان ، الاردن .

25. Hessian , Donnas, K. M. , 1991, "Information system for business , prentice. Hall.
26. Delon, W. H. and Mclean F. R. , 2002, Information systems success Revisited , Proceedings of the 58th , Hawaii International Conference on system science.
27. Labaria, M. (1990), End user computing Effectiveness structural equation model O. M. E. G. A., vol 1, 18 No 6.
28. Chency , Pand Dickson G. B. 1987, Organizational characteristic and Intention system successes and expiratory in resignation, A cdvantage . J. vol, 25 no I.
29. Kim, K. K. 1988, organizational coordination and performance of Hospital accounting Information system AM Empirical Investigation, The Accounting Review, vol, LXII, No3, July.
30. Boffo, Celine , and Barki, Henri , 2003, Concepualizirg information system use : A behavioral and Perceptnal Framework HEC , February , Montreal , Canada.
31. Rai. A. Lang Sianal Welker, R. B. , 2002, Assessing the Validity of Is success Model : An empirical test and the orenical analysis Information system research , V. 43, N, pp5-6.9.
32. Palanisamy, Ramaras , ad Sushi, 2001, Empirically testing the relationship , between user involvement, information waste, and mis success, Journal of services research , V. I. N, I, April .
33. Larry, Long and Nancy Long, 2004, Management Information Technology In Perspective, 11th , ed , ([http>// www. hecities, .com](http://www.hecities.com)).
34. Hagg, Stephen , cummings, meare, and mc Gubbrey D. J. , 2004, Management Information systems for Infermation age, 4th Ed, Mc Graw-Hill.

الملحق

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

م / استبانة

السادة المدراء المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في أدناه استمارة استبانة البحث المرسوم اثر خصائص نظام المعلومات الإدارية ي نجاحه دراسة لأراء مسئولو الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية (نرجو الإجابة على الفقرات الأسئلة وفق ما ترونه مناسباً علماً ان الاستمارة تستخدم لأغراض البحث العلمي حصراً وبدون حاجة لذكر الأسماء . مع التقدير

الباحثة

العمر :

الجنس :

عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية :

عدد سنوات الخدمة الكلية :

مؤشرات قياس نجاح نظام المعلومات الإدارية أولاً : خصائص نظام المعلومات الإدارية :

ت	العبارات	لا اتفق	محايد	اتفق
1	تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية بالتوقيت المناسب (أي وصولها إلى المستفيد في الوقت المناسب).			
2	تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية بالدقة (أي خلوها من الأخطاء).			
3	المعلومات الإدارية التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية تتصف بالشمولية (أي شمولها وتمثيلها للمجال المطلوب).			
4	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية تتسم بالاعتمادية (أي صلتها الوثيقة بالقرارات المتخذة).			

ثانياً : مؤشرات قياس نجاح نظام المعلومات الإدارية :

1- استعمال النظام :

ت	العبارات	لا اتفق	محايد	اتفق
5	يتميز النظام بسهولة الاستخدام			
6	تسهل خبرة ومعرفة المستفيد في زيادة استخدام النظام .			
7	يستخدم النظام لأداء مهمات متنوعة على نحو متميز داخل النظام			
8	يستعمل النظام بصورة متكررة ومنظمة .			

9	معدل استخدام المستفيد للنظام للمرة الواحدة مرتفع .			
10	يسهم استعمال النظام في تحيقي أهداف المنظمة والأفراد معاً .			

2. قناعة المستفيد :

ت	العبارات	لا اتفق	محايد	اتفق
11	يمتلك المستفيد مواقف ايجابية تجاه النظام في المنظمة .			
12	يدرك المستفيد قيمة ومنفعة النظام المعتمد في المنظمة .			
13	تزداد قناعة المستفيد بالنظام من خلال قدرته على إيجاد الحلول للمشكلات التي يتعرض لها المستفيد .			
14	يعتمد المستفيد على مخرجات النظام في اداء للوظائف داخل المنظمة .			
15	يمكن بسهولة الاتصال والتفاعل مع ملاك نظام المعلومات الإدارية في المنظمة .			
16	تزداد قناعة المستفيد بالنظام من خلال استخدامة تقانة معلومات متطورة .			

.....

.....

.....