



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا  
كلية الدراسات العليا

الجودة المدركة لنظم المعلومات الإدارية واثرها علي الأداء الإبداعي  
للعاملين : الدور الوسيط لرضا المستخدمين والاثرا المعدل للتمكين  
المستخدمين في القطاع الخدمي السوداني

Perceived Quality of Management Information System  
and its impact on the Employees Innovation  
Performance: the Mediating Role of Users Satisfaction  
and the Moderating Effect of Users Empowerment in  
Sudanese Services Sector

إطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراة الفلسفة في إدارة الأعمال

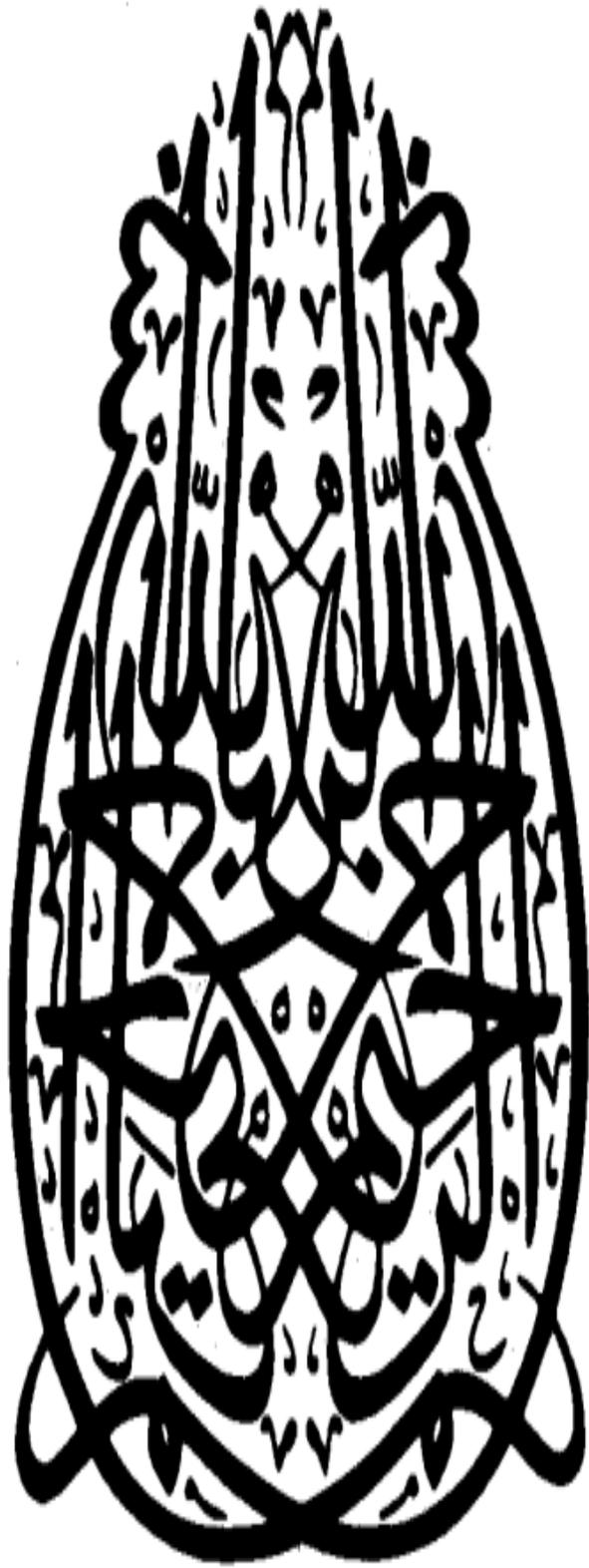
إعداد الدارس :

الأمين محمد آدم أحمد

إشراف الدكتور:

صديق بلل إبراهيم بلل

٢٠١٨م - ١٤٤٠هـ



## الإستهلال

قال الله تعالى :

﴿بَدِيعَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُن فَيَكُونُ﴾

سورة البقرة الآية : ( ١١٧ )

﴿بَدِيعَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ ۗ أَنَّىٰ يَكُونُ لَهُ وَلَدٌ وَلَمْ تَكُن لَّهُ صَاحِبَةٌ  
ۗ وَخَلَقَ كُلَّ شَيْءٍ ۗ وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ﴾

(سورة الانعام : الآية ١٠١)

## الإهداء

إلى من كَلَل العرق جبينه ... وشققت الأيام يديه ... إلى من علمني

أن الأعمال الكبيرة لا تتم إلا بالصبر والعزيمة والاصرار ... الذي رحل

دون أن يري ثمرة جهده...إلى روح والدي الطاهرة له الرحمة

إلى من نذرت عمرها في أداء الرسالة ....صنعتها من أوراق الصبر

الصابر دائماً أمي الغالية اطال الله عمرها

إلى من هم دعموني ملح الأرض أشقائي الاعزاء إحتراماً وتقديراً

إلى نصف الإنسان الآخر " إينار " مثال التضحية والوفاء

إلى زملائي وزميلاتي وأصدقائي الاعزاء... وكل من ساهم في نجاح

هذا العمل وكل من امن بقدراتي ودعمني

أهدي إليهم جميعاً هذا الجهد المتواضع وفاءً وإخلاص

## الشكر والتقدير

الحمد لله الذي أعانني بفضلہ على إنجاز هذا العمل العلمي المتواضع ، يا ربُّ لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ، ومن مقتضيات شكر الله عز وجل شكر كل من مد يد العون والمساعدة للباحث حتى أنجز بفضل الله بحثه ، ففي الحديث الذي رواه أبو داود والترمذي وأحمد والبيهقي وابن حبان: قال الرسول صلى الله عليه وسلم: **من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل**

يطيب لي ان اتقدم بالشكر والتقدير لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا منارة العلم والمعرفة التي اتاحت لي فرصة نيل هذه الدرجة كما اتقدم بالشكر والامتنان لصرح العظيم جامعة نيالا التي اتاحة لي فرصة الدراسة ، كما يسعدني ويشرفني أن أتقدم بموفور الشكر والتقدير إلى أساتذتي الأجلاء الأعلام الذين كان لهم الدور الجلي الواضح في إنجاز هذا العمل، ويشرفني أن أتقدم بموفور الشكر وعظيم التقدير والاحترام إلى العالم الجليل، **الدكتور/ صديق بلل إبراهيم بلل** المشرف علي هذا البحث الذي لم يأل جهدا ولم يبخل بعلمه ووقته وتوجيهاته البناءة التي كان لها الأثر البالغ في خروج هذا العمل إلى النور فجزاه الله عنى خير الجزاء وبارك الله له في علمه وصحته وأهله.

كذلك اتقدم بوافر الشكر والتقدير الي أساتذتي الأجلاء الأعلام أعضاء لجنة المناقشة علي تفضلهم بمناقشة رسالتي وما بذلوه من جهد ووقت وعناء في قراءتها وإضفاء مقترحاتهم العلمية والقيمة عليها.

وأتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان للإخوان والزملاء بجامعة نيالا و بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ولكل يد امتدت بالعون والمساعدة في إنجاز هذا العمل العلمي المتواضع أقدم موفور الشكر والتقدير ، وأخيرا لا أدعى الكمال فالكمال لله وحده ، وحسبي أنني اجتهدت وأخلصت ، فإن أصبت فالفضل من الله وإن أخطأت فمن نفسي ومن الشيطان، وأن آخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين.

هذا وبالله التوفيق

## المستخلص

تلعب جودة نظم المعلومات الادارية دورا هاما في خلق الابداع نظرا للأهمية الكبرى للابداع كواحد من الادوات القادر علي ضمان الميزة التنافسية للمؤسسات الخدمية ، الا ان هنالك قلة من الدراسات التي تناولت محددات الأداء الإبداعي خاصة في الدول النامية، وعليه فان الدراسة هدفت إلى التعرف على اثر الجودة المدركة لنظم المعلومات الادرية علي الأداء الإبداعي للعاملين الدور الوسيط لرضا المستخدمين والاثر المعدل للتمكين المستخدمين في القطاع الخدمي السوداني ، تم بناء نموذج الدراسة وفرضياته اعتماداً على أدبيات الدراسة واستنادا لنموذج النجاح لداليون وماكلين ونظرية قبول التكنولوجيا. وكذلك تم الاستعانة بالدراسات السابقة في تطوير مقاييس الدراسة، تم الاعتماد على العينة العشوائية غير الاحتمالية (الحصصية) لجمع البيانات، تم توزيع عدد ٣٨٤ استبانة لعينة الدراسة حيث بلغت نسبة البيانات الصالحة للتحليل ٨١ % وكذلك تم الاعتماد علي نمذجة المعادلة البنائية (SEM) وفيها استخدم برنامج (AMOS) وتم استخدام اختبار ألفا كرنباخ للاعتمادية واستخدام أسلوب تحليل المسار لاختبار فرضيات الدراسة حيث اشارة نتائج الدراسة الي ان المؤسسات الخدمية السودانية تطبق مستويات جودة نظم المعلومات الادارية بابعاد (جودة معلومات النظام وجودة خدمات النظام) . وايضاً أوضحت نتائج الدراسة وجود أثر مباشر لجودة نظم المعلومات الادارية علي الإبداع التكنولوجي وعدم وجود أثر مباشر لجودة نظم المعلومات الادارية علي الإبداع الإداري بينما هنالك أثر ايجابي لجودة نظم المعلومات الادارية علي رضا المستخدمين، وان رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية و الأداء الإبداعي توسط جزئياً. غير ان نتائج الدراسة لم تبين الأثر المعدل للإتصال الفعال موضع التفاعل ، وايضا أوضحت نتائج الدراسة وجود أثر معدل لتمكين النفسي يدعم العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين . وبناءً على نتائج الدراسة تمت مناقشة النتائج وكذلك بين التأثير النظري والتطبيقي وتم تقديم توصيات وأيضاً اقتراحات ببحوث مستقبلية.

الكلمات المفتاحية: الجودة المدركة لنظم المعلومات الادرية، الأداء الإبداعي، رضا المستخدمين، تمكين المستخدمين

## Abstract

The quality of management information systems plays an important role improving on innovation because innovation as one of tools build and securing competitive advantage in the firms, in spite of that there is a lack of studies that take issue of Technological Innovation determinates m especially in developing countries. The study aims to identify the impact of Perceived Quality of management information system and innovation performance the mediating role of user's satisfaction and the moderating effect of users Empowerment in Sudanese services sector. The model of study was built on the assumptions based on the literature of the study was to develop metrics study based on previous studies, for the nature of the study was rely on Non-probability sample . designed a questionnaire to collect data were distributed to a number of 384 questionnaires valid for analysis at a rate of 81% Used (AMOS) program, was used Cronbach's Alpha to test reliability and used path analysis to test the hypotheses of the study. The Findings demonstrate that Sudanese services sector implement the Management Information System Quality as suggested in conceptual framework two dimensions (system information quality, service quality). And the results of the study showed that there is a positive relationship between Perceived Management Information System Quality and Technological Innovation, and there is not directed impact of the Perceived Management Information System Quality on the managerial innovation, there is a positive effect Perceived Management Information System Quality on Users Satisfaction. And the Users Satisfaction is partial mediate the relationship between Perceived Management Information System Quality and innovation performance, This study results conclude that there is no evidence of supporting the moderating effect of Communication Effective of interaction , The results of the study showed that there is evidence of supporting the moderating effect of Psychological empowerment of interaction the relationship between Perceived Management Information System Quality and Users Satisfaction. Depend on the results of the study have been discussed results, also have been the theoretical and practical implications and making recommendations and suggestions for future researches.

**Key words:** Perceived Quality of Management Information System Innovation performance, Users Satisfaction, Users empowerment

## قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع	الرقم
أ	الاية	1
ب	الإهداء	2
ج	الشكر والتقدير	3
د	المستخلص	4
هـ	Abstract	5
و	قائمة الموضوعات	6
ي	قائمة الجداول	7
ن	قائمة الأشكال	8
م	قائمة المصطلحات	9
<b>الفصل الأول : الإطار العام للدراسة</b>		
1	المقدمة	1-0
3	مشكلة الدراسة	1-1
10	تساؤلات الدراسة	1-2
10	أهداف الدراسة	1-3
11	أهمية الدراسة	1-4
13-15	التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة	1-5
16	تنظيم البحث	1-6
16	الخلاصة	1-7
<b>الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة</b>		
<b>المبحث الأول: جودة نظم المعلومات الادارية</b>		
17	المقدمة	2-1-0
17	نظرية النظم المفهوم والاهمية	2-1-1
18	مفهوم نظم المعلومات الادارية	2-1-2
19	أهمية نظم المعلومات الادارية	2-1-3
19	جودة نظم المعلومات الادارية	2-1-4
20	مداخل دراسة الجودة في نظم المعلومات الادارية	2-1-5
21	مفهوم جودة نظم المعلومات الادارية	2-1-6
24-34	أبعاد لقياس الجودة في نظم المعلومات الادارية	2-1-7
<b>المبحث الثاني : الاداء الابداعي</b>		
35	الاداء الابداعي للعاملين	2-2-1
37	مفهوم الاداء الابداعي	2-2-2
37	انواع الاداء الابداعي	2-2-3

39	الابداع الاداري	2-2-4
40-41	الابداع التكنولوجي	2-2-5
<b>المبحث الثالث : رضا المستخدمين وتمكين المستخدمين</b>		
42	مفهوم رضا المستخدمين	2-3-1
43	تعريف رضا المستخدمين	2-3-2
44	مكونات رضا المستخدمين	2-3-3
46	مفهوم تمكين المستخدمين	2-3-4
47	مداخل التمكين	2-3-5
48-50	ابعاد التمكين	2-3-6
<b>المبحث الرابع : الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين متغيرات الدراسة</b>		
51	الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي	2-4-1
52	الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين	2-4-2
53	الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين الاداء الابداعي ورضا المستخدمين	2-4-3
54	الدراسات المتعلقة بالدور الوسيط لرضا المستخدمين	2-4-4
56	الدراسات المتعلقة بالدور المعدل لتمكين المستخدمين	2-4-5
58	الخلاصة	2-4-6
<b>الفصل الثالث : نظريات ونموذج الدراسة</b>		
59	المقدمة	3-0
59	نظريات الدراسة	3-1
65	تفسير النظريات للنموذج	3-2
67	الاستفادة من نموذج النجاح	3-3
67	نموذج الدراسة	3-4
68-73	تطوير فرضيات الدراسة	3-5
73	الخلاصة	3-6
<b>الفصل الرابع : منهجية الدراسة</b>		
74	المقدمة	4-0
74	تصميم الدراسة	4-1
74	فلسفة الدراسة	4-2
75	نوع ومدخل الدراسة	4-3
76	منهجية الدراسة	4-4
76	مجتمع وعينة الدراسة	4-5
77	مصادر جمع البيانات	4-6
78	مقياس الدراسة	4-7
79	اداة الدراسة	4-8

80-84	مصادر فقرات الاستبانة	4-9
84	قياس متغيرات الدراسة	4-10
84	تقييم اداة الدراسة	4-11
86	الاساليب الاحصائية المستخدمة	4-12
88	الخلاصة	4-13
<b>الفصل الخامس : تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات</b>		
<b>المبحث الاول : عرض وتحليل البيانات</b>		
89	المقدمة	5-1-0
90	تنظيف البيانات	5-1-1
92	تحليل البيانات الأساسية	5-1-2
94	التحليل العاملي الاستكشافي	5-1-3
95	التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل	5-1-4
97	التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع	5-1-5
98	التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير الوسيط	5-1-6
99	التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المعدل	5-1-7
101	تحليل الاعتمادية	5-1-8
102	التحليل العاملي التوكيدي	5-1-9
105	التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل	5-1-10
107	التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع	5-1-11
108	التحليل العاملي التوكيدي للمتغير الوسيط	5-1-12
109	التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المعدل	5-1-13
111	التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة	5-1-14
113	اختبار التحيز	5-1-15
116	الاعتمادية والصلاحية	5-1-16
117	نموذج الدراسة المعدل	5-1-18
120	فرضيات الدراسة المعدلة	5-1-19
121	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	5-1-20
123	تحليل الارتباط	5-1-21
<b>المبحث الثاني : اختبار الفرضيات</b>		
127	نمذجة المعادلة البنائية	5-2-1
128-140	اختبار فرضيات الدراسة	5-2-2
141-142	ملخص اختبار نتائج الفرضيات	5-2-3
<b>الفصل السادس : مناقشة النتائج والتوصيات</b>		
143	المقدمة	6-0

144	ملخص النتائج	6-1
145	مناقشة النتائج	6-2
145	مستوى إبعاد جودة نظم المعلومات الادارية المدركة بالمؤسسات الخدمية	6-3
146	العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية المدركة والاداء الإبداعي	6-4
148	العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية المدركة و رضا المستخدمين	6-5
149	العلاقة بين رضا المستخدمين والاداء الإبداعي	6-6
151	الدور الوسيط لرضا المستخدمين في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية والاداء الإبداعي	6-7
153	الدور المعدل لتمكين العاملين في العلاقة ما بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين	6-8
154	اسهامات الدراسة	6-9
156	توصيات الدراسة	6-10
157	محددات الدراسة	6-11
157	مقترحات بحوث مستقبلية	6-12
159-173	المصادر والمراجع	----
174-200	الملاحق 1-2-3-4	----

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
30	يوضح ابعاد جودة نظم المعلومات الادارية	2-1
49	يوضح ابعاد تمكين المستخدمين	2-3-2
79	مقياس درجة الموافقة وفقا ليكرت الخماسي	4-1
80	البيانات الشخصية	4-2
81	عبارات المتغير المستقل ومصادر القياس	4-3
82	عبارات المتغير التابع ومصادر القياس	4-4
83	عبارات المتغير الوسيط ومصادر القياس	4-5
83	عبارات المتغير العدل ومصادر القياس	4-6
84	متغيرات الإستبيان وعدد فقرات الإستبانة	4-7
84	قيم الفا كرونباخ المبدئية	4-8
91	تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة	5-1-1
93	يوضح التحليل الوصفي للمتغيرات الديمغرافية	5-1-2
96	التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل (حجم العينة: 312)	5-1-3
97	التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع (حجم العينة: 312)	5-1-4
99	التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير الوسيط (حجم العينة: 312)	5-1-5
100	التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المعدل (حجم العينة: 312)	5-1-6
101	معامل الإعتمادية ألفا كرونباخ لعبارات الإستبيان (حجم العينة: 312)	5-1-7
104	مؤشرات جودة المطابقة	5-1-8
106	مؤشرات جودة المطابقة للتحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل	5-1-9
107	مؤشرات جودة المطابقة للتحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع	5-1-10
109	مؤشرات جودة المطابقة للتحليل العاملي التوكيدي للمتغير الوسيط	5-1-11
110	مؤشرات جودة المطابقة للتحليل العاملي التوكيدي للمتغير المعدل	5-1-12
113	مؤشرات جودة المطابقة للتحليل العاملي التوكيدي لكل متغير الدراسة	5-1-13
116	تحليل الإعتمادية والصلاحية	5-1-14
118	مؤشرات جودة المطابقة بعد تعديل النموذج	5-1-15
120	فرضيات الدراسة المعدلة	5-1-16
121	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	5-1-17
124	تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة	5-1-18
129	قيم تحليل المسار بين جودة نظم المعلومات الادارية و الابداع التكنولوجي	5-2-1
131	قيم تحليل المسار بين جودة نظم المعلومات الادارية و الابداع الاداري	5-2-2
132	قيم تحليل المسار بين جودة نظم المعلومات الادارية و رضا المستخدمين	5-2-3

133	قيم تحليل المسار بين رضا المستخدمين والابداع التكنولوجي	5-2-4
133	قيم تحليل المسار بين رضا المستخدمين والابداع الاداري	5-2-5
134	تحليل المسار الأثر المباشر من جودة المعلومات الي الابداع التكنولوجي	5-2-6
135	تحليل المسار الاثر غير المباشر جودة المعلومات الي الابداع التكنولوجي	5-2-7
135	تحليل المسار الأثر المباشر جودة الخدمات الي الابداع التكنولوجي	5-2-8
135	تحليل المسار الاثر غير المباشر جودة الخدمات الي الابداع التكنولوجي	5-2-9
136	تحليل المسار الأثر المباشر جودة المعلومات الي الابداع الاداري	5-2-10
136	تحليل المسار الاثر غير المباشر جودة المعلومات الي الابداع الاداري	5-2-11
136	تحليل المسار الأثر المباشر جودة الخدمات الي الابداع الاداري	5-2-12
136	تحليل المسار الاثر غير المباشر جودة الخدمات الي الابداع الاداري	5-2-13
137	قيم تحليل المسار من الاتصال الفعال الي جودة المعلومات الي الرضا	5-2-14
138	قيم تحليل المسار من الاتصال الفعال الي جودة الخدمات الي الرضا	5-2-15
139	قيم تحليل المسار من تمكين نفسي الي جودة المعلومات الي الرضا	5-2-16
140	قيم تحليل المسار من تمكين نفسي الي جودة الخدمات الي الرضا	5-2-17
141-142	ملخص نتائج الفرضيات	5-2-18

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
28	أبعاد جودة نظام المعلومات وفق نموذج Haag, S	2-1-1
29	أنموذج قياس جودة الخدمة	2-1-2
60	نموذج قبول التكنولوجيا ١	3-1
60	نموذج قبول التكنولوجيا ٢	3-2
62	نموذج سيدون لتأثير نظم المعلومات	3-3
64	نموذج فعالية نظم المعلومات	3-4
68	يوضح نموذج الدراسة	3-5
105	يوضح التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل.	5-1-1
107	يوضح التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع.	5-1-2
108	يوضح التحليل العاملي التوكيدي للمتغير الوسيط	5-1-3
110	يوضح التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المعدل	5-1-4
112	يوضح التحليل العاملي التوكيدي لكل متغيرات الدراسة	5-1-5
114	يوضح اختبار التحيز الطريقة الاولى	5-1-6
115	يوضح اختبار التحيز الطريقة الثانية	5-1-7
118	نموذج الدراسة التوكيدي المعدل	5-1-8
119	نموذج الدراسة المعدل	5-1-9
129	العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية والابداع التكنولوجي	5-2-1
130	العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية والابداع الاداري	5-2-2
131	العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين	5-2-3
132	العلاقة بين رضا المستخدمين والابداع التكنولوجي	5-2-4
133	العلاقة بين رضا المستخدمين والابداع الإداري	5-2-5
134	رضاالمستخدمين يتوسط العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية والتكنولوجي	5-2-6
136	رضاالمستخدمين يتوسط العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية والاداري	5-2-7
137	العلاقة بين الاتصال الفعال جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين	5-2-8
138	الاتصال الفعال يعدل العلاقة بين جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين	5-2-9
139	الاتصال الفعال يعدل العلاقة بين جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين	5-2-10
139	العلاقة بين التمكين النفسي جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين	5-2-11
140	التمكين النفسي يعدل العلاقة بين جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين	5-2-12
140	التمكين النفسي يعدل العلاقة بين جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين	5-2-13

## قائمة الاختصارات

الصفحة	معناه	المصطلح	الرقم
64	Delone and Mclean Model - نموذج داليون وماكلين في نظم المعلومات	D&M	1
62	Seddon Model - نموذج سيدون في تأثير المعلومات	S D	2
60	Technology Acceptance Model - نموذج قبول التكنولوجيا	TAM	3
127	Structural equation modeling - النمذجة بالمعادلة البنائية	SEM	4
86	Analysis of Moment Structures - نموذج التحليل البنائي	AMOS	5
102	Conformity factorial models - تحليل عاملي توكيدي	C F A	6
94	Exploratory Factor Analysis - تحليل عاملي استكشافي	E F A	7



# الفصل الاول

## المقدمة

### 1-0 المقدمة : introduction

تشهد منظمات الأعمال المعاصرة تطورات كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ، الامر الذي دعا إدارات المنظمات الي السعي لتوفير المعلومات الضرورية لتحقيق الاهداف واتخاذ القرارات الاستراتيجية الصائبة التي تمكن من البقاء والاستمرار وتحقيق الميزة التنافسية وفي ظل التغيرات المتسارعة فلم تعد الاساليب الحالية قادرة علي مواكبة التطورات في المختلفة المجالات (Göran,2006)، لذلك ادركت العديد من المنظمات في الدول المتقدمة ضرورة الاستفادة من الاساليب والنماذج الادارية الحديث كالاداء الابداعي للعاملين حيث اصبحت حاجة المنظمات الي الابداع مطلبا ملحا ومهما خاصة بالنسبة لتلك التنظيمات التي تسعى الي التميز في الاداء والمحافظة علي استمراريتها في بيئة تنافسية (Gupta, Daniel & Herath, 2005). وفي سبيل ذلك تواجهها تحديات متجددة ومتغيرة تتطلب تبني سياسات واستراتيجيات تتكيف مع هذه التحديات لتحقيق اهداف المنظمة مما يوجب علي الادارة توفير فرص الابداع والتجديد والتحديث في اساليب العمل الذي بدوره يتطلب البيئة الابداعية المناسبة (نجم، 2003)

كما يعتبر الاداء الابداعي للعاملين بشقيه التكنولوجي والاداري ذو اهمية كبيرة للمنظمات والشركات خاصة مع الاتساع التكنولوجي في منظمات الدول المعاصرة من اجل الاستمرار علي المدى الطويل ، لكن المنظمات والشركات في الدول النامية تلاقى تهديدات مستمرة نتيجة لضعف قدرتها لتحول لمنظمات مبدعة ولديه المناخ الذي يوفر ويدعم عملية الابداع . ويعود ضعف قدرات المنظمات في الدول النامية علي التحول الي منظمات متطورة ومبدعة علي عدد من الصعوبات المرتبطة بنواحي الابداع الفني والاداري ترتبط هذه المعوقات بضغوط اضافية متعلقة بالنواحي

الاقتصادية والاجتماعية (Sagar & Bloomberg, 2010)، نتيجة لذلك الناظر للمؤسسات الخدمية في السودان يجدها تعاني من العديد من معوقات الإبداع منها : معوقات ناشئة عن الفرد وتتمثل في المفاهيم الخاطئة حول الإبداع وحل المشكلات ، ومعوقات ناشئة عن البيئة التنظيمية وتتمثل في: التمسك بالأنماط المألوفة في أداء العمل وحل المشكلات، الخوف من الفشل، عدم التشجيع من المنظمة عدم مساندة العمل الجماعي من قبل المنظمة ،عدم التدريب على التفكير الإبداعي في أثناء الخدمة، كذلك معوقات ناشئة عن البيئة الإجتماعية وتتمثل في: تكريس التقاليد وعدم السماح بالخروج عن المألوف ولو لغرض صحيح، النظر لمن يحاول أن يكون مبدعاً بشيء من التهكم ، معوقات ناشئة من تكنولوجيا المعلومات والانتاج عدم تشجيع أو تنمية المناهج الدراسية وطرق تدريسها الملكة الإبداع (مختار، 2009). كما تعد نظم المعلومات الادارية احدي الاساليب الحديث والادوات الرئيسية القادرة علي خلق الابداع داخل المنظمات والتي من خلاله يصل الابداع وهي المنتج للمعلومات التي تعتبر موردا رئيسيا من موارد المنظمة اكثر من اي وقت مضى (Nilobon, Sununta, Krairit & Paul, 2005) كما ان الاستثمار في نظم المعلومات الادارية كمصدر طبيعي للمعلومات ومدى جودة المعلومات التي تساعد علي خلق فرص جديدة وتوفر معلومات كافية تساعد علي تجربة ماهو جديد ، ومن الجدير بالذكر ان التكلفة العالية لهذا الاستثمار تجعل من الضروري التاكيد من جودة مخرجاته والتي بدورها تساعد علي خلق مايسمي بالابداع الذي يعمل علي تهيئة البيئة المناسبة لافراد للعمل بحماس ويحفزهم لاجراح طاقاتهم الابداعية وتجربة ماهو جديد من خلال رضاهم عما يقدمه ، لذلك لم يعد دورنظم المعلومات الحديثة ينحصر في معالجة العمليات اليومية بل تعدي ذلك لخلق الابداع والتميز التنظيمي (رائد ومرورة، ٢٠١٤).

ونظرا لاهمية المعلومات في حياة المنظمات المعاصرة والإتجاه نحو نظم المعلومات الادارية ودراسة عوامل الجودة فيه لضمان تدفق المعلومات من المنظمات واليها بالشكل والكمية المناسبة والوقت

المناسب والجودة الملائمة. وبما ان المنظمات السودانية كغيرها من منظمات الدول النامية ليست في منأى عم يحدث من تغيرات سريعة وهامة في المحيطة العالمي لذا يستوجب عليه الحصول علي المعلومات ذات الجودة العالية التي تنتجها نظم المعلومات الادارية الموجودة بها من اجل القيام بوظائفها بشكل يخلق نوع من استقلال القدرات الابداعية للافراد العاملين بها وبدرجة عالية من رضاهم عن جودة هذه النظم وبالتالي زيادة ابداعهم ( میده ، ٢٠٠٩ ) .

نظرا لضرورة التعرف علي جودة نظم المعلومات الادارية المطبقة في المؤسسات السودانية الخدمية ومدى رضاه المستخدمين لهذه النظم الذي ينعكس علي درجة الابداع الذي يمكن ان تحققه جاءت هذه الدراسة لمعرفة ذلك .

## 1-1 مشكلة الدراسة: Statement of the problem:

تعتمد الشركات والمنظمات الحكومية في عصرنا الحالي على الاداء الإبداعي للعاملين لما له من دور هام وأساسي في التحسين والتميز واكتساب ميزة تنافسية ، وتزيد أهميته في القطاع الخاص لأنه مبني على الإبتكار والتجديد سواء كان ذلك في النواحي المرتبطة باستخدام التكنولوجيا في المنتجات والخدمات و ابتكار اساليب وتقنيات ووسائل حديثة في العمل (الإبداع التكنولوجي ) أو من خلال زيادة إبداع العاملين والنواحي الإدارية المرتبطة بالعاملين وقدراتهم علي تقديم افكار متطورة وجديدة (الإبداع الإداري) في بيئة تتسم بالمنافسة والسعي لتقديم الافضل (Sagar & Bloomberg, 2010). ومن جانب آخر الدراسة سوف تتناول العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي للعاملين وبمراجعة أدبيات الدراسات السابقة المتعلقة بجودة نظم المعلومات الادارية ، الناظر لهذه الدراسات يجده ركزت علي مناقشة متغيرات بابعاد متعددة حيث تناولت الجودة في نظم المعلومات الادارية من حيث جودة الخدمة فقط من خلال ابعاد الملموسية والموثوقية والتاكيدية كما في دراسة (Alsaleh & Bageel, 2016) ومن حيث المرونة والسهولة وتصميم النظام والنزاهة وسرعة الوصول

كما في دراسة ( Zarei, Amirkhani, Akbarian , Sabaapour, 2015 ) وتناولت ابعاد جودة البرمجيات وجودة المنتج ومن حيث جودة المعلومة حيث اشارة الي ابعاد الجودة من خلال خصائص المعلومة كالدقة وشمولية والوضوح والمرونة ( Moturi & Mbiwa, 2015),( Dawit & Roriss, 2015) , و ( رائد و مروة، ٢٠١٤)، ومن حيث السياقية والجوهرية واماكنية الوصول كما اشارة اليه دراسة (Lee & Levy, 2014) ومن حيث جودة نظام معلومات ادارة التعليم ببعد جودة الظروف الميسرة وذلك كما في دراسة ( حبش، ٢٠١٧ ).

كما ان معظم الدراسات التي تناولت جودة نظم المعلومات الادارية ركزت علي دراستها كعوامل مؤثرة كدراسة (Al-Mamary, Shamsuddin, & Aziati, 2015) وابومغصيب (٢٠١٢) و النوايسة (٢٠٠٩) و العرود وشاهر(٢٠٠٩) وعوامل قبول لقياس وتقويم جودة نظم المعلومات الادارية واخذت ابعاد عامل الوقت عامل الشكل عامل المحتوي العامل الفني كما في دراسة , Moturi & Mbiwa (2015) (Goral, Somers & Wong, 2010) و (Lee & levy, 2014) و Andreas, (2013) Ibrahim & Eric van, (٢٠١٣) ، وكعوامل جودة فعالية نجاح نظام المعلومات وذلك كما اشارة اليه دراسة رومي وصلاح (٢٠١٢) و Shichor & Zviran, (2012) عليه سوف تاخذ الدراسة مستوي ابعاد جودة نظم المعلومات الادارية بابعاد جودة المعلومات و جودة النظام وجودة الخدمات لانه تعتبر من اقوي الابعاد واشمله في قياس نظم المعلومات الادارية كما اشارة اليه (DeLone & McLean, 2008) مايعتبر مبرر لاختها. بما ان معظم هذه الدراسات لم تركز علي دراسة جودة نظم المعلومات الادارية خلال مدخل الجودة في النظم عليه تركز هذه الدراسة على دراسة نظم المعلومات الادارية من منظور مدخل جودة النظم ، وفي ظل نظم المعلومات الادارية وعناصرها تاتي الجودة ضرورة ملحة لاداء تلك النظم المبنية علي مقاييس الاداء المعروفة وبتالي تطبيق الجودة ذو اهمية كبري لانه تمثل قيمة اضافية للنظام وتعمل علي ايجاد طرق موثقة ومعتمدة لتغيير وقياس وتحليل وتشغيل الاجهزة والمعدات وانتاج المعلومات بمصدقية وموثوقية عالية واداء العمل بشكل

منهجي وضبط النتائج وتتبع المشاكل ومراغبة العمليات ، وبجانب قياس مستوي جودة نظم المعلومات الادارية بهذه الابعاد فان الدراسة سوف تتناول العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي ، و علي الرغم من اهمية الاداء الابداعي الكبيرة في خلق الميزة التنافسية الا انه من المثير للاستغراب ومن النادر تناول الاداء الابداعي للعاملين وربطه بشكل مباشر جنباً الى جنب مع جودة نظم المعلومات الادارية حيث ركزت الدراسات التي تناولت جودة نظم المعلومات الادارية بصفة عامة على دراسة العلاقة بينها وبين جودة القرار، اداء المنظمة والأداء بشكل عام ، كما أشار اليه عدد من دراسات (Zarei (2015) و Chang, Chen & Lan (2012) و Dunk, (2015), Forza,(2015) et al., وزيار(٢٠٠٩) في حين اشارة دراسة Gorla et al., (2010) علي علاقة جودة نظم المعلومات الادارية والفوائد النهائية .

وبجانب جودة نظم المعلومات الادارية بابعاده الثلاثة فان الدراسة تتناول أثرها على الاداء الابداعي للعاملين، فهناك دراسات تناولت الاداء الابداعي للعاملين وعلاقتها بجودة تكنولوجيا ونظم المعلومات الادارية ومصادر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا المعلومات التحويلية وإدارة الجودة ، كدراسة Tena, Abuallosh , Aladwan & Bataineh, (٢٠١٧) ، Ciprés, Juan, Martín,(2018) حبش، و (2017) و (2012) Albeshar, (2016) Jabbouri & Khalid, , إلا أنها تناولتها كمتغير بابعاد الابداع الجزري والتدريجي، والمنتج والعمليات والاداري والمبادرة. وبجانب ذلك هنالك دراسات تناولته مع متغيرات مختلفة حيث ركزت الدراسات المتعلقة بالابداع على الاداء الابداعي للعاملين بابعاد الابداع التكنولوجي والاداري وعملية ومنتج كما في دراسة Tena, et al, (2018) و Ji Chen & Weizi Li, (2016), Sidorkin, (2015), Jabbouri el at., (2016) وعلي الإبداع التنظيمي كما في دراسة (ريتا، ٢٠١٣)، و (البيساني، ٢٠١٤) وعلي المقدرات الابداعية والسلوك الابداعي كما اوضحته دراسة (Burcu & Maden, (2013) و Steiber, (2012) وعلي مستويات الابداع دراسة

(Gonzalo, Martínez & García, 2012) ودراسات ركزت علي الابداع التكنولوجي دراسة (العامري، ٢٠٠٩) و(حجاج، ٢٠١٥) و (فلاق وقدور، ٢٠١١) ودراسات ركزت علي الابداع الاداري دراسة (العجلة، ٢٠٠٩) و(مودة، ٢٠١٥) و(العامري، ٢٠٠٥) و(الموسوي، ٢٠٠٩)، ركزت دراسة (الخوالدة واخرون، ٢٠٠٨) و رائد ومروة، (٢٠١٤) علي السلوك الابداعي والقيادة الابداعية ودراسة النجارو مكاوي (٢٠١٠) والنوايسة (٢٠٠٩) والمحاميد (٢٠١٢) علي أنواع الابداع والمقدرات الابداعية. عليه تهدف الدراسة لسد الفجوة من خلال دراسة جودة نظم المعلومات الادارية وربطه بالاداء الابداعي للعاملين، حيث انه من النادر وجود دراسات مشابه تربط بين المتغيرات بشكل مباشر .

بجانب دراسة العلاقة ما بين جودة نظم المعلومات والاداء الابداعي للعاملين ايضا سوف تاخذ الدراسة رضا المستخدمين كمتغير وسيط لما له من دور داعم وهام في ضمان جودة نظم المعلومات الادارية وبنعكس ذلك علي الاداء بشكل عام من خلال الابداع والابتكار التي هي احدي صور ومقاييس الاداء. وذلك استنادا لنموذج النجاح لـ Delone and Mclean الذي يحتم وجود متغير وسيط يفسر العلاقة بين المتغيرين وذلك كما في نموذج (Delone & McI, 2003 , 2008) الذي تم بناء إنموذج الدراسة عليه ، اضافة الي ان الدراسة التي اجراه العالمين بارون وكيني (Baron & Kenly, 1986) اشارة الي ان هنالك حاجة لادخال متغير وسيط يفسر العلاقة في حالة هنالك عدم اتفاق حول اتجاه هذه العلاقة وان العلاقة بين المتغيرات الثلاثة درست بشكل منفصل ، حيث وجد ذلك من واقع الدراسات التي درست هذه العلاقات، فقد تم دراسة العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي كما في دراسة (Abualloush et al., 2017) و(حبش، ٢٠١٧) و(النجار ومكاوي، ٢٠١٠) وايضا دراسة العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين كدراسة (الحلبي، ٢٠١٢) و(Mazlan & Baharudin, 2016) و(Alsaleh & Bageel, 2016) وايضا تم دراسة العلاقة بين رضا المستخدمين والاداء واداء النظام والابداع والفوائد النهائية كما اشارة

الي ذلك دراسة (Gustavo & Maçada, 2015) و(Zarei et al., 2015) و (Chang et al., 2012) (Alhendawi & Baharudin, 2014) و (رومي وصلاح، ٢٠١٢). بالإضافة الي ذلك هنالك عدد من الدراسات السابقة اتخذت رضا المستخدمين كمتغير وسيط مثل دراسة (Alhendawi & Baharudin, 2013) و (Mazlan & Baharudin, 2016) و (Al-Mamary et al., 2015) و (حسن، ٢٠١٣) ودراسة (رومي وصلاح، ٢٠١٢) ، ودراسة (المحاميد، ٢٠١٢) ودراسة (Gorla et al., 2010) اضعف علي ذلك من واقع الدراسات السابقة من النادر وجود دراسة تربط بين جودة نظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي في ظل الدور الوسيط لرضا المستخدمين بصورة مباشرة .

بالإضافة الي ماسبق ستبحث الدراسة العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين بإختبار متغير معدل حيث ستختبر الدراسة أثر تمكين المستخدمين في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين ، على الرغم من أن هنالك العديد من الدراسات التي تناولت جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين الا ان هنالك عدم اتفاق حول هذه العلاقة فهنالك دراسات وجدت ان هنالك علاقة بينهم فدراسة (Al- Mamary et al., 2015) التي درست العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين ووجدت ان هنالك علاقة إيجابية ، كما اكدت دراسة (Alsaleh & Bageel, 2016) ان جودة خدمات نظم المعلومات لها تأثير ايجابي علي رضا المستخدمين وايضا اشارة دراسة (Erne , Fatiany & Hairuddin, 2012) ان عوامل قبول نظام المعلومات الاداري (جودة النظام و الخدمات و المعلومات) لها تأثير إيجابي علي رضا المستخدمين. فهنالك دراسات بينت عدم وجود علاقة بينهم فاشارة دراسة (Gustavo & Maçada, 2015) ان هنالك علاقة سلبية بين جودة النظام وجودة خدمات نظام المعلومات ورضا المستخدمين واكدت دراسة (Alhendawi & Baharudin, 2014) التي درست اثر عوامل الجودة في نظام ادارة معلومات

شبكة الانترنت علي فعالية نظام المعلومات رضا المستخدمين كمتغير وسيط بينت الدراسة ان جودة النظام كواحدة من عوامل الجودة لديه ارتباط ضعيف اوغير مؤثر بشكل ايجابي علي رضا المستخدمين. مما سبق يلاحظ أن هنالك عدم إتفاق حول إتجاه هذه العلاقة ففي مثل هكذا حالة يرى العالمان بارون وكييني (Baron & Kenly, 1986) أن هنالك حاجة لإدخال متغير يصحح هذه العلاقة .

تم إختيار تمكين المستخدمين لما لها من دور حيوي في قياس رضا المستخدمين نظام المعلومات، لان تمكين المستخدمين في أنشطة النظام من خلال اشراكهم وتمليكهم المعلومات يكون مؤشرا كبيرا لقبول والرضا عبره يمكن تحقيق فوائد فردية تنعكس علي الاداء العام ، أيضاً تحقيق النتائج الإيجابية والقدرة علي التطور والابتكار وتحقيق قيمة إضافية للمنظمة مرتبط بمدي تمكين المستخدمين في النظام ، كذلك المشاركة تكسبهم مزيد من الخبرة والاتصال الفعال يضمن تدفق الافكار ويضمن نتائج سريعة عبرها يحصل المستخدم النهائي علي متطلبات اكثر دقة. الملاحظ ان التمكين قد تم تناوله في العديد من الدراسات السابقة دراسة (Eslam , Poursaeid & Leila ) (2014) Karimi التي درست اثر نظم المعلومات الادارية علي التمكين ووجدت ان هنالك علاقة ايجابية ، كذلك إشارة دراسة (Azman , Banna , Ahmad & Munirah, 2011) التي درست الدور الوسيط للتمكين في العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمة ووجدت ان التمكين لايتوسط العلاقة توسط كامل . كما ان دراسة (Dezilva, 2014) اكدت ان التمكين النفسي يعدل العلاقة بين الرضاء الوظيفي وجودة الخدمة، كما اوضحت دراسة (Yildirim & Karabey, 2016) ان التمكين يعدل العلاقة بين الثقافة التنظيمية والابداع التنظيمي ، و دراسة (Barki & Hardwick, 1994) وجدت ان اشراك المستخدمين يتوسط العلاقة بين مشاركة المستخدمين واستخدام نظام المعلومات. عليه سوف تاخذ الدراسة تمكين المستخدمين بابعاده المشاركة والاتصال الفعال والتمكين النفسي كمتغير معدل في العلاقة ما بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين، علي الرغم من وجود عدد

من الابعاد للتمكين الا انه من النادر استخدامهم مع بعض وايضاً من النادر وجود دراسة استخدمت تمكين المستخدمين بهذه الابعاد كمتغير معدل حسب إطلاع الدارس علي الدراسات السابقة .

وإذا نظرنا الي البيئات التي اجريت فيه الدراسات السابقة التي تناولت جودة نظم المعلومات الادارية نجد ان معظم الدراسات اجريت في بيئات وثقافات مختلفة فمنها ما اجري في دول متقدمة كدراسة (Gustavo & Maçada, 2015) و (Alhendawi & Baharudin, 2014) و (Thomas & Huggins, 2016) و دول نامية كدراسة (Moturi & Mbiwa, 2015) ،عليه سوف تهدف الدراسة الي دراسة جودة نظم المعلومات الإدارية في السودان.

ايضا القارئ للدراسات السابقة يجد ان هنالك اختلاف في طبيعة القطاعات والنشاط وحجم المنظمات التي طبقت فيه الدراسات حيث ركزت معظم الدراسات بصفة عامة على دراسة الشركات الإنتاجية والصناعية كما في دراسة (Dunk, 2015) و (Forza, 2015) حيث أهملت تلك الدراسات جانب الشركات والمنظمات الخدمية والتي تمثل دعامة حقيقية للاقتصاد الوطني فهي تقوم بدور فعال في التطور والنمو الاقتصادي والاجتماعي من خلال تقديم الخدمات وتنويعها وتحقيق الأهداف الإنمائية وخلق فرص العمل مما جعلها تكتسب مكانة كبيرة تستحق الوقوف عليها ودراستها.، بناءا علي ما تقدم من فجوات ، وعلي ضوء الدور الذي يضطلع به نظام المعلومات الاداري في المنظمات في ظل التحديات التي فرضتها تطور وسائل تكنولوجيا المعلومات والحاجة الي مخرجات هذا النظام بجودة عالية تساهم في خلق رضا للمستخدمين من خلال تمكين المستخدمين للنظام مما ينعكس علي ابداعهم. وبالرغم من اهمية الموضوع بعد مراجعة الدراسات السابقة فإنه من النادر وجود دراسة تتناول موضوع جودة نظم المعلومات الادارية واثرها بشكل مباشر علي الاداء الابداعي للعاملين والدور الوسيط لرضا المستخدمين في ظل الدور المعدل للتمكين للمستخدمين، مما يجعله مبرر كافي لسد هذه الفجوة .

عليه تتمثل مشكلة الدراسة من خلال الاجابة علي التساؤل التالي: الي اي مدي تؤثر الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ( جودة النظام ، جودة المعلومات ، جودة الخدمات ) علي الاداء الابداعي

للعاملين (إبداع اداري وتكنولوجي) وهل رضا المستخدمين يفسر هذه العلاقة في ظل وجود تمكين المستخدمين كمتغير معدل ؟

## 1-2 تساؤلات الدراسة: Research Questions

تتمحور الدراسة حول الأسئلة التالية :

أ- ما هو مستوي ابعاد الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية (جودة النظام ، جودة المعلومات ، جودة الخدمة) ؟

ب- هل الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية (جودة النظام ، جودة المعلومات ، جودة الخدمة) تؤثر علي الاداء الابداعي للعاملين (إبداع تكنولوجي، ابداع اداري) ؟

ت- ما هو أثر الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية على رضا المستخدمين ؟

ث- هل لرضا المستخدمين اثر علي الاداء الابداعي للعاملين ؟

ج- هل رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي للعاملين ؟

ح- هل تمكين المستخدمين يعدل العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين ؟

## 3-1 أهداف الدراسة: Research Objectives

تتلخص أهداف الدراسة في الآتي :

أ- قياس مستوي ابعاد الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية (جودة النظام ، جودة المعلومات، جودة الخدمات) .

ب- دراسة أثر الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية (جودة النظام ، جودة المعلومات ، جودة الخدمات) علي الاداء الابداعي للعاملين.

ت- توضيح اثر الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية علي رضا المستخدمين.

ث- معرفة العلاقة بين رضا المستخدمين والاداء الابداعي للعاملين .

ج- بيان تاثير الدور الوسيط لرضا المستخدمين في العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات

الادارية و الاداء الابداعي للعاملين.

ح- إختبار الدور المعدل لتمكين المستخدمين في العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية

و رضا المستخدمين .

#### **1-4 أهمية الدراسة: Significant of the Study**

من واقع تساؤلات واهداف الدراسة تحاول ان تقدم الدراسة أهميتها من الناحية النظرية والتطبيقية .

#### **اولاً الأهمية النظرية:- Theoretical Contribution:**

من المؤمل أن تقدم إضافة علمية جديدة، وخاصة ان هذه الدراسة ستجمع بين متغيرات مختلفة تشخص

تفاعل متغيراتها بما يسهم في استنباط مفاهيم وعلاقات جديدة عن موضوعاتها. وتظهر في الآتي:

أ- المساهمة في تغطية الفجوة العلمية التي غفلتها الدراسات السابقة التي تناولت دراسة ابعاد الجودة

المدركة لنظم المعلومات الادارية .

ب- تسهم الدراسة في سد الفجوة المعرفية التي اغفلتها الدراسات السابقة بمدى تاثير الجودة المدركة

لنظم المعلومات الادارية علي الاداء الابداعي للعاملين .

ت- المساهمة من خلال الدراسة علي تغطية الفجوة العلمية لمعرفة مدى تاثير رضا المستخدمين علي

الاداء الابداعي للعاملين .

ث-المساهمة من خلال الدراسة علي معرفة اثر رضا المستخدمين كمتغير وسيط بين الجودة المدركة

لنظم المعلومات الادارية و الاداء الابداعي للعاملين، ما يعتبر مساهمة مقدرة للمعرفة .

ج- المساهمة العلمية في الدراسة بإختبار تمكين المستخدمين كمتغير معدل في العلاقة بين الجودة

المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين، اذ تعد هذه الإضافة جديدة للمعرفة .

ح- المساهمة في اثراء نظرية النجاح في نظم المعلومات و نظرية قبول التكنولوجيا وسعي الدراسة

لاختبار النظريتين التي تم بناء نموذج الدراسة عليه ومعرفة مدي قدرة هذه النظريات علي تفسيرها

والربط بينهما لتفسير متغيرات الدراسة وهو ما يعد اضافة واسهام للمعرفة.

### ثانياً الأهمية العملية:- Practical Contribution:

تتبع الأهمية العملية من مدي اهمية موضوع الدراسة للمنظمات الذي يكشف مدي جودة نظم

المعلومات الادارية التي تعد المنتج الرئيسي للمعلومات و تعتبر موردا اساسيا في المنظمات لان

المعلومات الجيدة تقود الي الابداع الفعال للافراد من خلال رضائهم عنه ، حيث يعد حديث العهد

نسبيا في البيئة الادارية السودانية فان اخضاعه لدراسة التطبيقية يعطي اهمية واضحة ضمن الاطار

العلمي لاساليب الادارة المتقدمة في اكتساب المعارف وزيادة المهارات والقدرات الابداعية واستخدامه

في التحسين والتميز واكتساب ميزة تنافسية فعلي المنظمات التي تسعى لذلك الاهتمام به.

أ- المساهمة في معرفة مستوي ابعاد الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية حتي تستطيع المنظمات

من خلاله توفير مؤشرات الجودة في نظم المعلومات الادارية كمؤشرات لقياس الجودة في الاداء.

ب- المساهمة فيما سوف تصل اليه الدراسة من نتائج وما سوف تطرقه من مقترحات وتوصيات

المتعلقة بالجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي للعاملين وامكانية الاستفادة من

مخرجات الدراسة في الواقع العملي للمؤسسات القطاع الخدمي.

ت- يمكن ان توجه الدراسة انظار المديرين وصانعي القرار الي أهمية رضا المستخدمين في مؤسسات

القطاع الخدمي بغية تعزيزه ودوره في الاداء الابداعي للعاملين مما يساعد علي خلق الابداع.

ث- يمكن ان توجه الدراسة انظار صانعي القرار الي أهمية رضا المستخدمين ودوره في تفسير العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي للعاملين في مؤسسات القطاع الخدمي .

ج- الاسهام في معرفة اهمية تمكين المستخدمين في تقوية العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين حتي يستطيع صانعي القرار في المؤسسات الخدمية الاهتمام به كمؤشر داخلي يقود الي تحسين وتصحيح العلاقات.

## **5-1 التعريفات الاجرائية لمتغيرات الدراسة: Operationalization Defenations**

### **1- جودة نظم المعلومات الادارية: Quality Of Management Information System**

هي مجموعة من المكونات الاساسية المتمثلة في جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمات التي يقدمها النظام التي تسعى الي التميز والتفوق في تقديم المعلومات للمستخدمين وإدراك مستخدمي نظام المعلومات الاداري ان نظام المعلومات المستخدم يفي بمتطلباتهم واحتياجاتهم ( Lewis & Boorns, 1993) ، وتتكون من الابعاد التالية :-

#### **أ- جودة النظام : System Quality**

هي خصائص النظام المتمثلة بالثقة بنظام المعلومات، وسهولة التعلم، وسهولة الاستخدام، وقابلية التحكم بواجهة المستخدم، والمرونة، والتكامل مع الأنظمة الأخرى (Delone & Mcl, 2003) .

#### **ب- جودة المعلومات: Informations Quality**

هي خصائص جودة المعلومات؛ من حيث الاتاحية ، والحدائثة ، والدقة ، والكفاية والقابلية للفهم ، وأن تكون بالشكل المناسب ذات علاقة بالموضوع الممثلة له بالدرجة التي يستطيع النظام الوفاء بإحتياجات المستخدمين ( Delone & Mcl, 2008).

## ح- جودة الخدمات : Services Quality

هي مدى تجاوب النظام في تقديم الخدمات المطلوبة، و الثقة بالخدمات التي يقدمها النظام، و الاعتماد على النظام ومدى قبول النظام من المستخدمين ورضائهم عنه ، وحدائته، وإمكانيته في توفير أمن المعلومات (Kim, Eom & Ahn , 2005) .

## 2- الاداء الابداعي للعاملين: Employees Innovation Performance

هو الاداء الذي يخلق الابداع المرتبط بالقدرة علي توليد قيمة ، منتجات خدمات افكار واجراءت مفيدة لم يتم انتاجه من قبل، بشكل يحقق نوع من التغير والتطوير في مخرجات المنظمة، و المرتبط بإستخدام التكنولوجيا في المنتجات والخدمات و ابتكار اساليب وتقنيات ووسائل وافكار للعمل والنواحي الإدارية المرتبطة بالعاملين ( ريتا, ٢٠١٣).

## أ- الابداع الاداري Managerial Innovation

مزيج من التشجيع وابداعات العاملين ،من خلال قدرة العاملين في الادارات المختلفة علي استخدام إمكانياتهم الذهنية أو العقلية التي تمكن الفرد من إنتاج فكرة جديدة متميزة متفردة قابلة للتطبيق بهدف القدرة علي الانجاز وحل المشكلات وتطوير النظام القائم ويجاد اسلوب عمل لتنفيذ الاعمال بشكل يحقق الكفاءة والفعالية (عطية، ٢٠٠٩).

## ب- الابداع التكنولوجي Technological Innovation

هو الإبداع المرتبط بإستخدام التكنولوجيا في المنتجات والخدمات التي ينتجها النظام والافكار والاساليب والطرق الحديثة المرتبطة بالتقنية وعمليات الإنتاج وكذلك تصميم وتحسين في العملية وتحسين المنتج (Burcu & Maden, 2013) .

### 3- رضا المستخدمين : Users Satisfaction

هو مدي تلبية نظام المعلومات للاحتياجات المطلوبة من قبل المستخدمين والتكيف معه و امكانية النظام من متابعة العمل وانجازه وزيادة قدرات العاملين و درجة الاعتماد على نظام المعلومات، ودرجة تجاوب نظام المعلومات مع المستخدمين.( رومي وصلاح، ٢٠١٢).

### 4 - تمكين المستخدمين : Users Empowerment

هو المشاركة الفعلية من جانب العاملين في إدارة منظماتهم باتخاذ القرارات و حل المشكلات ، و امتداد للعمليات التنظيمية من خلال الاتصالات الفعالة وابداء الاراء وممارسة العمل الفرقي وذلك لزيادة المعرفة والمهارات والدافعية وتمكين العاملين من النواحي النفسية (جواد و سيف الدين، ٢٠١٣).

#### أ- الاتصال الفعال : Communication Effectiveness

هو العملية التي بموجبها تتوفر بنية تحتية لتكنولوجية المعلومات و لاتصالات ونظام معلومات فعال يتسم بالوضوح ممايساعد علي إلى نقل المعلومات وتبادلها بسهولة ، التي تتطلب مهارات فنية لازمة لفهم المعلومات وتميرها من شخص إلى اخر وحل المشكلات من خلال شبكة المعلومات والاتصالات ( معراج ، ٢٠١٥).

#### ب-مشاركة المستخدمين : User Participation

هي عمليات المشاركة في معظم الاجراءت المرتبطة بإنجاز العمل والاستشارة في كثير من القرارات المرتبطة بالوظيفة عن طريق فرق عمل والمشاركة في تصميم وتطوير وتنفيذ نظام المعلومات (Amzan et al., 2011).

#### ت-التمكين النفسي : Psychological Empowerment

هو العنصر الدافعي والنفسي الذي يظهر من خلال الاحساس والرتباط الشخص بالعمل وامتلاك الافراد للمهارات والخصائص اللازمة لاداء العمل والاحساس بالحرية إزاء ادائهم لعملهم ، وإعتقادهم بانهم يستطيعون التأثير علي النظام الذي يعملون فيه (Dezilva, 2014).

## 6-1 تنظيم البحث : Research Organization

تم تقسيم البحث من الناحية التنظيمية الى ستة فصول بحيث يحتوي الفصل الاول على المقدمة للدراسة ويشتمل على المقدمة العامة للدراسة ، مشكلة ، أسئلة ، أهداف ، أهمية ، مصطلحات ، وتنظيم الدراسة ، والخلاصة . اما الفصل الثاني يحتوي على الإطار النظري ويشتمل على مفاهيم متغيرات الدراسة والدراسات السابقة ، وتم تقسيمه الى اربعة مباحث حيث يشتمل المبحث الاول على نظم المعلومات الادارية المفهوم والتعريفات والاهداف والاهمية والمداخل ، الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية. اما المبحث الثاني يحتوي على الاداء الابداعي للعاملين المفهوم والتعريف والاهمية والانواع. المبحث الثالث يشتمل على رضا المستخدمين المفهوم والاهمية والابعاد ، وتمكين المستخدمين المفهوم والتعريف والاهمية والانواع والمداخل واهم الابعاد، المبحث الرابع يشتمل على الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين متغيرات الدراسة والتعليق عليها . اما الفصل الثالث نظريات ونموذج الدراسة ويشتمل على نظريات ، نموذج ، تطوير فرضيات الدراسة ، الفصل الرابع منهجية الدراسة ، يحتوي علي تصميم وفلسفة ونوع البحث ومصادر جمع البيانات ومجتمع وعينة الدراسة، أداة جمع البيانات ، صدق المقاييس ، (الأداة) ، ثبات المقاييس (الأداة) الفصل الخامس عرض وتحليل البيانات يحتوي علي إجراءات الدراسة الميدانية وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة . اما الفصل السادس فيحتوي على مناقشة النتائج والتوصيات واسهامات الدراسة ومحدداتها والمقترحات للبحوث المستقبلية .

## 7-1 الخلاصة :

في هذا الفصل الاول من الدراسة ، تم تناول المقدمة العامة للدراسة وتوضيح المشكلة وصياغة التساؤلات واهداف الدراسة ، كما تم توضيح الاهمية النظرية والعملية للدراسة والتعريفات الاجرائية لمتغيرات الدراسة وتنظيم الدراسة . اما الفصل الثاني من هذه الدراسة سيتم فيه عرض الاطار النظري وادبيات الدراسة والدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين متغيرات الدراسة، والمتغيرات التحكمية .

## الفصل الثاني

### الإطار النظري

#### المبحث الأول : الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية

##### 2-1-0 المقدمة

يتناول هذا الفصل من الدراسة الإطار النظري وادبيات الدراسات السابقة المتعلقة بالمفاهيم النظرية لمتغيرات الدراسة ، والذي تم تقسيمه الى اربعة مباحث يتم التطرق فيه الى المفاهيم النظرية لمتغيرات الدراسة حيث تناول المبحث الأول نظم المعلومات الادارية من ناحية المفهوم و الاهداف و مدخل نظم المعلومات ( نظرية النظم ) وجودة نظم المعلومات الادارية مفاهيم الجودة ومدخل دراسة الجودة في نظم المعلومات كما تناول المبحث الثاني الاداء الابداعي بشقيه الابداع التكنولوجي والاداري ، المبحث الثالث مفهوم رضا المستخدمين واهم مكوناته وكذلك مفهوم تمكين المستخدمين ومدخله واهم ابعاده ام المبحث الرابع يشتمل على الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين متغيرات الدراسة.

##### 2-1-1 نظرية النظم المفهوم والاهمية:

تمثل نظرية النظم محاولة منهجية شاملة لدراسة وفهم أى ظاهرة فى الحياة و الطبيعة وذلك من خلال تفكيكها الى عناصرها ومكوناتها الأساسية وفهم علاقات هذه العناصر والمكونات ضمن إطار عام و منظور يتضمن كل أبعاد وأوجه الظاهرة موضوع الدراسة ، ان نظرية النظم العامة هي منهج التفكير النظامي للظواهر والأشياء المحيطة ببناء منهج يتجاوز النظرة التقليدية التى تنظر الى الأشياء والحقائق كمعطيات مستقلة منفصلة لا ترتبط بعلاقات تكوينية ومتفاعلة في ما بينها (غالبا، ٢٠٠٩).

##### أهمية نظرية النظم :

تتبع أهمية النظم من أنها تساعد في : -

1- منع المديرين من الضياع فى تعقيدات الهيكل التنظيمى وتفصيل العمل

2- إدراك وجود أهداف جيدة

3- التركيز على أهمية عمل كل أجزاء النظام مع بعضها البعض

4- التعرف على تدخلات المنظمة مع البيئة

5- إعطاء أهمية كبيرة للمعلومات المرتجعة (غالب، ٢٠٠٩)

## 2-1-2 مفهوم نظم المعلومات الادارية :

تعرف نظم المعلومات بانها مجموعة المكونات المتداخلة والأجراءات النمطية التي تعمل معاً لتجميع المعلومات التي تحتاجها المنظمة وتخزينها وتوزيعها ونشرها واسترجاعها بهدف دعم العمليات والأدارة و التعاون والتحليل والتصوير والرقابة داخل المنظمة (lauden & lauden, 2002).

اما نظم المعلومات الادارية المبنية على الحاسب الالى تعبر عن تشكيلة من المنظومات الشبكية المكونة من أجهزة الميكروكمبيوتر مع كمبيوتر مضيف ( server ) وأجهزة اتصالات ونظم برمجيات تعمل فى إطار بنية تنظيمية تقنية تعمل مع البنيات البشرية و المادية و الادارية ضمن سياق منظم ومنسق لدعم عمليات وأنشطة الإدارة وعلى وجه الخصوص عمليات اتخاذ القرار الهيكلية وشبة الهيكلية وكذا عناصرها الجوهرية من تخطيط تنظيم وتوجيه ورقابة بحيث تستطيع هذه النظم من تحقيق الميزة التنافسية التي لا تحقق إلا من خلال اكتساب وانتاج معلومات ذات قيمة مضافة إلى القيمة الكلية لمخرجات المنظمة من منتجات و سلع وخدمات (عبد الخالق، ٢٠١٠) ، عليه يمكن تعريفها بأنها مجموعه الأنظمة التي يتم تشغيلها بواسطة الانسان والحاسوب بهدف المساعدة فى صنع القرار ومساندة الوظائف المختلفة للمنظمة عن طريق توفير معلومات عن البيئتين الخارجية والداخلية للمنظمة (ابراهيم سلطان، ٢٠٠٥).

وايضا تعرف بانها مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي و الحاضر و التنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بأنشطة و عمليات المنشأ وأيضاً بما يحدث في بيئتهما الخارجية والتي تؤدي الى تدعيم وظائف التخطيط و الرقابة والعمليات في المنظمة من خلال ما توفرة من معلومات في التوقيت المناسب لصانع القرار(فايز والنجار، ٢٠١٠).

### 3-1-2 أهمية نظم المعلومات الادارية :

وتتمثل اهمية نظم المعلومات الادارية حتي يتم دراستها وتسييد المنظمات من نتائج تلك الدراسات في انه تلعب دورا استراتيجيا في حياة المنظمات لضمان استمراريته ونجاحها وتقويم هذه النظم بتدعيم الادارة في التخطيط و الرقابة على النظم بالاضافة الى مساعدتها في خلق المنتجات و الخدمات الجديدة وفتح اسواق جديدة وتخفيض التكلفة وتحسين مستوى الخدمة مما يمكنها من الحصول على ميزة تنافسية و الوصول الى التميز، وايضاً تمثلت أهمية نظم المعلومات الادارية في ثلاثة ادور رئيسية هي مساندة العمليات التجريبية و مساندة اتخاذ القرارات بواسطة المدراء ومساندة تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات لتحقيق ميزة تنافسية (منال الكردي ، ٢٠٠٣).

### 4-1-2 جودة نظم المعلومات الإدارية:

إن مبادئ إدارة الجودة قد بحثت ودرست وطُبقت في العديد من الشركات الصناعية، ومن اللافت للنظر أن تلك المبادئ قد حظيت باهتمام قليل في قطاع الخدمات، ويعود سبب ذلك إلى إنقطاع الخدمات غير مادي وغير محسوس، لذلك من الصعب قياس مدى تطبيق هذه المبادئ فيه. وبالرغم من ذلك فإن هناك ضغطاً متزايداً على أنظمة المعلومات الادارية لتوفير خدمات أساسية كافية لمستخدم النظام، وقد انتشرت دوائر نظم المعلومات الادارية في معظم المنظمات في العالم بشكل كبير في الآونة الأخيرة، وأصبح نجاح نظم المعلومات الادارية عاملاً حاسماً لنجاح المنظمات، ولتحقيق ذلك النجاح لا بد من أن تقوم المنظمة بإجراء تقييم للجودة وتحسين في نظم المعلومات

الإدارية المستخدمة (Pitt, Wastson, & Kavan , 1995). ويعتقد الكثير من الباحثين في هذا المجال أن الهدف الرئيسي لنظم المعلومات الإدارية يجب أن يكون تحسين جودة الخدمة لمستخدم النظام، واقترح العديد من الدراسات أن جودة نظم المعلومات الإدارية يمكن أن تؤثر في فاعلية النظام كاملاً، كما ان الجودة يمكن أن تحقق ما يلي (khatib & awwad, 2003):

- تخفيض التكاليف المرتبطة باختيار البرمجيات غير المناسبة
- تخفيض تكاليف التوجيه غير الصحيح لمستخدم للنظام
- تخفيض تكاليف الصيانة الزائدة
- تخفيض تكاليف المشكلات الناتجة عن قلة التدريب للعاملين .
- تخفيض التكاليف الناتجة عن الاختيار غير المناسب للأجهزة الحاسوبية .

### 5-1-2 مداخل دراسة الجودة في نظم المعلومات الإدارية :

لدراسة الجودة في نظم المعلومات الإدارية هنالك مدخلين رئيسيين هما مدخل النظم ومدخل الجودة الشاملة، وبما اننا مدخل النظم قائم على نظرية النظم التي تمثل محاولة منهجية شاملة لدراسة وفهم أى ظاهرة فى الحياة و الطبيعة وذلك من خلال تفكيكها الى عناصرها ومكوناتها الأساسية وفهم علاقات هذه العناصر و المكونات ضمن إطار عام و منظور يتضمن كل أبعاد وأوجه الظاهرة موضوع الدراسة (غالبا، ٢٠٠٩). فإن دراستنا ستركز على دراسة جودة نظم المعلومات الإدارية من منظور مدخل جودة النظم اذ يعتبر منهج النظم هو المدخل الملائم لهذه الدراسة لتحديد العلاقات المتبادلة بين النظم الفرعية للنظام الأكبر حيث أن كل نظام له نظام أكبر كما إن له نظم فرعية يتكون منها وعليه أن دراسة النظام الأكبر ككل للمنظمة دون الاقتصار على بعض مكوناته وإذا كان من الأفضل والضروري تقسيم نظام المنظمة إلى أجزاء فإنه يجب أن يتم ذلك في إطار علاقات الترابط والتكامل بين النظم الفرعية وذلك تطبيقاً لخاصية التكامل بين أجزاء النظام، (Eftekhar & Rezas, 1994).

## 6-1-2 مفهوم جودة نظم المعلومات الإدارية:

### أولاً: مفهوم الجودة في النظم

في ظل مكونات نظم المعلومات الادارية وعناصرها تأتي الجودة ضرورة ملحة لأداء تلك النظم المبنية على مقاييس الأداء المعروفة التكلفة، الجودة، الخدمة، السرعة، المصداقية ، لمعرفة الجودة في نظم المعلومات الادارية فاولاً لا بد من تحديد اتجاهاته الجودة في نظم المعلومات، فما هي الجودة؟ الجودة (Quality): تتعدد وتختلف التعريفات التي أوردها الكتاب والمهتمين بالجودة ، في قاموس (oxford, 2004) تعني الجودة : صفة أو درجة كفاءة يمتلكها شيء ما، كما تعني درجة الامتياز لنوعية جيدة من المنتج ، وعرفها(Juran,1988) إنها ملائمة المنتج للاستعمال أو الاستخدام من منطلق ثلاثيته : التخطيط ، المراقبة ، والتحسين. و(Crosby, 1984) فيرى الجودة بثوابت أربعة أساسية: المطابقة مع المتطلبات ، أن يكون نظام الجودة وقائي ، أن تكون نمطية الأداء صفر يعني المبيعات صفر، قياس الجودة هو سعر عدم المطابقة. و (Deming, 1982) فيضع 14 نقطة لتحقيق الجودة ويسمياها منهج الجودة والجودة حسب المواصفة القياسية Iso-8402 (كيلادا، ٢٠٠٤) .

إن هذه التعاريف السابقة أعطت أبعاد الجودة ومدياتها إلا أن وجودها في نظم المعلومات انطلق

Iso1779 (الفرناني والمغربي، ٢٠٠٤) فما هي هذه المواصفة ؟ هي النظام المتعلق بجودة نظم

المعلومات الذي يتم من خلال عشرة بنود رئيسية لنظام Iso وهذه القيود يطلق عليها مبادئ Iso

العشرة والمتمثلة في المبادئ الآتية :

مبدأ نشاطات العمل المختلفة والإختناقات والمشاكل الكبيرة التي قد تواجه النشاط الاقتصادي والعمل

الذي يدار بواسطة نظم المعلومات (Business Continuity Planning) و مبدأ نظم التحكم

بالوصول (AsystemAccessControl) ومبدأ تطور نظام المعلومات والصيانة System

(Development and Maintenance) ومبدأ المسابرة (Complains) و الحماية من التدخلات

والتحديات الناتجة عن التخريب المتعمد والسرقة للمعلومات وغيرها من العوامل Physical and Environment Security) ومبدأ حماية الافراد (Personnel Security) مبدأ حماية النظم (Security of Organization) وإدارة شبكة الحاسوب في المنظمة (Computer and Network Management) والمحافظة على أفضل نظام يؤمن وصول المعلومات لأفضل مستوى (Asset Classification and Control) ومبدأ السياسة الأمنية (Security of Policy) ، هذه المبادئ تشكل جودة نظم المعلومات ولكنه تركز علي مؤثرات هيكلية الجودة التي تحددها الاطر التالية (كيلادا ، ٢٠٠٤): التخطيط وفق لحاجات وتوقعات المستفيدين واستخداماتهم، التحسين في العمل والتوثيق، المراقبة : حيث القياس للأداء في كل ساعة او يوم.

كل ذلك يتجه نحو اتجاهات محددة للجودة ترتبط بالاتي (Ali , 2004): الانجاز او التنفيذ او طرق العمل (Performance) المطابقة للمعايير والمواصفات (Conformance) جودة الانتاج قوة الانتاج (Robustness) الإستخدام المناسب (Proper Use) المصدقية او الوثوقية (Reliability) التحملية او المتانة. (Durability) القابلية للخدمة (Service Ability) الامان (Safety) الهيئة او الميزة البارزة (Features) التفوق (Superiority) السمعة (Reputation) وقت التسوق (time-to-market). هذه المبادئ تساعد علي فهم معايير الجودة في نظم المعلومات الادارية و في تحديد مكونات وفقرات جودة نظم المعلومات الادارية والخصائص والمرتكزات والهيكل التي يجب ان تشملها عناصر نظم المعلومات الادارية المطبقة في المنظمات.

### ثانياً: مفهوم الجودة في نظم المعلومات الادارية:

تُظهر مراجعة أدبيات الموضوع أن الباحثين ينقسمون في تحديد مفهوم جودة نظم المعلومات الادارية إلى مجموعتين المجموعة الاولى تري ان مفهوم جودة نظم المعلومات الادارية مفهوم واضح ومحدد ويمكن تحديد المفهوم من خلال العوامل التي تسبب مشكلات هذا النظام ، في حين تري

المجموعة الثانية ان هذا المفهوم غير واضح وليس من السهل تحديده ، ومازال الجدل قائم بين المجموعتين من الباحثين (Philip & Hazlet, 1996).، وعلى الرغم من هذا الجدل بين المجموعتين، قام العديد من الباحثين بإعطاء تعريفات محددة لجودة نظام المعلومات الادارية، فعرفها Lewis & Boorns, 1993) بأنها الفرق بين توقعات مستخدم النظام وبين إدراك مستخدم النظام للخدمة المقدمة فعلياً، وعرفها (Pitt et al., 1995) بأنها منتج المقارنة بين شعور المستخدمين حول ما يجب أن يقدم لهم من خدمات وما هو موجود فعلياً، و (Philip & Hazlet , 1997) فقد عرفها بأنها قدرة المنظمة في الوصول أو تجاوز توقعات المستخدمين، وتعرف توقعات المستخدمين بأنها رغبات واحتياجات المستخدمين للخدمة، كما يعرفها ( الخطيب وعود، ٢٠٠٣ ) بأنها ذات بعدين: البعد الأول عمليات، والبعد الثاني مخرجات وذلك من وجهة نظر المستخدمين للنظام، ويعرفها (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) بأنها درجة واتجاه التمايز بين طموح وتوقعات مستخدم النظام، أما (Kettinger & Lee, 1994) فيعرفانها بأنها الانضباطية بمتطلبات المستخدمين فقد أعطيا ثلاثة أبعاد (Lehtinen & Lehtine, 1991) لهذا المفهوم هي: التفاعل، المادية، التعاون، من وجهة نظر المستخدم لهذه الخدمة.و (Gronroos, 1984) فقد ركز على بعدين فقط في تعريف الجودة هما الجودة الفنية ويقصد بها ما يتم الحصول عليه من الخدمة، والجودة الوظيفية ويقصد بها كيفية تقديم الخدمة. و فيما يتعلق بقياس الجودة وأبعادها فتقر الأدبيات بأن غالبية المقاييس القديمة بالنسبة لجودة نظم المعلومات هي ذات توجه لقياس المنتج فقط Production Oriented وهو ما يلزم للصناعات والمشاريع الهندسية، أما في أنظمة المعلومات الادارية فالمخرجات ليست بطبيعة إنتاجية فقط وإنما أيضاً بطبيعة خدماتية، وأكثر مخرجاتها ذات طبيعة خدماتية، وعليه فإن جودة أنظمة المعلومات الادارية الخدمية كما يلمسها المستخدم النهائي هي مفتاح مقياس الجودة لأنظمة المعلومات الادارية ، وإن الهدف من اخذ انطباع المستخدم النهائي بالنسبة لجودة الخدمة المقدمة هو تحسين المنتج النهائي.

## 7-1-2 أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية:

الملاحظ أن معظم أدوات قياس جودة أنظمة المعلومات في الوقت الحالي يهمل جودة خدمات النظام وهذا بدوره يعطي انطباعاً خاطئاً عن جودة النظام ككل (Pitt et al., 1997). وعليه فإن أكثر المقاييس شيوعاً هو الذي طوره (Parasuraman et al., 1988) وسمية مقياس جودة الخدمة (SERVQUAL) وهذا المقياس من أفضل المقاييس المستخدمة لأنه يركز على فكرة أساسية هي الجودة وكيفية الوصول إليها من خلال حصر الفرق بين إدراك المستخدم للخدمة وتوقعاته من الخدمة، ويرتكز هذا المقياس على خمسة أبعاد هي:

أ- المادية (Tangibility) وتشير إلى المظاهر الفيزيائية للأدوات والأشخاص ومواد الاتصال في مجال نظام المعلومات الإدارية .

ب- الاعتمادية (Reliability) وهي القدرة على أداء الخدمة باعتمادية ودقة

ج- الاستجابة (Responsiveness)

وهي القدرة على مساعدة المستخدمين للحصول على الخدمات باستجابة عالية.

د- التأكيدية (Assurance)

وهي قدرة العاملين في تكنولوجيا نظام المعلومات على كسب ثقة المستخدمين.

هـ- التعاطفية (Empathy): وهي الاهتمام بالمصالح الشخصية لمستخدمي نظام المعلومات.

وهناك مقياس آخر طوره (Sasser, Olsen & Wyckoff, 1978) لقياس جودة نظم المعلومات،

مكون من سبعة أبعاد هي :

أ- الأمن (Security) الثقة والسلامة العامة.

ب- التجانس (Consistency) خدمة بالمستوى نفسه مع مرور الوقت.

ج- الاتجاه الإيجابي (Attitude) طريقة التعامل مع احترام الأمور الاجتماعية للمستفيدين من الخدمة.

د-التكامل (Completeness) خدمة متكاملة من جميع الجوانب

هـ-الظروف (Conditions) حالة أمور التكنولوجيا الفيزيائية

ز-إمكانية الحصول على الجودة (Availability) سهولة الحصول عليها زماناً ومكاناً.

ت- التدريب (Training) متابعة تدريب العاملين القائمين على تكنولوجيا المعلومات

وكذلك قدم (Gronroos, 1991) مقياساً لجودة نظام المعلومات مكوناً من ثلاثة أبعاد هي:

الجودة الفنية للمخرجات والجودة الوظيفية والخيال المشترك للشركة.

فقد اقترحا (Lehtinen & Lehtine, 1991) مقياساً مكوناً من ثلاثة أبعاد لقياس جودة نظم المعلومات

الادارية، وهذه الأبعاد هي :-

1-الجودة المادية وتشير إلى الإنتاج سواءً كان خديماً أو صناعياً.

2-جودة التنظيم وتشير إلى تطورات المنظمة المستقبلية.

3 - جودة التفاعل وهي التفاعل بين مقدم الخدمة ومنتقياها .

وقد استخدم (Kettinger & Lee, 1994) مقياساً لقياس جودة نظام المعلومات الادارية مكوناً من

ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

1- جودة منتجات المعلومات

2-مستوى معرفة المستخدمين وقدرتهم

3-الاتجاه نحو الموظفين والخدمات

ويتناول (Duggan, 2006) جودة نظم المعلومات IS Quality على أنها هدف تنظيمي محير ومهم

في الوقت الحاضر، ولكن يلاحظ في أي حال من الأحوال أن هناك تنوعاً كبيراً في وجهات النظر

حول ما يشكل جودة نظم معلومات ادارية ، هذا وقد نظر بعض الباحثين إلى جودة نظم المعلومات

الإدارية في تعبير الخصائص الأساسية للنظام، في حين استخدم بعضهم الآخر مؤشرات الاستخدام والاستعمال (Su, Ying & Zhanming Jin, 2007) Usage

ومهما يكن الأمر، فقد حدد (Garvin, 1984) خمس وجهات نظر أساسية تساعد على تعريف جودة نظم المعلومات الإدارية هي (Khosrow & Pour, 2007) :

1- وجهة النظر المبهمة (Transcendental View) التي تنادي بأن الجودة سهلة التمييز، ولكنها غير قابلة للتعريف .

2- وجهة النظر المبنية على المنتج (Product – Based View) التي ترى أن الجودة قابلة للتحديد في خصائص قابلة للقياس والتسليم.

3- وجهة النظر المبنية على المستخدم (User – Based View) التي تدل على قدرة المنتج على إرضاء الاحتياجات الصريحة والضمنية، وأنها ملائمة للاستخدام (Fitness for use).

4- وجهة النظر المبنية على أساس التصنيع (Manufacturing – Based View) التي تقيس الجودة من خلال درجة المطابقة للمواصفات والمتطلبات.

5- وجهة النظر المبنية على القيمة (Value – Based View) وتعد أن الجودة تشكل قيمة اقتصادية ومن ناحية أخرى، يرى (Aggarwal & Rezaee, 1996)، إن جودة نظم المعلومات الإدارية يجب

أن تأخذ بالحسبان وجهات النظر السابقة جميعها كي تكون فاعلة وناجحة في تقديم نظم المعلومات الإدارية بأبعاد جودة مناسبة فضلاً عن ذلك إن تطبيق طرائق الجودة الشاملة يساعد على تحسين جودة

نظم المعلومات الإدارية المطبقة في أنحاء المنظمة كلها ، إلا أنه يجب الانتباه إلى بعض المشكلات الخاصة بنظم المعلومات التي تؤثر في مستوى الجودة وأبعادها . وإن تكامل الجودة مع نظم المعلومات

يزيد من جودة هذه النظم، وما يعزز هذه العلاقة الاتجاه نحو الأعمال الإلكترونية وممارساتها المتنوعة وزيادة الاهتمام بمتطلبات واحتياجات الزبائن التي جعلت كثير من المنظمات تميل إلى استخدام

المداخل والطرائق الرئيسية لتعزيز جودة نظم معلوماتها الادارية Caballero, Ismael & Piattini, (2007) كما أن الجودة تؤثر في تطوير نظم المعلومات الادارية ، وتحقيق إمكانية أكبر لفهم احتياجات الزبائن وإرضاء متطلباتهم .أي تعزيز فكرة العمل الجماعي، وتنفيذ برامج التدريب والتنمية والتعليم المستمر لأفراد النظم، وتطوير الخطط الإستراتيجية لمشروعات النظم، وتبني نظم رقابة فعالة، والتوضيح الشامل لخطط جودة نظم المعلومات الادارية القصيرة والطويلة الأجل، إلى جانب ترويج طرائق مناسبة وفعالة لتقييم اداء افراد النظم وترقيتهم. ويرى (Wilkin & Castleman, 2003) ان العلاقة بين الجودة والنظم تتضح في ثلاثة مكونات أساسية هي : جودة النظام System Quality اي المكونات الفنية للنظام ، وجودة المعلومات Information Quality اي مدي صحة البيانات الداخلة الي النظام ودقتها ، وجودة الخدمات Services Quality اي تقييم مستوي التميز والتفوق في تقديم المعلومات للمستخدمين . ويعرف (Certo, 2003) جودة المعلومات Information Quality بأنها :درجة المعلومات التي تمثل الواقع وتتحدد بقدرتها على تحفيز متخذي القرارات لاتخاذ قرارات أكثر فاعلية وتتحدد هذه الجودة برأي (Ravichandran & Arun, 2000) بثلاثة عوامل أساسية هي فائدة المعلومات Utility of Information ودرجة الرضا عن المعلومات Satisfactions of Information وقلة الأخطاء والتحيز Errors & Bias. وهنا نتأكد لنا جودة البيانات Data Quality التي يشار إليها على أنها تابع لكمية الخطأ في البيانات، فإذا كانت البيانات دقيقة تماماً، فإن جودتها تكون عالية، أما إذا احتوت كمية من الخطأ، فإن جودتها تكون رديئة ( Biemer & Lyberg, 2003) وينظر (أبو حيمد، ٢٠٠٣) إلى مفهوم الجودة في إدارة المعلومات على أنها الالتزام بمنهج إداري وتنظيمي شامل مبني على مجموعة من الأسس الرئيسية التي تركز طاقات الموارد البشرية والمادية والتقنية المتاحة لتحقيق الجودة في الخدمة المعلوماتية بهدف تلبية احتياجات العملاء في

المعلومات المطلوبة بجودة مرتفعة مع العمل على التحسين المستمر وهناتتمثل مسؤولية جودة نظم المعلومات الادارية في توفير الأبعاد الثلاثة الآتية (الهوش، ٢٠٠٣):-

أ . ضرورة وضع معايير داخلية لتحسين جودة نظم المعلومات الادارية بشكل مستمر .

ب . الإمداد المستمر للمستخدمين بالمعلومات والجودة المطلوبة بما يتوافق والمعايير الموضوعية على الصعيد العالمي .

ج . ضرورة إشراك إدارات المنظمة وأقسامها كلها في تعزيز جودة نظم المعلومات الادارية فيها، وإلا فإنها سوف تواجه صعوبات جمة تؤثر في أدائها .

يستنتج من التعاريف السابقة لمفهوم الجودة في نظم المعلومات الادارية أنه يجب أن تستند إلى مجموعة من الأسس أهمها جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة من أجل تقديم معلومات مفيدة بالأبعاد المناسبة من ناحية البعد الفني والوقت والشكل والمحتوى (Khalil et al., 1999) (Kettinger & Lee, 2002) ، ويصف (Haag et al., 2007) أبعاد جودة نظم المعلومات الادارية في الشكل (2-1)

الشكل(2-1)

أبعاد جودة نظام المعلومات الادارية وفق نموذج Haag, S.

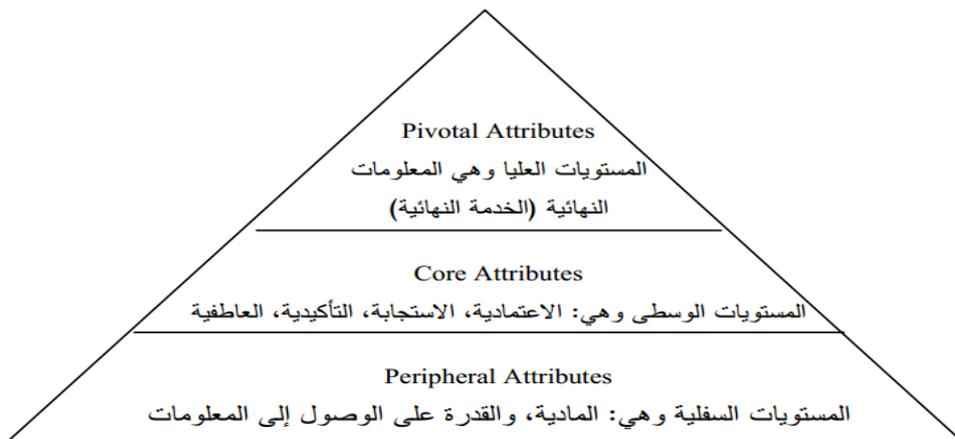


المصدر : Haag, S. & others (2007): Management information systems for the information age,(6th ed.), McGraw- Hill, Inc., New York.

وقد استخدم كتتجر (Kettinger & Lee, 1994) هذا المقياس وعداه غير شامل لأنه لم يتطرق إلى بعدي العاطفية والاعتمادية اللذين تم استخدامهما في مقياس (SERVQUAL) ومن المقاييس الأخرى للجودة فقد وضع (Philip & Hazlet, 1997) مقياساً آخر هو نموذج p-c-p وهو على شكل هرمي ويتكون من ثلاثة صفوف من المستويات هي: العليا، والوسطى، والسفلى. العليا (Pivotal) تؤثر في قرار المستخدم التقرب من المنظمة المعنية بالخدمة، أي انها المخرجات النهائية التي فيها ما يتوقع المستخدم أن يجدها ما الوسطى أو الميزات المركزية Core فهي عبارة عن مزيج من الموظفين والعمليات والهيكل التنظيمي للخدمات يشعر المستخدمون للخدمة بأنهم سيحتكون به أو يتفاوضون معه من أجل حصول على الميزات القمية أما المستويات السفلى Peripheral فهي تتكون من كل من العمليات والإضافات التي تجعل الخدمة كاملة وواضحة، وبذلك فإن العلاقة بين المستويات السابقة يجب أن تكون بطريقة تظهر قناعة المستخدم بأن المستوى عالٍ وذلك من أجل الحصول على جودة الخدمة النهائية بشكل جيد . ويظهر الشكل رقم ادناه نموذج قياس جودة الخدمة كما بينه ( Philip & Hazlet, 1997 )

#### الشكل (2-2)

نموذج قياس جودة الخدمة (P-C-P).



المصدر: Philip, G. and Hazlet, S.A. 1997. The Measurement of Service Quality: New P-C-P Attributes, International Journal of Quality and Reliability Management, Vol.14, No..3, P. 274

وبمراجعة أدبيات الدراسات السابقة المتعلقة بجودة نظم المعلومات الادارية،الناظر لهذه الدراسات يجده ركزت علي مناقشة متغيرات متعددة حيث تناولت الجودة في نظم المعلومات بابعاد مختلفة كما في

الجدول (1-2)

### الجدول (1-2)

ابعاد جودة نظم المعلومات الادارية من وجهة نظر بعض الباحثين

الابعاد	السنة	الباحث
جودة معلومات ، جودة نظام ، جودة خدمات	2008	Delone & Mcl
امور مادية ، تأكيدية ، اعتمادية ، استجابة ، تعاطفية ، خصائص معلومة	2008	كفي
مادية ، اعتمادية ، استجابة ، تعاطفية ، امن ، خصائص معلومة	2009	العدود وشاهر
جودة معلومات ، جودة نظام ، جودة خدمات	2010	Goral & wong
جودة نظام ، جودة معلومات ، جودة خدمات ، سهولة استخدام ،	2011	المحاميد
جودة النظام، جودة المعرفة ، صلاحية المستخدم ، الموقف التنظيمي	2012	Yael & moshe
جودة نظام ، جودة خدمة ، جودة معلومات	2012	رومي وصلاح
الدعم الفني ، جودة الخدمة ، جودة معلومات ، جودة نظام	2012	ناجي
مرونة ، سهولة التصميم ، نزاهة ، اعتمادية ، سرعة الوصول	2013	Zarei et al.,
عامل وقت ، عامل شكل ، عامل محتوى	2013	Lee et al.,
عامل الوقت ، عامل الشكل ، عامل المحتوي ، العامل الفني	2013	الصرن رعد
السياقية ، الجوهرية ، امكانية الوصول	2014	yair levy
دقة المعلومة، شمول، مرونة، وضوح ، التوقيت المناسب للمعلومة	2014	رائد ومروة
جودة برمجيات ، جودة منتجات	2015	Prester & moturi
دقة ، اعتمادية كمالية ، التوقيت المناسب ، الكمالية	2015	Dawit
عامل جودة معلومات ، عامل جودة نظام ، عامل جودة الخدمات	2015	Yaser et al.,
الملموسية ، الموثوقية ، المادية ، التأكيدية	2016	Alsaleh et al.,
جودة نظام ، جودة معلومات ، جودة خدمات ، جودة الظروف الميسرة	2017	صلاح حبش

المصدر: إعداد الدارس بعد مراجعة الدراسات السابقة (٢٠١٨)

الا ان هذه الدراسة تناولت جودة نظم المعلومات الادارية من منظور مدخل جودة النظم بزواوية تختلف عن ما تناولته البحوث والدراسات والادبيات السابقة ، حيث تاخذ الدراسة جودة معلومات النظام وجودة خدمات النظام وجودة خدمات النظام كابعاد لجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية لانه تعتبر من اقوي الابعاد واشمله واكثرها استخداماً في قياس جودة نظم المعلومات الادارية كما اشارة اليه

نموذج النجاح (Delone & Mclen, 2008) مايعتبر مبرر لآخذها. وبالتالي الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية هي: مجموعة من المكونات الاساسية المتمثلة في جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمات التي يقدمها النظام والتي تسعى الي التميز والتفوق في تقديم المعلومات للمستخدمين وإدراك مستخدمين نظم المعلومات الادارية ان نظام المعلومات يفي بمتطلباتهم واحتياجاتهم ، من خلال المكونات التالية:

## 1- جودة النظام : System Quality

مفهوم جودة النظام واضح ومحدد ويمكن تحديد المفهوم من خلال الخصائص المرتبطة بالنظام فقد عرفها (Kader, 2009) بأنه سمات اداء النظام تبعا لسهولة استخدامه الواقعية ، الفعالية وكذلك سمات مخرجات النظام تبعا لي التوقيت الزمني المفهومية ، كم تهتم جودة النظام فيما اذا كان هنالك اخطاء في النظام وتصميم واجهة المستخدم ومعدل الاستجابة عند التفاعل مع النظام وتوفير دليل الاستخدام وزمن الاستجابة وتحمل الضغط ، وازافة (Aashiem, 2007) لجودة النظام اشياء متعلقة بالميزات التقنية لشبكة الاتصالات ومعدات تكنولوجيا المعلومات نفسها.

ومن ابرز مقاييس جودة النظام تلك المقاييس التي استخدمتها دراسة (Baily & Pearson, 1983) حيث استخدمت مرونة وتكامل النظام وزمن الاستجابة ، اما دراسة (Barti & Huff, 1985) فقد استخدمت توقعات المستخدم النهائي والثقة ، سهولة الاستخدام والتعلم ، ودراسة (Turoff & Hiltz, 1981) فؤائد نظام دعم القرار والقابلية للوصول والمعالجة كمقاييس لجودة النظام ، ويضيف (Sabherwal et al., 2004) ان خصائص النظام تتمثل في الثقة سهولة الاستخدام وسهولة التعلم وقابلية التحكم ، الوضوح ، قابلية الفهم والمرونة ، السرعة ، ان يفي بالغرض والحدثة ودقة المعلومة ، تنفيذ العمل والانتاجية ، بينما بينت المعايير الدولية (ISO9126, 2008) ان الخصائص المرتبطة بمعايير جودة النظام تختلف من نظام لآخر ومن مؤسس الي اخري .

واستناداً الي نموذج النجاح (Delone & McLean, 2008) فان الدراسة الحالية ستستخدم خصائص النظام المتمثلة بالثقة بنظام المعلومات ، وسهولة التعلم ، وسهولة الاستخدام ، وقابلية التحكم بواجهة المستخدم ، والمرونة ، والتكامل مع الأنظمة الأخرى (Delone & McLean, 2008).

## 2- جودة المعلومات : Informations Quality

تتميز الدراسات المتاحة فيما يتعلق بجودة معلومات النظام بالندرة والتركيز علي الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بشكل كبير وقد حاولت الدراسات القليلة المتاحة تحديد مكونات محددة لجودة معلومات النظام يمكن الاستناد اليه كاساس لتقييم مدي القيمة المضافة للمعلومات الداخلية والخارجية، بينما ركزت الدراسات المبكرة علي المكونات الشكلية للجودة معلومات النظام مثل التوقيت والدقة ، نجد ان الدراسات الحديثة حاولت ان تقدم تصور اكثر شمولية ، حيث قدمت مكونات متعددة مثل الجودة الذاتية الداخلية والجودة السياقية العرض والتقديم وقابلية الوصول (Duran-Arenas et al, 1998) ومن التصنيفات الاكثر شمولية لخصائص جودة المعلومات هو تصنيف هذه الخصائص لخصائص زمنية مثل التوقيت والحدثة وخصائص متعلقة بالمضمون مثل الدقة والصدق والشمولية والملائمة وخصائص شكلية مثل الوضوح والتنظيم والمرونة (O'Brien, 2008). ويرى حسان (٢٠٠٨) ان جودة المعلومة تتحدد بطريقة استخدامها بواسطة متخذ القرار ، ايب قدرتها علي جعل الفرد متخذ القرار يتخذ قرار اكثر فعالية . وحدد حسان (٢٠٠٨) ثلاثة عوامل تحدد درجة جودة المعلومة من قبل من يستخدم هذه المعلومة وتشمل : منفعة المعلومة والرضا عنه ودرجة خلوه من الاخطاء والتحيز .وتتمثل منفعة المعلومة في صحة المعلومة وسهولة استخدامها ، اما درجة الرضا عن المعلومات فتتحدد من قبل متخذ القرار بناءً علي ما توفره له المعلومة في المساعدة علي اتخاذ القرار، بينما تتعلق خاصية الاخطاء والتحيز بحيث كلما قلت نسبة الاخطاء والتحيز تحسنت جودة المعلومات من قبل وجهة نظر متخذ القرار .وكذلك اشارة الي ان من الخصائص المحددة لجودة المعلومات الشمولية والتوقيت المناسب

ونظرا لتعدد الخصائص المكونة لجودة المعلومات وتباين وجهات نظر الباحثين في هذا المجال ، ومن اجل السيطرة علي متغيرات الدراسة ، فاننا في دراستنا هذه اعتمدنا مجموع العوامل والخصائص التالية لقياس جودة معلومات النظام كما اشارة اليه (Parmita et al., 2012) في دراستها. وهي خصائص جودة المعلومات؛ حيث يجب أن تكون متاحة ، وحديثة ، وذات علاقة بالموضوع الممثلة له، وأن تكون دقيقة، وأن تكون بالشكل المناسب، وقابلة للفهم، وأن تكون كافية بالدرجة التي يستطيع النظام الوفاء بإحتياجات المستخدمين ( Delone & McLean, 2008 ).

### 3- جودة الخدمات : Services Quality

يعتبر مفهوم جودة الخدمات الالكترونية المرتبطة بانظمة المعلومات مفهوم حديث نوعا ما بخلاف المفهوم الذي قدمه ( Parasuraman et al., 1988 ) حيث عرفت جودة الخدمات الالكترونية بانها الي اي مدي يسهل النظام الالكتروني عملية تقديم الخدمة من المستخدم الي العميل بكفاءة وفعالية ، بينما يري ( نجم ، ٢٠١٠ ) ان الجودة الالكترونية هي الشكل الاخير وربما الارقى لتطور مجالات واهتمامات سياسات وجهود تطوير وتحسين الجودة ، لذا لا بد من توفر مجموعة من المعايير مثل السرعة في التنفيذ وان لا تستغرق وقتاً كبيراً في طلب الخدمات وان يكون نمط ادخال البيانات المطلوبة سهلاً بحيث لايشعر المستخدم بالملل وتجنب حصول اي شكل من اشكال التاخير بسبب بطء النظام ووجود مشاكل في التصميم وينبغي ان تكون الخدمة الالكترونية متوافقة مع التقنيات الاخرى وان تكون ذات موثوقية عالية .

تتعددت تعريفات جودة الخدمات ويرجع السبب في ذلك الي صعوبة حصر خصائص الخدمات والعوامل المؤثرة فيها ، والتي تجعل من عملية قياس جودتها عملية صعبة ، إلا أنه قد وردت عدة تعاريف حول جودة الخدمات تفيد بان جودة الخدمات هي الفرق بين ما يتوقعه العملاء من الخدمات ( الخدمات الامتوقعة ) وبين ما يدركونه فعلاً ( الخدمات الفعلية ) .

ومن هذه التعريفات تعريف ( الزامل واخرون، ٢٠١٢ ) حيث عرفها علي انها قياس لمدي مستوي الجودة المقدمة مع توقعات العميل ، وفي تعاريف اخر عرف ( حلوز والضمور، ٢٠١٢ ) جودة الخدمة بانها قيام المنظمة بتصميم وتقديم خدماتها بشكل صحيح من أول مرة ، أما إذا حدث خطأ غير مقصود في أداء بعض الخدمات تها وهو امر محتمل، فكيف يمكنها أن تتغلب علي هذا المواقف وتواجهه ؟ وتعرف جودة الخدمات من منظور الخدمات الالكترونية بانها : التقييم والحكم الشامل للعملاء عن جودة الخدمات الالكترونية المطروحة في الانظمة الالكترونية ( Santos , 2003 ) .

وتعرف الخدمة الالكترونية بانها لقاء بين مقدم الخدمة (المستخدم للنظام) وطالب الخدمة، حيث تختلف عن اللقاءات المادية التقليدية المعروفة في مجالات التسويق التقليدي، نظرا لغياب موظفي المبيعات وغياب العناصر المادية التقليدية، وخدمة العملاء فيها ذاتية (O, Cass & Carlson , 2010) .

وبعد مراجعة التعاريف السابقة سوف نعتمد في دراستنا هذه علي تعريف جودة الخدمات بانه : تتمثل في مدى الاعتماد على النظام، ومدى تجاوب النظام في تقديم الخدمات المطلوبة، ومدى الثقة بالخدمات التي يقدمها النظام، ومدى قبول النظام من المستخدمين ورضائهم عنه ، وحدائته، وإمكانيته في توفير أمن المعلومات (Kim et al., 2005) .

## المبحث الثاني: الاداء الإبداعي للعاملين

### 1-2-2 الاداء الإبداعي للعاملين

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والتغييرات المتلاحقة نتيجة الانفجار المعرفي وثورة المعلومات والاتصالات ولعل استمرار التقدم والتطور التقني الذي حققته البشرية في مختلف المجالات يتطلب النظرة المتجددة للأشياء وتوليد الأفكار الجديدة وتشجيع الإبداع خاصة في الدول النامية التي تسعى جاهدة الى اللحاق بركب التقدم العلمي ، فإن اللجوء الى الإبداع يعد امرا حتميا امام الدول النامية ، ومجالنا هنا هو الإبداع على مستوى العاملين او الاداء الإبداعي للعاملين إن التجديد هو جوهر إبداع العاملين لأي منظمة ويجمع علماء الإدارة والممارسون الإداريون على ان الانظمة المعاصرة تعيش ظروفًا متغيرة ومعقدة مما يجعلها في حاجة ملحة الى الإبداع ، فهو يسهم في تحسين قدرات العاملين على توليد الأفكار ومواكبة التطورات التقنية الحديثة وحل المشكلات والمشاركة في إتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.(عيد ، ٢٠٠٨) .

إن الإبداع عنصر هام لنجاح المنظمات والإستمرار في توليد الأفكار الجديدة، كما يعمل الإبداع على خلق القيمة ويجعل المنظمة تمتلك ميزة تنافسية، وهي إستراتيجية للبقاء والإستمرار في الصناعة بصورة جيدة (Houston et al., 2003) يمثل المدخل الإبداعي سر نجاح الكثير من المنظمات ذلك أنه بدون تبني المدخل الإبداعي فإن المنظمة سوف تستمر في أداء العمل الحالي بنفس الأسلوب الذي كانت تقوم ، فالعلماء اختلفوا في تحديد مفهوم الإبداع، فلم يكن تعريف محدد متفق عليه، ولعل ذلك يرجع الى كثرة المجالات التي شاع فيها هذا المفهوم من جهة، والى اهتمامات الباحثين ومدارسهم الفكرية من جهة ثانية ، وتعدد جوانب الظاهرة الإبداعية وتعدد من جهة ثالثة (همشري ، ١٩٩٤م). إلا أنه وجد أن تعريفات الباحثين لمفهوم الإبداع تتمحور حول عدد من الإتجاهات منها :

فهناك التعريفات التي تنظر للإبداع من زاوية السمات او الخصائص الشخصية للشخص المبدع ومنها تعريف ( سيمبسون ) حيث ينظر للإبداع بأنه "المبادأة التي يبديها الفرد في قدرته على التخلص من السياق العادي للتفكير وإتباع نمط جديد من التفكير " وهو يعتبر ان مصطلحات مثل حب الاستطلاع والخيال والاكتشاف هي مصطلحات اساسية في مناقشة معنى الإبداع (ابو سماحة ، ١٩٩٨).

وتعريفات اخري تركز على الإمكانية الإبداعية أو الاستعدادات النفسية الكامنة للإبداع : كما تكشف عنها الاختبارات النفسية، ويعرف الإبداع على اساسها على انه الاستعداد الكامن للتفوق او التميز ( عساف ، ١٩٩٥م).

وهناك التعريفات التي تنظر للإبداع باعتباره عملية عقلية :حيث يؤكد هذا الاتجاه (توارنس ) وهو احد الاوائل الذين كرسوا حياتهم لقياس الإبداع، فيعرف الإبداع بأنه : "العملية التي تتضمن الاحساس بالمشكلات والفجوات في مجال تكوين بعض الافكار او الفروض التي تعالج هذه المشكلات ، واختبار هذه الفروض وإيصال النتائج التي توصل اليها المفكر الى الاخرين" ( منصور ، ١٩٨٩م).

وقد عرف ( جيلفورد ) الإبداع انه "تنظيمات من عدد من القدرات العقلية البسيطة، وتختلف هذه التنظيمات فيما بينها باختلاف مجال الابتكار وتتمثل هذه القدرات في الطلاقة اللفظية والمرونة والاصالة والحساسية للمشكلات" ( رشوان ، ٢٠٠٢م).

و تعريفات أخرى تنظر للإبداع كنتاج ، ومنها:تعريف ( بيرز ) للإبداع بأنه " قدرة الفرد على تجنب الروتين العادي والطرق التقليدية في التفكير مع انتاج اصيل وجديد اوغير شائع يمكن تنفيذه أو تحقيقه." ( العديلي ، ١٩٩٥م) ويعرفه ( روشكا) بأنه:"الوحدة المتكاملة لمجموعة العوامل الذاتية والموضوعية التي تقود الى تحقيق إنتاج جديد وأصيل، ذي قيمة من قبل الفرد او الجماعة". ( روشكا، ١٩٨٩م).

وايضاً التعريفات التي تنظر للإبداع كأسلوب حياة : سواء بالإشارة إليه بأنه القوة التي تدفع الفرد الى اكتمال او بالربط بين الإبداع وبين تحقيق الذات وتنميتها (منصور، ١٩٨٩م).

## 2-2-2 مفهوم الإبداع

تم تعريف الإبداع بعدة مداخل أشهرها هو تمييزه بأنه ليس فقط خلق سلعة أو خدمة جديدة ولكنه إيجاد وإيصال هذا المنتج أو الخدمة الجديد الى السوق، وعليه فإن الاداء الابداعي يتمثل في قدرة المنظمة على نقل المعرفة الكامنة لدى مواردها البشرية، ودمجها لخلق معرفة جديدة تنتج إبداع إداري أو تقني ويعتبر ابداع العاملين الميزة التنافسية التي يمكن الحصول عليها من الموارد البشرية كفوءة والتي بدورها تمكن المنظمات من المنافسة على أساس الجودة والابداع (Niger & Alper, 2010).

## 2-2-3 أنواع الاداء الإبداعي في المنظمات:

يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من الاداء الإبداعي الوظيفي في المنظمات:

أ- الإبداع على مستوى الفرد: هو الإبداع الذي يحققه الأفراد الذين يمتلكون قدرات وسمات ابداعية، وهناك بعض الباحثين الذين درسوا العوامل والصفات التي تساعد على زيادة قدرات الشخص الابداعية ومنهم (Kreitner & Kinicki, 1992) حيث أورد الصفات التالية:

المعرفة : يبذل وقتا كبيرا لإتقان عمله

التعليم : التعليم الذي يؤكد على المنطق يعيق الابداع

الذكاء : الانسان المبدع ليس بالضرورة ان يكون عالي الذكاء، ولكنه يتمتع بالقدرة على تكوين علاقات مرنة بين الأشياء

الشخصية: يحب روح المخاطرة، مستقل، مثابر، عالي الدافعية، منفتح على الآراء الجديدة ولديه احساس عالي بالفكاهة.

الطفولة : طفولته اتسمت بالتنوع، ومن المألوف أن يكون قد واجه اضطرابات عائلية وأوضاعا اقتصادية صعبة.

ب- الابداع على مستوى الجماعة: هو الإبداع الذي يتم تحقيقه أو التوصل إليه من قبل الجماعة (قسم، لجنة مشروع، فريق عمل، دائرة... الخ) بناء على تفاعل قدراتهم الابداعية فيما بينهم وتبادل الرأي والخبرة، وتتأثر مدى إبداع الجماعة وفقاً لما يراه (Smith, 1991) بالعوامل التالية:

الرؤية: ميث تزداد احتمالات الابداع لدى الجماعة حين يشاطر أفرادها نظرة مستقبلية واحدة ومجموعة من القيم والافكار التي تدعم تحقيقها.

المشاركة الآمنة: ان البيئة والمناخ اللذين يشجعان الافراد على التعبير بحرية عن افكارهم (بدون اتهام مضاد) تعززان الابداع الناجح.

الالتزام بالتميز في الأداء: فهذا الالتزام يشجع الافراد على إيجاد حلول واجراءات عمل جديدة باستمرار. دعم ومؤازرة الابداع: فحتى يتحقق الابداع، يجب توفير المساندة والدعم لعملية التغيير ويمكن أن يتأتى هذا الدعم من زملاء الجماعة أو قيادة المنظمة.

ت- الابداع على مستوى المنظمة: بين (عساف, ١٩٩٥) ان بإمكان المنظمة ان تجعل الابداع اسلوب عملها وممارساتها اليومية وذلك بتوفر الشروط الاساسية التالية:

الايمان : بأن الابداع والريادة تحتاج الى أشخاص ذوي تفكير عميق ويقدرون القيمة العلمية للنظريات الجيدة، ولديهم رغبة الاستطلاع ولتنمية هذه المفاهيم وتعزيزها، على المنظمة ان تعمل على توسيع ادراك الفرد من خلال التعلم والتدريب والمشاركة في الندوات والمؤتمرات.

إيجاد طرق جديدة لحل المشكلات بطريقة إبداعية، وهذا يعني ترويض التفكير وتشجيعه ليكون أكثر مرونة وسلاسة بحيث يستطيع أن يخرج عن المألوف والاطر والاساليب المحددة أو المألوفة في التعامل مع المشكلات ليخرج من قيدها بحثاً عن أساليب وبدائل جديدة (ريتنا, ٢٠١٣).

في دراستنا هذه اعتمدنا على التقسيم من ناحية النوع وفقاً للابداع على مستوى الجماعة لانه يتمثل في قدرة المنظمة علي ايجاد تفاعل لقدرات العاملين الابداعية وايضاً هو يسهم في تحسين قدرات العاملين

على توليد الأفكار ومواكبة التطورات التقنية الحديثة وحل المشكلات والمشاركة في إتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب(عيد، ٢٠٠٨)، حيث يمكن تقسيم الاداء الإبداعي علي إبداع تكنولوجي و إداري وهي تمثل الابعاد التي يتكون منها .

#### 4-2-2 الإبداع الإداري :

الإبداع في الإدارة هو ابداع متعلق بالأفكار الجديدة في مجال الإدارة وتطوير المنتجات وقيادة فرق العمل وتحسين الخدمات للعملاء، وكل وظائف الإدارة المعروفة.

وعلى الرغم من من غياب الإجماع على تعريف محدد للإبداع فان ذلك لا يعد غريبا حسب ما يراه (عبدالحميد) حين يقول إن محاولة الوصول إلى إجماع على تعريف محدد لهذا المصطلح ربما يتعارض مع فكرة الإبداع ذاتها). ويشير قاموس (ويبستر) الى الابداع على أنه "الحالة التي تؤدي الى تقديم شيء يتميز بالابداع" ويعني ذلك ضرورة أن يبدو العمل الابداعي علي شكل أصيل لم يكن معروفا من قبل ، سواء كان ذلك في مجال الانتاج العلمي أو الميكانيكي أو الفني بجميع اشكاله ).كم يري (دركر) أن الابداع الإداري مصطلح اقتصادي او اجتماعي أكثر منه مصطلحا فنيا (النايلسي ، ٢٠١٤) وبناء علي ذلك عرف الابداع الاداري بانه "تغيير وتعظيم حصيلة ونتاج الموارد والامكانات، علما بان التغيير هو الذي يتيح دائما الفرص لتحقيق الجديد فالابداع المنظم يتكون من البحث والتحليل الهادف للفرص التي يتيحها التغيير لابداعات اقتصادية او اجتماعية ( العجلة ، ٢٠٠٩).

تبرز اهمية الابداع الاداري من خلال الإيجابيات التي توفرها ظاهرة الابداع في التنظيمات كالقدرة علي الاستجابة لمتغيرات البيئة المحيطة، مما يجعل لتنظيم في وضع مستقر اذ يكون لديه الاستعداد لمواجهة هذه التغيرات بشكل لا يؤثر علي سير العمليات التنظيمية و تحسين خدمات التنظيم بما يعود بالنفع علي التنظيم والفرد و المساهمة في تنمية القدرات الفكرية والعقلية للعاملين في التنظيم عن طريق تاحة الفرصة لهم في اختبار تلك القدرات .

## 5-2-12 الإبداع التكنولوجي :

ان الإبداع التكنولوجي ما هو إلا نوع من التحديث Newness والأصالة Originality في المنتج، بعبارة أخرى فإن الإبداع التكنولوجي وفق وجهة النظر هذه هو تطوير أو تحسين لمنتج موجود أو إطلاق منتج للسوق، وتجدر الإشارة الى ان باحثا آخر قد سبقه الى تحديد نوع الإبداع بفكرة أو ممارسة أو منتج مادي مع اشتراط أن تكون جديدة بالنسبة للوحدة الانتاجية التي أدخلتها، إن عنصرا آخر يمكن ملاحظته في هذا الرأي وهو وجوب أن يكون الإبداع جديدا للمنظمة التي تبنته وليس مبتكرا تماما، ولكن في الوقت نفسه لا يعد تغييرا إذ أن التغييرات ليست جميعها إبداعا، في حين أن كل إبداع هو تغيير (العامري، ٢٠٠٥)، أغلب التحدي الذي يواجه المنظمات في الإقتصاد العالمي هو كيفية إدارة التغييرات التكنولوجية السريعة والجذرية، إن الإبداع التكنولوجي يؤثر في الميزة التنافسية للمنظمة بصورة كبيرة، وتتضمن تكنولوجيا المنظمة المعرفة والمهارات والاجراءات والتسهيلات الانتاجية، أن التغيير في التكنولوجيا يحتاج الى عاملين على معرفة ومهارة عالية وتقوم الإدارة العليا بحثهم على الابتكار من أجل مواجهة التغيير، ان مستوى التطور التكنولوجي يؤثر على أي دولة أو منظمة ومقدرتها على انتاج منتجات وخدمات عالية الجودة ومربحة (Dauda & Yuons, 2010). ويعرف بأنه هو الإبداع المرتبط باستخدام التكنولوجيا في المنتجات والخدمات التي ينتجها النظام والافكار والاساليب والطرق الحديثة المرتبطة بالتقنية وعمليات الإنتاج وكذلك تصميم وتحسين في العملية وتحسين المنتج (Burcu & Maden, 2013) .

الإبداع التكنولوجي يكون في حالة من الحالات الآتية (الموسوي، ٢٠٠٩) :

أ- منتج جديد تماما New Product.

ب- تحسين منتج موجود في السوق Product Important.

ت- عملية جديدة تماما New Process.

ث- تحسين عملية موجودة Process Improvement.

ج- خدمات Services.

و تلجأ المنشآت إلى تحقيق إبداع تكنولوجيا وتتحمل المخاطر المرافقة لذلك بسبب النقاط التالية :

المنافسة الحادة في السوق ، الثورة العلمية (التكنولوجية)، إمكانية الإنتاج بأحجام كبيرة ، أزمة الطاقة ، التسهيلات والمساعدات الحكومية و تكنولوجيا المعلومات : إن التطور الهائل في هذا النوع من الوسائل قد أدى إلى الكثير من الإضافات؛ منها ما هو بشكل سلع وخدمات كتلك التي تقدمها الانترنت أو في شكل تصميم سهل وسريع لمئات بل آلاف المنتجات (العامري، ٢٠٠٥):

إن درجات المخاطرة المرتبطة بالإبداع التكنولوجي يمكن أن تحدد بست درجات وهي كالآتي:

أ- عدم تأكد حقيقي وكامل Perfect Uncertainty :

ب- درجة عالية جدا من عدم التأكد Very High Degree Of Uncertainty

ت- درجة عالية من عدم التأكد High Degree Of Uncertainty

ث- درجة معتدلة من عدم التأكد Degree Of Uncertainty Moderate

ج- درجة قليلة من عدم التأكد Degree Of Uncertainty Little

ح- درجة عدم التأكد منخفضة جدا Degree Of Uncertainty Little Very

من كل هذا تستنتج أن المنشآت يمكن أن تقوم بتحقيق إبداع تقني معين وبنائج إيجابية تكاد تكون مضمونة أو بعبارة أخرى إن هناك مجالا لإبداع تقني يخلو من المخاطرة تقريبا، وواقع بيئة الأعمال يظهر لنا أن هناك منشآت كثيرة تحقق الوفير من الأرباح لأنها تفضل دائما إبداعا تقنيا ذا مخاطرة بسيطة أي أنها حسب مصطلحات الإدارة الاستراتيجية لا ترغب بأن تحتل مواقع القيادة في المنافسة وإنما تفضل البقاء تابعة أو مقلدة (العامري، ٢٠٠٥).

## المبحث الثالث: رضا وتمكين المستخدمين

### 1-3-2 مفهوم رضا المستخدمين:

يعتبر الرضا من الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس الإداري وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في العمل وبالتالي من الأهمية أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هناك وجهة نظر مفادها أن رضا مستخدمي نظام المعلومات عن طريق مشاركتهم في اجراءت النظام واشراكهم في وضع برامج النظام ومنحهم مزيد من حرية التصرف عن طريق توفير وسائل الاتصال الفعال قد يؤدي إلى تنمية قدراتهم وابداعتهم مما ينعكس علي المخرجات التي تقدم للمستخدم النهائي بشكل إيجابي ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات و العاملين كمأن لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في أغلب الأحيان مقياسا لمدى فاعلية الأداء، فإذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفعا فاندلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تتوقعها المنظمة. (قدور وبديدة, ٢٠١٣).

كما يعتبر رضا المستخدمين واحد من الاهداف الحاسمة ومن المعايير الاساسية لنجاح نظام المعلومات الإداري ، وتقييم رضا المستخدمين هو ممارسة هامة لقياس قيمة وفعالية وجود نظام المعلومات ، والرضا ماهو الا سلسلة متصلة من التجارب الإيجابية والسلبية مع النظام المعلوماتي المستخدم اي هو التقييم الذي اجراه المستخدم حول صفات محددة في نظام المعلومات ، علاوة علي ذلك هنالك محددات مختلفة حول رضا المستخدمين عن النظام تتم بالتقييم والتحقق في كيفية ادراك المستخدمين ومعدل قبولهم لخصائص نظام المعلومات ومدى توافقه مع احتياجات المستخدمين (Alhendawi & Baharudin, 2013) وبالتالي من الاهمية ضمان مستوي مناسب من التوافق بين إحتياجات المستخدمين وتوقعاتهم حتي نضمن مستوي عالي من رضائهم عن نظام المعلومات الإداري.

يعتبر مفهوم الرضا من أكثر مفاهيم علم النفس الإداري غموضاً وتعقيداً ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بموضوعية إذ هو: عملية ترتبط بالمشاعر النفسية للعامل تجاه عمله ولا يمكن أن نطلق عبارة الرضا إلا على مجموعة من المشاعر الايجابية التي تكون لدى الفرد أثناء إشباعه لحاجاته المادية والمعنوية' باعتباره عملية نفسية التي تنطوي على المعتقدات والمشاعر و المواقف تجاه تجربة المستخدم مع استخدام النظام (Alhendawi & Baharudin, 2013).

## 2-3-2 تعريف رضا المستخدمين :-

تبين من خلال مراجعة العديد من الدراسات والمقالات التي اهتمت بمعالجة موضوع رضا المستخدمين ان المصطلح يحظى بالعديد من التعريفات حيث عرف رضا المستخدمين بأنه:-  
عرفها (lay & yang, 2009) صافي الشعور بالرضاء /عدم الرضا الناجم عن تجميع المنافع التي يامل الفرد بالحصول عليها كافة من خلال تفاعله مع تطبيقات المنظمة (المحاميد، ٢٠١٢).  
يعرف من المنظور المعرفي علي انه مدي قدرة النظام علي مساعدة المستخدمين والمساهمة القيمة للعملاء الداخليين والخارجيين ، حيث العملاء الداخليين هم المستخدمين انفسهم هو يعتبر بمثابة تعبير عن موقف عاطفي من المستخدمين نحو النظام الذي يتفاعل معه مباشرة (Alhendawi & Baharudin, 2014).

ايضا عرف علي انه عملية نفسية تنطوي علي المعتقدات والمشاعر والمواقف تجاه تجربة المستخدم مع الاستخدام ،او مجموعة من المشاعر والمواقف والعوامل المختلفة التي تؤثر سلبا او ايجابا(Erne et al., 2012).

في دراستنا هذه نعتمد علي تعريف ( رومي وصلاح، ٢٠١٢) الذي عرف رضا المستخدمين بأنه مدي تلبية نظام المعلومات للاحتياجات المطلوبة من قبل المستخدمين والتكيف معه و امكانية النظام من متابعة العمل وانجازه وزيادة قدرات العاملين و درجة الاعتماد على نظام المعلومات، ودرجة تجاوب نظام المعلومات مع المستخدمين.

## 2-3-3 مكونات رضا المستخدمين:

اهتم العديد من الباحثين بتقسيم الرضا ، ولكن ابرزهم من رجع الرضا الي مكونين اساسيين هما:

**المكون المعرفي :** اي الاجراءت السلوكية والتراكمية وطريقة التفكير.

**المكون الوجداني :** اي الموقف العاطفي نحو النظام ، اي عملية نفسية تنطوي علي المعتقدات

والمشاعر والمواقف تجاه تجربة المستخدم مع استخدام النظام (Erne et al., 2012) .

وفقا للقياس الذي اقترحه (Doll & Torkzadeh, 1988) الذي يفترض ان مفهوم رضا المستخدمين

**متعدد السمات يتالف من المكونات التالية :**

المحتوي -الدقة - الشكل - التوقيت - سهولة الاستخدام ، اذ تعتبر اهم المقاييس او الابعاد المستخدمة

لقياس رضا المستخدمين (المحاميد ، ٢٠١٢) .

1- المحتوي : قياس محتوى النظام امر حيوي باعتبار ان المحتوي الجيد سوف تنتج عنه معلومات

مفيدة من شأنها ان مساعدة المستخدمين ، كما نوعية المحتوي تؤدي الي زيادة الثقة المستخدم في

المعلومات الواردة .

2- الشكل : هو وضوح المعلومات المعروضة للمستخدمين وان يكون المستخدم قادرا علي فهم النظام

بشكل واضح ويستطيع تشغيله وتصفح مواقعه وبرامجه المختلفة بشكل يومي.

3- التوقيت : أي الحصول على المعلومات في الوقت المناسب دون تأخير، لأن التأخير في إيصال

المعلومات يؤثر في فائدتها، حتى ولو كانت ذات جودة عالية، مما يؤثر بدوره في مخرجات نظام

المعلومات المستخدم وإن حصول المستخدمين على المعلومات في الوقت المناسب يزيد من رضائهم

4- الدقة : أي درجة خلو نظام المعلومات من الأخطاء أي أن يكون واضح ومفهوم، وتعكس

المعاني الأساسية للبيانات التي تعتمد عليها، فالمعلومات الدقيقة يجب أن تنقل صورة دقيقة للمستخدم

لها إلى جانب ملاءمة نظام المعلومات الدقيق لاحتياجاتهم ومتطلباتهم (الصرن ، ٢٠١٣).

5- سهولة الاستخدام : هي انطباع شخصي من قبل المستخدمين اي الدرجة التي يري فيه المستخدم ان النظام سهل ويمكنه استخدامه وقادر علي فهمه والمعلومات اليومية الواردة واضحة ، اي يمكن للمستخدم بسهولة استخدام النظام الذي تم تطويره وتنفيذه من قبل المطورين.( Davis, 1989 ) وقد عرف (Davis, 1989) الدرجة التي يعتقد فيها الشخص ان استخدام نظام معين يكون خالي من الجهد ، او درجة نجاح المستفيد في تعلم واستخدام النظام لانجاز هدف معين .

وعرفته المنظمة الدولية للتوحيد القياس ( ISO 9241 ) علي انه القدرة علي الاستخدام بفعالية وكفاءة وارتياح مجموعة معينة من المستخدمين في اداء مجموعة من المهام في بيئة معينة . من تعريف ISO يتضح ان عنصر الرضا هو العنصر الاساسي من عناصر الاستخدام ، حيث رضا المستخدم هو مدي مستوي الارتياح الذي يشعر به المستخدم عن استخدام النظام ومدي قبوله للبرامج والنظام كاداءة لتحقيق الاهداف (Michelle & et al., 2003) .

عليه تم استخدام رضا المستخدم في الدراسة فقد بينت دراسة (Delone & Mclean, 1992) ان الدراسات السابقة استخدمت طرق عدة لقياس رضا المستخدم ، منها الرضا العام عن نظام المعلومات اي الفرق بين كمية المعلومات المطلوبة ، والتي تم الحصول عليها فعليا وايضا الرضا عن البرمجيات والرضا عن التجهيزات وغيرها من المقاييس ، وبينت الدراسة نفسه ان قناعة المستفيد النهائي تحدد مدي استجابته للاستخدام الفعال لنظام المعلومات .

واستنادا الي (Delone and Mclean, 2003) ان الدراسة لحالية سوف تستخدم مجموعة المكونات التي يمكن بها تعريف رضاء المستخدمين ، والمتمثلة في مدي تلبية نظام المعلومات للاحتياجات المطلوبة من قبل المستخدمين والتكيف معه و امكانية النظام من متابعة العمل وانجازه وزيادة قدرات العاملين و درجة الاعتماد على نظام المعلومات، ودرجة تجاوب نظام المعلومات مع المستخدمين.

#### 4-3-2 تمكين المستخدمين :

إن مفهوم التمكين يعد من المفاهيم التي برزت في أواخر الثمانيات، ولاقى رواجاً في فترة التسعينيات من قبل القرن العشرين، وبغرض تحديد مفهوم التمكين قد تم التعرض إلى العديد من المفاهيم التي تم صياغتها من قبل العديد من الباحثين في هذا المجال بغية تحديد الملامح الأساسية للتمكين المستخدمين، وفي هذا المطلب سنعرض أهم التعريفات للتمكين من وجهات النظر المختلفة بالإضافة إلى مداخله وأهميته بالنسبة للمنظمة (جواد وسيف الدين، ٢٠١٣).

لقد تم تطوير مفهوم التمكين من خلال المفهوم الياباني "KAIZEN" والذي يتضمن التطوير والتحسين المستمر في مختلف المجالات العملية، وتعددت تعريفات التمكين في الفكر الإداري بتعدد الباحثين والكتاب الذين حاولوا تعريفه واختلقت تعريفاتهم له باختلاف وجهات النظر التي ينظرون إليه من خلالها وكذلك باختلاف المدارس الفكرية التي ينتمون إليها، (جواد وسيف الدين، ٢٠١٣).

وبناء على ذلك فيما يلي أهم التعريفات التي تطرقت إلى مفهوم تمكين المستخدمين :

عرف تمكين المستخدمين بأنه: إعطاء الثقة والحرية والموارد للعاملين ليتصرفوا طبقاً لأحكامهم والتمكين لا يعني إعطاء العامل أو الموظف القوة بل يعني إتاحة الفرصة له لتقديم أفضل ما عنده من خبرات ومعلومات ويؤدي ذلك إلى التفوق والابداع في العمل (nazakati, 2009).

غيران (Mcshane & Glinow, 2000) أشار إلى أن التمكين هو الشعور بالسيطرة والفاعلية الذاتية التي تنبثق عندما يمنح الأفراد القوة في التصرف في المواقف التي يواجهونها ، وفي دراسة ( daft, 2001 ) أكد أن التمكين هو منح العاملين القوة والحرية والمعلومات لصنع القرارات والمشاركة في عملية اتخاذ القرار، أما ( robbins ,2001) فقد يبين أن التمكين هو منح العاملين القوة والحرية العمل من أجل جعلهم قادرين على خدمة المنظمة بفاعلية . كما أكد ( goodman , 2007 ) فقد يبين

ان التمكين يعني تحويل الصلاحية للتابع وتحميله المسؤولية كما تتضمن التأكد من ان التابع يعي المهمة أو الواجب ولديه المعلومات والتدريب والتحفيز والارشاد والمهارات السليمة لكي يصبح نجاحاً. من وقع تلك التعريفات يعرف **تمكين المستخدمين** : بانه هو المشاركة الفعلية من جانب المستخدمين في إدارة منظماتهم باتخاذ القرارات و حل المشكلات، وامتداد للعمليات التنظيمية من خلال الاتصالات الفعالة وابداء الاراء وممارسة العمل الفرقي وذلك لزيادة المعرفة والمهارات والدافعية وتمكين المستخدمين من النواحي النفسية (جواد وسيف الدين، ٢٠١٣).

### 5-3-2 مداخل التمكين:-

اشار العديد من الباحثين الى وجود عدد من المداخل لعملية التمكين يمكن التطرق الى بعض منها وحسب ما تناوله البعض ومنهم (duvall, 1999) الذي بين المداخل على النحو التالي :

**1- التمكين الداخلي:** ويشمل كل ما يملكه الفرد من قدرات ومهارات تمكنهم من تحمل المسؤولية والالتزام الذاتي والتصرف في المواقف والمشكلات الآتية ووضع الحلول الناجعة بما يعود للمنظمة وعليهم بالمنافع، وقد أطلق عليه (Duval) بالتمكين الفردي (الذاتي) كونه عملي فردية تتبع من ذات الفرد ودوافعه ومقدار ما يمتلكه من قدرة في التأثير في بيئة العمل.

**2- التمكين الخارجي:** وهو عبارة عن كافة الاليات والعمليات التي تتبناها المنظمة من توفير الوسائل والممارسات وبيئة العمل المناسبة التي تمكن العاملين من اتخاذ القرارات في المهام الموكلة إليهم، وقد أطلق عليه Duval بالتمكين المنظمي الذي يشير الى كافة الأنشطة التي تلجأ اليها المنظمة والتي تشجع على تمكين أفرادها وجعلهم قادرين على انجاز العمل الصحيح في الوقت المناسب وهو المدخل المناسب لهذه الدراسة باعتباره حالة من السلوك الداخلي لمستخدمي نظم المعلومات.

غير ان ( lushly,1999 ) فقد اشار الى مداخل التمكين كالآتي :

أ- التمكين الترابطي : وهو المرتبط بأسلوب الإدارة وفلسفتها.

ب - التمكين الدافعي: وهو التمكين الشخصي اذي يهتم بحرية التصرف والسلطة التي يمتلكها الفرد. وتظهر الادبيات ان لتمكين مداخل متعددة كونه مدخل ذاتي بوصفة حالة عقلية أو حالة ادراكية وهي كما اشار لها ( الزوبعي ، ٢٠١٠ ) وتشمل :

أ- المدخل الهيكلي : Structural approach ويتم فيه نقل القوة وسلطة اتخاذ القرار الى اسفل التسلسل التنظيمي مع منح العاملين القدرة في تاثير على المخرجات التنظيمية.

ب-المدخل التحفيزي : Motivational approach تناول هذا المفهوم التمكين على اساس القدرة النفسية، وهو العملية التي يعزز فيها أو القدرة الذاتية بين الاعضاء المنظمين من خلال تحديد الظروف التي ترعى أو تهتم بالقوة.

ج-مدخل Conger &kanunga يقوم هذا المدخل على الدافعية الفردية للتمكين وهو تعزيز الشعور بالفاعلية الذاتية للعاملين من خلال التعرف على الظروف التي تعزز الشعور بالفاعلية الذاتية للعاملين من خلال التعرف على الظروف التي تعزز الشعور بالضعف والعمل على ازلتها والتغلب عليها بواسطة الممارسات التنظيمية الرسمية والوسائل غير التي تعتمد على تقديم المعلومات .

د- مدخل : (Thomas &Velthous) قام هذان الباحثان ببناء مدخل التمكين الادراكي الذي عرفاه على انه زيادة في تحفيز المهام الداخلية والتي تتضمن الظروف العامة للفرد بصفة مباشرة للمهمة التي يقوم بها والتي بدورها تنتج الرضا والدافعية واثارا ايضاً الى ان التمكين يجب ان يبدا من الذات وذلك لان مفهوم الذات يشجع على السلوكيات الهادفة والتي ترتبط مع اهداف المنظمة.

### 6-3-2 أبعاد تمكين المستخدمين

تسعى المنظمة من خلال تبنيها لفلسفة التمكين الى بقائها رائدة في مجال نشاطها والوصول الى الكفاءة العالية والفعالية المتزايدة بالاستفادة من الإمكانيات المتوافرة لدى مواردها البشرية، وقد وضع الباحثين مجموعة من الابعاد تصف وتوضح تمكين المستخدمين بالإضافة الى مجموعة من المبادئ

التي يجب على المنظمة اذا ما أرادت تمكين مستخدمي النظام فيها أن تأخذها بعين الاعتبار. (معراج، ٢٠١٥)، إذ يعد التمكين احد اهم المصطلحات الإدارية التي تطرق اليها العديد من الكتاب والباحثين، الامر الذي ساهم بطريقة أو بأخرى الى بروز ابعاد متنوعة ومتعددة لهذا المصطلح، نذكر منها:

حدد (Spector) بعدين للتمكين هما: البعد المهاري ويقصد به اكساب العاملين مهارات العمل الجماعي من خلال التدريب وخصام مهارات التوافق وحل النزاع والقيادة وبناء الثقة، البعد الإداري ويقصد به إعطاء حرية. (معراج، ٢٠١٥)

ويمراجعة أدبيات الدراسات السابقة المتعلقة بتمكين المستخدمين، الناظر لهذه الدراسات يجده ركزت علي مناقشة متغيرات متعددة حيث تناولت التمكين بابعاد مختلفة كما في الجدول (2-3-2).

#### الجدول (2-3-2)

ابعاد تمكين المستخدمين من وجهة نظر بعض الباحثين

الابعاد	السنة	الباحث
القوة، الموارد، الحرية	1993	Eccles
الثقافة التنظيمية	1996	Larry & Harold
الجودة، الموارد، التفويض	1996	Brown
فريق العمل، المشاركة بالمعلومات، الهيكل	1997	IVancevich
المشاركة بالمعرفة والمعلومات، مكافآت الأداء	1997	Cook et al..
القوة، الثقافة، القيادة، الهيكل	1998	Appelbaum et al..
المعلومات، المهارات، والمعرفة، القوة، المكافآت	2001	Daft
المشاركة، الالتزام، الاندماج، تخفيض المستويات الإدارية	2005	Mullins
الحرية والاستقلالية، المشاركة بالمعلومات، التدريب، السلطة والقوة، دعم الإدارة	2005	Halvarson
تصميم الوظائف، المشاركة بالقوة، المشاركة بالمعرفة، المشاركة بالمكافآت	2006	Chelladurai
المشاركة بالمعلومات، خلق الاستقلالية، فرق العمل	2007	Kreitner & kinicki
المعلومات، المعرفة، القوة، المكافآت	2007	الياسري ومحمد
المشاركة بالمعلومات، المكافآت، المعرفة، القوة	2008	Gupta
القيم، نشاطات القيادة، هيكل الوظيفة، نظم المكافآت	2008	Aswathappa
التطوع، التدريب، الدافعية، المكافآت، وتوفير الأجهزة والتكنولوجيا	2008	Mazadarani
السلطة، التخصص، الموارد، والشخصية	2009	Karzkoc & Yilmaz
المعرفة والمهارات، الاتصالات، الثقة والحوافز	2010	Hasan

تفويض السلطة، فرق العمل، التدريب، الاتصال الفاعل، التحفيز	2011	رضي
امتلاك المعلومات وتوافرها والاستقلالية وحرية التصرف	2013	عالية جواد
كفاءة العاملين و الفعالية الذاتية والاستقلالية و الثقة	2014	Eslam Aghapour etal
التمكين النفسي	2014	De Zilva
التمكين الهيكلي	2016	الجوال محمد

المصدر: اعداد الدارس من واقع مراجعة الدراسات السابقة (٢٠١٦)

وفي دراستنا هذه سنعمد الابعاد التي جاءت في دراسة كل من (Kreitner & kinicki, 2007) و(راضي, ٢٠١١) و دراسة (Gupta, 2008) ودراسة (De Zilva, 2014) حيث كانت هذه الابعاد متمثلة في: مشاركة العاملين بالمعلومات ، الاتصال الفعال، التمكين النفسي كابعاد لتمكين المستخدمين

### 1- الاتصال الفعال : Communication Effectiveness

هو العملية التي بموجبها تتوفر بنية تحتية لتكنولوجية المعلومات و لاتصالات ونظام معلومات فعال يتسم بالوضوح ممايساعد علي إلى نقل المعلومات وتبادلها بسهولة ، التي تتطلب مهارات فنية لازمة لفهم المعلومات وتميرها من شخص إلى اخر وحل المشكلات من خلال شبكة المعلومات والاتصالات (معراج، ٢٠١٥).

### 2- مشاركة المستخدمين : User Participation

هي عمليات المشاركة في معظم الاجراءات المرتبطة بإنجاز العمل والاستشارة في كثير من القرارات المرتبطة بالوظيفة عن طريق فرق عمل والمشاركة في تصميم وتطوير وتنفيذ نظام المعلومات (Amzan et al., 2009).

### 3- التمكين النفسي : Psychological Empowerment

هو العنصر الدافعي والنفسي الذي يظهر من خلال الاحساس والرتباط الشخص بالعمل وامتلاك الافراد للمهارات والخصائص اللازمة لاداء العمل والاحساس بالحرية إزاء ادائهم لعملهم ، وإعتقادهم بانهم يستطيعون التأثير علي النظام الذي يعملون فيه (Dezilva, 2014).

## المبحث الرابع: الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين متغيرات الدراسة

### 1-4-2 الدراسات التي تناولت العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية

#### و الاداء الابداعي للعاملين :

إن الجودة المدركة لأنظمة المعلومات الادارية الخدماتية كما يلمسها المستخدم النهائي هي مفتاح مقياس الجودة لأنظمة المعلومات، وإن الهدف منه اخذ انطباع المستخدم النهائي بالنسبة لجودة الخدمة المقدمة هو تحسين المنتج النهائي.

اما عن مدي علاقة جودة نظم المعلومات الادارية بالاداء الابداعي للعاملين نجد ان هنالك العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة فاشارة دراسة (Abualloush el at., 2017) ان نظم المعلومات الادارية لها تاثير ايجابي قوي علي الابداع ، ودراسة (حبيش، ٢٠١٧) والتي درست العلاقة بين جودة نظام ادارة معلومات التعليم والمبادرة والابداع ، وجدت ان جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة لا تؤثر علي الابداع ، واشارة دراسة (رائد ومروة، ٢٠١٤) ان جودة المعلومات من خلال الشمولية والدقة والوضوح والمرونة وتوقيت المعلومات اثرت علي القيادة الابداعية ، وكدت دراسة (رومي و صلاح، ٢٠١٢) ان جودة نظام المعلومات الادارية لاتتم الا عبر تطبيق ابعاد جودة نظم المعلومات الادارية من خلال الاستخدام ورضا المستخدمين ، واوجدت الدراسة ان عناصر الجودة في نظام المعلومات تؤثر علي الفوائد النهائية التي يمكن ان تكون في شكل ابداع او تميز وذلك ما اشارة اليه دراسة ( Delone & Mclean, 2008 )، وظهرت دراسة (النجار و مكاي، ٢٠١٠) ان الانواع المختلفة لنظم المعلومات الادارية تؤثر ايجابا علي المستويات المختلفة للابداع ، اظهرت دراسة (النوايسة، ٢٠٠٩) ان جودة تكنولوجيا المعلومات المدركة تؤثر ايجابا علي السلوكي الابداعي للعاملين ، من هذه العلاقة سوف تاخذ الدراسة جودة معلومات النظام وجودة خدمات النظام كابعاد للجودة نظم المعلومات الادارية لانه تعتبر من اقوي الابعاد واشمله في قياس جودة نظم المعلومات كما اشارة اليه

(Delone & McI, 2008) مايعتبر مبرر لآخذها، حيث ان معظم الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة انه ركزت علي مناقشة متغيرات متعددة عندما تناولت جودة نظم المعلومات الادارية ولم تركز معظم هذه الدراسات علي دراسة جودة نظم المعلومات الادارية خلال بنفس الابعاد بمدخل الجودة في النظم عليه تركز هذه الدراسة على دراسة جودة نظم المعلومات الادارية من منظور مدخل جودة النظم. وايضا من هذه العلاقة تهدف الدراسة لسد الفجوة من خلال دراسة جودة نظم المعلومات الادارية وربطه بالاداء الابداعي، وهذا ما دفع الدارس لاجراء هذه الدراسة حيث انه من النادر وجود دراسة مشابه تربط بين المتغيرات بشكل مباشر .

وبجانب جودة نظم المعلومات الادارية بابعاده الثلاثة فان الدراسة تتناولت أثرها على الاداء الابداعي للعاملين. فهناك دراسات تناولت الاداء الابداعي للعاملين وعلاقتها بجودة تكنولوجيا ونظم المعلومات الادارية ومصادر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا المعلومات التحويلية وإدارة الجودة ، كدراسة (Tena et al., (2018 حبش، (٢٠١٧) و (Abualloush et al., (2017 و Jabbouri & Khalid, (2016) Albeshar, (2012) إلا أنها تناولتها كمتغير بابعاد الابداع الجزري والتدريجي، والمنتج والعمليات والاداري والمبادرة. وبجانب ذلك هنالك دراسات تناولته مع متغيرات مختلفة حيث ركزت الدراسات المتعلقة بالابداع على الاداء الابداعي للعاملين بابعاد الابداع التكنولوجي والاداري وعملية ومنتج كما في دراسة (Tena, et al, (2018 و (Ji Chen & Weizi Li, (2016) و (Sidorkin, (2015), Jabbouri el at., (2016) .

## 2-4-2 الدراسات التي تناولت العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين.

اشارة عدد من الدراسات السابقة الي وجود علاقة فاشارة دراسة (الحلبي، ٢٠١٢) التي درست العلاقة بين جودة الخدمة التي الالكترونية ورضا المستخدمين ، حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر قوي بين مكونات جودة الخدمة التي الالكترونية ، جودة الختمات وجودة النظام وجودة المعلومات علي رضا المستخدمين ، كما أظهرت دراسة (Alsaleh & Bageel, 2016) ان جودة الخدمة لديه تاثير

ايجابي علي رضا المستخدمين ، واطهرت نتائج دراسة (Alhendawi & Bahrudin , 2013) ان جودة الخدمة وجودة المعلومات لديه تاثير عالي علي رضا المستخدمين وفعالية اداء النظام ، واطهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة وجودة المعلومات ورضا المستخدمين ، ودراسة ( المحاميد, ٢٠١٢ ) أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لجودة النظام وجودة المعلومات علي رضا المستخدمين، كما اكدت دراسة (Gorla et al, 2010) التي وجدت ان هنالك علاقة ايجابية لجودة نظم المعلومات الادارية من خلال ابعاد جودة الخدمات والمعلومات والنظام علي رضا المستخدمين ، واطهرت نتائج الدراسة (رومي وصلاح، ٢٠١٢) التي درست فعالية نظم المعلومات من خلال جودة النظم اظهرت انه لها تاثير ايجابي علي الرضا، واطهرت نتائج دراسة (Gustavo & Macda, 2015) وجود علاقة ايجابية بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين.

**3-4-2 الدراسات التي تناولت العلاقة بين رضا المستخدمين والاداء الابداعي للعاملين .**

بالرجوع الي الدراسات السابقة اشارة دراسة ( Mazlin & Baharudin , 2016 ) ان رضا مستخدمي نظام المعلومات يؤثر علي الفوائد النهائي من خلال تاثيره علي عوامل تمكين مستخدمي نظام المعلومات المتمثلة في جودة النظام وجودة الخدمات وجودة المعلومات وذلك عن طريق المشاركة التي استخدمت كمعدل في العلاقة ما بين رضا المستخدمين والفوائد النهائية ، كما اشارة دراسة (Erne et al., 2012) ان رضا مستخدمي نظام المعلومات يمكن ان يؤثر علي الفوائد النهائية، كما كشفت دراسة (Alhendawi & Bharruddin , 2013) ان رضا المستخدمين لديه تاثير علي اداء المهام . واطهرت نتائج دراسة (Ting Lan et al.,2012) التي درست العلاقة بين الدوافع الصحية لنظم المعلومات وأثرها علي اداء نظام المعلومات في ظل وجود جودة معلومات وجودة خدمات النظام ورضا العاملين في النظام، واطهرت نتائج الدراسة وجود تاثير عالي من رضا العاملين بالنظام علي الاداء الخاص بالنظام. كما اوضحت دراسة (Alhendawi & Baharudin, 2014) التي درست اثر عوامل الجودة

في نظام ادارة معلومات شبكة الانترنت علي فعالية نظام المعلومات في ظل رضا المستخدمين كمتغير وسيط ووجدت ان الرضا الداخلي للمستخدمين تاثير علي الاداء السياقي لنظام المعلومات .

عليه جات هذه العلاقة لتوضيح وسد الفجوة العلمية في محاولة معرفة أثر رضا المستخدمين علي الاداء الابداعي لانه من النادر وجود دراسة قاست هذا الاثر بصورة مباشرة بين المتغيرين .

**4-4-2 الدراسات التي تناولت الدور الوسيط لرضا المستخدمين في العلاقة بين الجودة المدركة**

**لنظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي للعاملين:**

يعتبر رضا المستخدمين واحد من الاهداف الحاسمة ومن المعايير الاساسية لنجاح نظم المعلومات الادارية ، وتقييم رضا المستخدمين هو ممارسة هامة لقياس قيمة وفعالية وجودة نظم المعلومات الادارية ، والرضا ماهو الاسلسلة متصلة من التجارب الإيجابية والسلبية مع نظم المعلومات الادارية المستخدمة اي هو التقييم الذي اجراه المستخدم حول صفات محددة في نظم المعلومات الادارية ، علاوة علي ذلك هنالك محددات مختلفة حول رضا المستخدمين عن النظام تتم بالتقييم والتحقيق في كيفية ادراك المستخدمين ومعدل قبولهم لخصائص نظام المعلومات ومدي توافقه مع احتياجات المستخدمين (Alhendawi & Bharruddin , 2013) ويتالي من الاهمية ضمان مستوي مناسب من التوافق بين إحتياجات المستخدمين وتوقعاتهم حتي نضمن مستوي عالي من رضائهم عن نظم المعلومات الادارية المستخدمة، لما له من دور داعم وهام في ضمان جودة نظم المعلومات الادارية وينعكس ذلك علي الاداء بشكل عام من خلال الابداع والابتكار التي هي احدي صور ومقاييس الاداء. كما هنالك العديد من الدراسات التي وجدت ان لرضا المستخدمين تاثير علي العلاقة ما بين جودة نظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي فدراسة (Alsaleh & Bageel, 2016) وجدت ان عوامل قياس جودة خدمة نظم المعلومات تؤثر بشكل ايجابي علي رضا مستخدمي عن طريق قبولهم للخدمة في قطاع الخدمات، كما اشارة دراسة (Mazlin & Baharudin , 2016) ان رضاء

مستخدمي نظام المعلومات يمكن ان يؤثر علي الفوائد النهائي من خلال تأثيره علي عوامل تمكين مستخدمي نظام المعلومات المتمثلة في جودة النظام جودة الخدمات جودة المعلومات وذلك عن طريق مشاركة العاملين التي استخدمت كمعدل في العلاقة ما بين رضا المستخدمين والفوائد النهائية، وأكدت دراسة (Alhendawi & Baharudin, 2014) التي دراسة اثر عوامل الجودة في نظام ادارة معلومات شبكة الانترنت علي فعالية نظام المعلومات في ظل رضا المستخدمين كمتغير وسيط ووجدت ان جودة المعلومات والخدمات لهم تاثير ايجابي من علي رضا المستخدمين وان رضا المستخدمين يتوسط جزئياً العلاقة بين عوامل الجودة لنظام معلومات ادارة شبكات الانترنت وفعالية نظام المعلومات، كما اظهرت دراسة (Erne et al., 2012) ان الثقة تفسر العلاقة ما بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين حيث علاقة ايجابية بين رضا المستخدمين وجودة نظم المعلومات الاداري ، ايضا وضحت دراسة (المحاميد، ٢٠١٢) التي درست اثر الاعتمادية المدركة لنظم الاعمال علي رضا المستخدمين ان جودة المعلومات وجودة النظام لهم تاثير ايجابي لرضا المستخدمين، ايضا اشارة دراسة (AL-Mamary et al., 2015) ان رضاء المستخدمين يلعب دور مفسر في توضيح العلاقة ما بين عوامل جودة تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي واظهرت الدراسة علاقة ايجابية بين عوامل جودة تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي عن طريق رضا مستخدمي نظام المعلومات .من هذه العلاقة تحاول الدراسة سد الفجوة التي قد تكون اغفلتها الدراسات السابقة ، وذلك استنادا لنموذج النجاح لـ Delone and Mclean الذي يحتم وجود متغير وسيط يفسر العلاقة بين المتغيرين الذي تم بناء نموذج الدراسة عليه ، كما ان العلاقة بين المتغيرات الثلاثة درست بشكل منفصل ، حيث وجد ذلك من واقع الدراسات التي درست هذه العلاقات حيث تم دراسة العلاقة بين جودة نظم المعلومات والاداء الابدعي كما في دراسة (Shadi & el at., 2017) و ( حبش، ٢٠١٧) و ( النجار ومكاوي، 2010) وايضا دراسة العلاقة بين جودة نظم المعلومات ورضا المستخدمين كدراسة (Mazlan &

(Baharudin, 2016) و (Alsaleh & Bageel, 2016) ، وايضا تم دراسة العلاقة ما بين رضا المستخدمين والابداع والفوائد النهائية كما اشارة الي ذلك دراسة (Gustavo & Maçada, 2015) و (Zarei et al., 2015) و (رومي وصلاح، ٢٠١٢)،، بالاضافة الي ذلك نجد عدد من الدراسات اتخذت رضا المستخدمين كوسيط مثل دراسة (Alhendawi & Baharudin, 2013) و (Mazlan & Baharudin, 2016) و (AL-Mamary et al., 2015) و (Alhendawi & Baharudin, 2014) و (حسن، 2013) ودراسة (رومي وصلاح، ٢٠١٢) ، دراسة (المحاميد، ٢٠١٢) ودراسة (Gorla et al., 2010) وايضاً من واقع الدراسات السابقة من النادر وجود دراسة تربط بين جودة نظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي في ظل لرضا المستخدمين كوسيط بصورة مباشرة .

#### **5-4-2 الدراسات التي تناولت الدور المعدل لتمكين المستخدمين في العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين :**

على الرغم من أن هنالك العديد من الدراسات التي تناولت جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين الا ان هنالك عدم اتفاق حول هذه العلاقة فهناك دراسات وجدت ان هنالك علاقة بينهم فدراسة (AL Mamary et al. , 2015) درست العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين ووجدت ان هنالك علاقة إيجابية ، كما اكدت دراسة (Alsaleh & Bageel, 2016) ان جودة خدمات نظم المعلومات لها تاثير ايجابي علي رضا المستخدمين وايضا اشارة دراسة (Erne et al., 2012) ان عوامل قبول نظام المعلومات الادري (جودة النظام , جودة الخدمات, جودة المعلومات ) لها تاثير إيجابي علي رضا المستخدمين.

فهناك دراسات بينت عدم وجود علاقة بينهم فاشارة دراسة (Gustavo & Maçada, 2015) ان هنالك علاقة سلبية بين جودة النظام وجودة خدمات نظام المعلومات ورضا المستخدمين. واکدت دراسة (Alhendawi & Baharudin, 2014) التي درست اثر عوامل الجودة في نظام

ادارة معلومات شبكة الانترنت علي فعالية نظام المعلومات في ظل رضا المستخدمين كمتغير وسيط ان جودة المعلومات والخدمات لهم تاثير ايجابي من علي رضا المستخدمين وان رضا المستخدمين يتوسط جزئياً العلاقة بين عوامل الجودة لنظام معلومات ادارة شبكات الانترنت وفعالية نظام المعلومات.

مما سبق يلاحظ أن هنالك عدم إتفاق حول إتجاه هذه العلاقة ففي مثل هكذا حالة يرى العالمان بارون وكيني (Baron & Kenly, 1986) أن هنالك حاجة لإدخال متغير يصحح هذه العلاقة .

تم إختيار تمكين المستخدمين لما لها من دور حيوي في قياس رضا المستخدمين نظام المعلومات، لان تمكين المستخدمين في أنشطة النظام من خلال اشراكهم وتمليكهم المعلومات يكون مؤشرا كبيرا لقبول والرضاء عبره يمكن تحقيق فوائد فردية تنعكس علي الاداء العام ، أيضاً تحقيق النتائج الإيجابية والقدرة علي التطور والابتكار وتحقيق قيمة إضافية للمنظمة مرتبط بمدي تمكين المستخدمين في النظام ، كذلك المشاركة تكسبهم مزيد من الخبرة والاتصال الفعال يضمن تدفق الافكار ويضمن نتائج سريعة عبرها يحصل المستخدم النهائي علي متطلبات اكثر دقة. الملاحظ ان التمكين قد تم تناوله في العديد من الدراسات السابقة دراسة (Eslam et al., 2014) التي درست اثر نظم المعلومات الادارية علي التمكين ووجدت ان هنالك علاقة ايجابية ، كذلك دراسة (Azman et al., 2011) التي درست الدور الوسيط للتمكين في العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمة ووجدت ان التمكين لايتوسط العلاقة توسط كامل . كما ان دراسة (Dezilva, 2014) اكدت ان التمكين النفسي يعدل العلاقة بين الرضاء الوظيفي وجودة الخدمة، كما درست مشاركة العاملين كإحدي ابعاد التمكين, كما اوضحت دراسة (Yildirim & Karabey, 2016) ان التمكين يعدل العلاقة بين الثقافة التنظيمية و الابداع التنظيمي, ودراسة (Barki & Hardwick, 1994) ووجدت الدراسة ان اشراك المستخدمين يتوسط العلاقة بين مشاركة المستخدمين واستخدام نظام المعلومات.

عليه جات هذه العلاقة لتوضيح وسد الفجوة العلمية بادخال تمكين المستخدمين بابعاده المشاركة والاتصال الفعال والتمكين النفسي كمتغير معدل في العلاقة ما بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضاء المستخدمين ،لانه من النادر وجود دراسة استخدمت التمكين بهذه الابعاد كمتغير معدل ، وايضا هذه الابعاد هي الاقرب لقياس رضا المستخدمين علي الرغم من وجود عدد من الابعاد للتمكين الا انه من النادر استخدامهم مع بعض حسب إطلاع الدارس علي الدراسات السابقة .

#### 2-4-6 خلاصة:

تناول هذا الفصل الذي يمثل الإطار النظري للدراسة شرح ووصف وتحديد العوامل المهمة ذات الصلة بمشكلة الدراسة والمتمثلة في الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي للعاملين ورضا المستخدمين والتمكين ومفاهيمها وابعادهما وانواعهم والعوامل المؤثرة عليها، كما تناول الفصل العلاقات المتبادلة بين تلك المتغيرات بطريقة منطقية وذلك بالاعتماد على الدراسات السابقة ، ويعتبر هذا الفصل الأساس الذي ستبنى عليه الدراسة فبناء على ماورد فيه يتم تصميم النموذج وتنمية الفروض التي باختبارها سنتمكن من الوصول الي الاجابة على تساؤلات الدراسة وذلك في بقية فصول البحث.

## الفصل الثالث

### نظريات ونموذج الدراسة وتطوير الفرضيات

#### 3-0 المقدمة

بعد تحديد المتغيرات الخاصة بمشكلة الدراسة وتنمية الإطار النظري تأتي الخطوة التالية وهي تحديد نظريات الدراسة ونموذج الدراسة المقترح ، كذلك فرضيات الدراسة وتطويرها .  
حيث يحتوى هذا الفصل على النظريات التي استند عليه البحث لتفسير العلاقة بين المتغيرات والنموذج الدراسة وفرضيات الدراسة وتطويرها .

#### 3-1 نظريات الدراسة:

ظهرت العديد من النظريات والنماذج الخاصة بالمعلومات والنظريات السلوكية المتعلقة بقياس نظم المعلومات و التي تحاول ان تفسر سلوك المستخدمين لنظم المعلومات و تفسير كيف تتجج البرامج والتقنيات الحديثة في تحقيق فؤءد نهائية في شكل ميزة اضافية او استخدام فعلي من داخل المنظمات عن طريق الافراد مستخدمى هذه النظم فهناك نظرية قبول التقنية ونموذج سيدون ونموذج النجاح في نظم المعلومات لديلون وماكلين .

عليه تحاول الدراسة ان تقسم هذه النماذج والنظريات الي اتجاهين حتي تستطيع الدراسة تحديد النظرية او النموذج الذي يعتبر الإطار الاساسى لدراسة.

#### اولاً: النظريات السلوكية التي تستند عليها الدراسة :

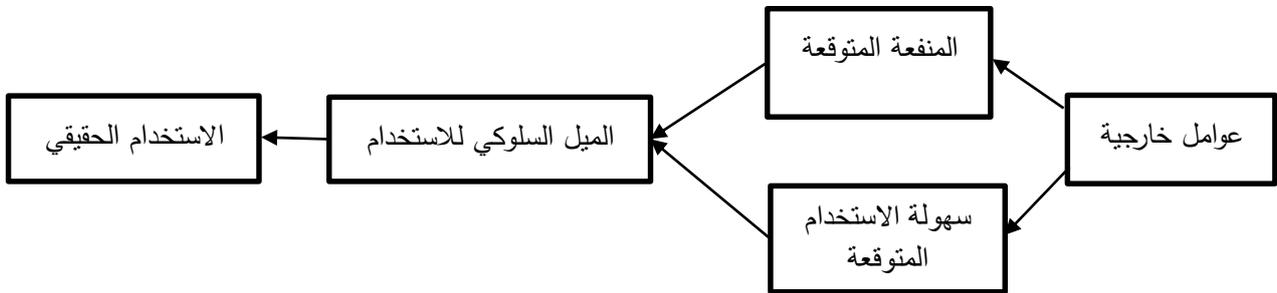
يستند الاتجاه الاول لدراسة جودة نظم المعلومات الادارية لنظرية قبول التكنولوجيا لانه من ابرز النظريات السلوكية التي تستطيع تفسير سلوك الافراد نحو الاداء الفعلي .

## نظرية قبول التكنولوجيا (TAM)

قدم دافيس (Davis, 1989) نموذجاً لدراسة تقبل التكنولوجيا وذلك لأول مرة عام ١٩٨٩ وأسماه نموذج تقبل التكنولوجيا (Technology Acceptance Model TAM)، حيث أن "عدم قبول المستخدمين للعمل على نظم تكنولوجيا المعلومات يعتبر عائقاً مهماً أمام نجاح هذه النظم" (Davis, 1993)، كما أنه ثبت أن "من أكبر التحديات للباحثين في مجال أنظمة المعلومات هو فهم والإجابة على لماذا يختار الناس قبول أو رفض أي تكنولوجيا" (Henderson & Divett, 2003) ويعتبر (TAM) من أشهر النظريات التي استخدمت ولا زالت تستخدم إلى الآن في فحص مدى تقبل التكنولوجيا حيث استخدم في عشرات الدراسات العلمية المنشورة في مجالات محكمة.

شكل (1-3)

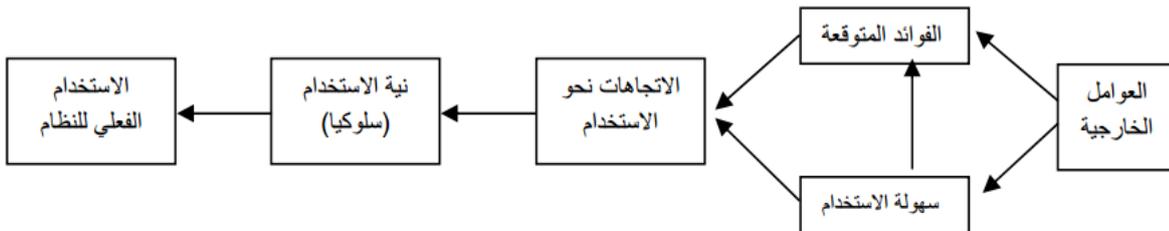
نموذج تقبل التكنولوجيا TAM



المصدر : Davis, F. D. (1989, September). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly, 13(3), 332

شكل (2-3)

نموذج تقبل التكنولوجيا TAM2



المصدر : Davis, F. D. (1989, September). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly, 13(3), P334.

ويفترض نموذج TAM أن تقبل أي تكنولوجيا والعمل عليها ناتج عن عاملين رئيسيين وهما المنفعة المتوقعة Perceived Usefulness PU، وسهولة الاستخدام المتوقعة Perceived ease of use، والليذان يؤثران على التابع هو الميل السلوكي للاستخدام Behavioral intention to use، واستناداً لهذا النموذج فإن الاستخدام الفعلي يتحدد من خلال محددين يجعلان الناس يقبلون أو يحجمون عن استخدام التكنولوجيا هما: الأول أن الناس يميلون لاستخدام تطبيق معين حين يعتقدون أن هذا التطبيق سيمكنهم من أداء وظائفهم بصورة أفضل (Davis, 1989)، وقد سمي هذا العامل المنفعة المتوقعة Perceived Usefulness PU، وقد أكدت العديد من الدراسات تأثير المنفعة المتوقعة على الميل السلوكي للاستخدام مثل دراسة (Karaali, Gumussoy, & Calisir, 2011) ، ودراسة (Legris, Ingham, & Colletette, 2003)، أما العامل الثاني فهو أن الناس وإن اقتنعوا بأن هذا التطبيق مفيد لهم فهم ربما في نفس الوقت يعتقدون أنه من الصعب جداً عليهم التعامل معه وذلك قد يرجح على المنفعة المتوقعة من استخدام النظام فيؤدي لعدم الاستخدام، وسمي هذا العامل سهولة الاستخدام المتوقعة Perceived Ease Of Use PEOU، وقد عرف دافيس (Davis, 1989) المنفعة المتوقعة بأنها "الدرجة التي يعتقد الشخص أن استخدامه لنظام معين سيحسن أداء وظيفته (Ong, Lai, & Wang, 2004)، أو هي "توقعات الشخص بأن استخدامه للحاسوب سيفيد بتحسين أداء مهامه" (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1992) كما عرف سهولة الاستخدام المتوقعة بأنها "الدرجة التي يعتقد الشخص أن استخدام نظام معين سيكون عندها بقليل من الجهد".

**ثانياً: النظريات والنماذج التي تستند علي نظرية المعلومات ونظرية تاثير المعلومات :**

**نموذج سيدون (Seddon Model)**

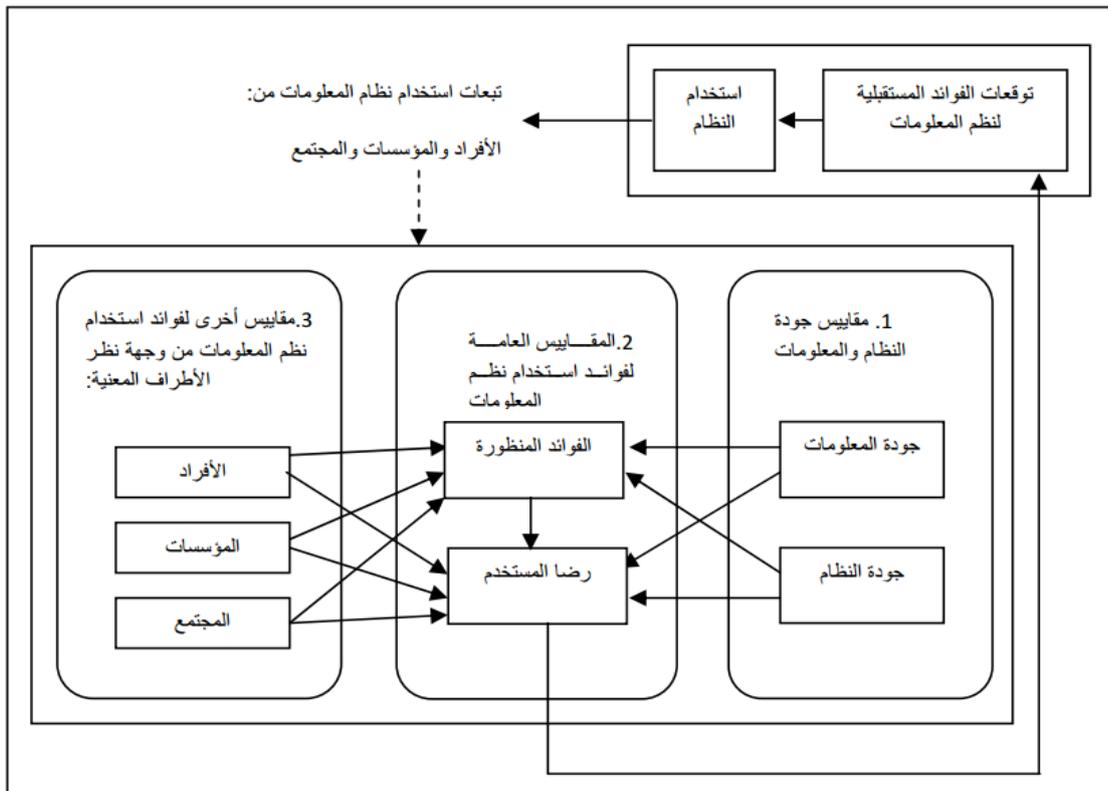
عمل (Seddon,1994) علي فحص اربع متغيرات ، تمثلت في جودة النظام وجودة المعلومات والاستخدام ورضا المستخدم. واتفق مع ( Delone and Mclean, 1992 ) بضرورة وجود هذه المتغيرات في النموذج وإضافة بعد جديد لنموذج هو اهمية النظام .

في حين انه اختلف مع ( Delone and Mclean, 1992 ) كون النموذج ليس واضحاً ، فيما إذا كان نموذج عمليات أو سببي، ويضيف (Seddon,1997) بان دمج كلا من التباين والعمليات في نموذج واحد أمراً غير مناسب.

وعمل (Seddon,1997) علي إعادة تصميم نموذج ( D&M ) حيث تم الغاء فكرة العمليات في النموذج وإعتبره نموذج تباين ، وان الجزء الذي يشتمل علي الرضا والاستخدام يعتبر سلوكياً ، وان الجزء الثاني يشتمل علي ابعاد جودة نظم المعلومات كما بالشكل ادناه.

### شكل (3-3)

يوضح نموذج سيدون في تأثير نظم المعلومات



المصدر : Seddon, P.B, "A partial Test Development of Delone and Mclean's Model of IS Success", the international Conference of Information Systems, Vancouver., (1997)p245

وبناءً على ذلك فإن الجزء السلوكي في النموذج المقترح يتناسب مع نظرية قبول التقنية (TAM) للتعويض باستخدام المستقبلي لنظم المعلومات ، وقد تم إضافة الفوائد المتوقعة كمقياس لجودة نظم المعلومات الادارية ، حيث تم اعتبار الفوائد المتوقعة نصراً مهماً للكشف عن الاستخدام الفعلي .

### نموذج النجاح ( D&M ) :

ويعد نموذج (D&M) الذي توصل إليه (Delone & Mclean, 1992, 2002, 2003, 2008) من أكثر النماذج استخداماً وتطبيقاً، لأنه عندما إطاراً يمكن من خلاله تطبيق النظريات الخاصة بتقييم فعالية وجودة نظم المعلومات الادارية ونجاحها (Seen et al., 2006) وقد بين (Delone & Mclean, 1992) أن المعلومات باعتبارها الناتج من نظم المعلومات يمكن قياسها من مستويات عدة تتمثل في المستوى الفني، ومستوى المعاني ، ومستوى الفعالية، وقد استخدم تعريف كل من (Shannon, 1948; Mason, 1978) للجانب الفني للنظام المنتج للمعلومات والمتمثل بالدقة والفعالية، أما جانب المعاني فيتمثل بمدى نجاح المعلومات في تقديم المعاني والمفاهيم المطلوبة، في حين تختص الفعالية بمدى تأثير المعلومات على المستفيد منها (Delone and Mclean, 1992). (2002, 2003) واستناداً إلى هذه التعريفات عمل على توزيع المستويات الثلاثة المذكورة إلى ستة تصنيفات، يمكن تطبيقها على نظم المعلومات الادارية ، حيث تمثلت في ما يأتي:

**جودة النظام :** تعود جودة النظام إلى خصائص نظام المعلومات نفسه وتشمل : مرونة النظام، وتكامل النظام، وزمن الاستجابة، وإدراك توقع المستخدم ، والثقة بالنظام ، وسهولة الاستخدام ، وسهولة التعلم، والفوائد المتحققة من النظام.

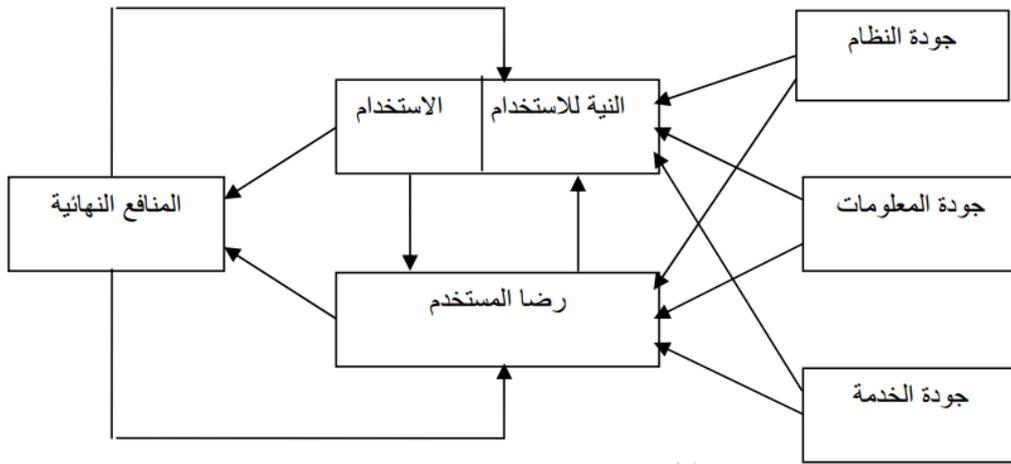
**جودة المعلومات :** وتعود إلى المقياس للمعلومات والبيانات المستخدمة وخصائصها مثل :الدقة، والثقة، والاكتمالية، والإيجاز ، والصلة بالموضوع، وأن تكون مفهومة، وذات معنى، وحديثة، وقابلة للمقارنة، وذات شكل مناسب .

جودة الخدمات: تتمثل في مدى الاعتماد على النظام، ومدى تجاوب النظام في تقديم الخدمات المطلوبة، ومدى الثقة بالخدمات التي يقدمها النظام، ومدى قبول النظام من المستخدمين ورضائهم عنه ، وحدائته، وإمكانيته في توفير أمن المعلومات

- . الاستخدام : ويشير إلى مدى استخدام النتائج التي يقدمها نظام المعلومات للمستخدم النهائي .
- . رضا المستخدم : ويشير إلى مدى استجابة المستخدم للاستخدام الفعال لنظام المعلومات .

الشكل (3-4)

إنموذج Delone and Mclean, 2003



المصدر : DeLone W. H., and McLean, R. (2003) The DeLone and McLean model of information systems success: A ten year update. Journal of Management Information Systems, 19 (4):P 24.

وتوصل (Delone & Mclean, 2003, 2008) إلى نموذج فعالية نظم المعلومات وبيننا أن للجودة ثلاثة أبعاد تتمثل في جودة المعلومات، وجودة النظام، و جودة الخدمات، بحيث يجب قياس كل واحدة منها بشكل منفصل ، وذلك لان لها تأثيراً كبيراً على الاستخدام ورضا المستخدم، واقترحا مجموعة من المقاييس التي يمكن استخدامها في قياس النموذج.

ويضيف (Delone & Mclean, 2003) ان النموذج يستند علي نموذج عمليات نظم المعلومات وان الابعاد الستة في النموذج مترابطة تؤدي الي نموذج يبين التسلسل السببي بنفس اتجاه تسلسل

عمليات المعلومات ، ويتفقان مع (Seddon, 1997) في نموذج واحد قد يؤدي الي حدوث ارتباك في النموذج ، ولكن فصل النموذج الي نموذجين كما عمل (Seddon, 1997) ، يؤدي الي تعقيده .

لتقييم واختبار اي من النموذجين افضل لقياس جودة نظم المعلومات الادارية ، عمل ( Rai et al., 2002) دراسة الي فحص نموذج (D&M) ونموذج (S&M) وكان من ابرز النتائج ان هنالك توافقاً في تركيب النموذجيين ، غير ان نموذج (D&M) يعتبر الافضل وذلك بسبب وجود مسار بين رضا المستخدم وفوائد الاستخدام لان رضا المستخدم هو الذي يعطي تفسيراً علي التأثير الفردي ، بمعنى ان رضا المستخدم يؤثر علي ادائه وليس الاستخدام بشكل مباشر ، من ناحية اخري فإن التأثير الفردي له علاقة مباشرة مع التأثير الجماعات والتاثير المؤسسي ، في حين نموذج (S&M) لايشتمل مثل هذا المسار. وايضاً نموذج (S&M) فقد ركز بشكل العلاقات السببية الامر الذي جعل النموذج اكثر تعقيدا ، وكذلك فإن تصنيفه لمقاييس التي استخدمها علي شكل مصفوفة ذات بعدين يجعل من عملية تقييم جودة نظم المعلومات الادارية والتوصل الي نتائج دقيقة أكثر صعوبة .

ومن هنا يلاحظ ان نموذج (D&M) هو الاكثر شهرة واشمل تطبيق في تقييم جودة وفعالية نظم المعلومات لهذا سوف تركز الدراسة الحالية علي هذا النموذج . حيث يعد هذا النموذج واحد من النماذج التي تحاول ان تفسر نجاح وفعالية وجودة نظم المعلومات الادارية حيث اعتبر من أقوى النظريات التي تفسر سلوك المستخدمين لنظم المعلومات الادارية ، كما تم اختبار النموذج تجريبياً بشكل واسع ومكثف في العديد من الدراسات مما ادي الي الاعتقاد بقوته ومصداقيته وموثوقيته واعتماده من قبل المجتمع الاكاديمي لدراسته وتطبيقه في تفسير الظواهر المختلفة .

## 2-3 تفسير النظريات لنموذج الدراسة :

من خلال مراجعة النظريات ومدى قدرتها علي تفسير نموذج الدراسة ، اتضح ان النظريات السلوكية المتعلقة بتفسير نظم المعلومات الادارية و التي تحاول التي تفسر سلوك المستخدمين لنظم

المعلومات الادارية ، نجد انه تشتمل علي ثلاثة مستويات من المتغيرات هي المعتقدات والتي تتعلق بالنظام كجودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمات ، والاتجاهات السلوكية نحو الاستخدام التي يمكن ان تكون في شكل رضا مستخدمين وكذلك الاستخدام كسلوك والذي يمكن ان يعبر عنه في شكل سلوك ادائي للعاملين اي ما يقابل الاداء الابداعي للعاملين.

ام الإتجاه الثاني المرتبط بي بنماذج تأثير المعلومات ان النموذج يتكون من ستة تصنيفات من ضمنها جودة الخدمات وجودة النظام وجودة المعلومات وهي تمثل عناصر جودة نظم المعلومات الادارية بنموذج الدراسة كما ان رضا المستخدمين كمتغير وسيط في نموذج الدراسة يفسر ضمن نموذج المعلومات الذي يقيس المنافع النهائية للاستخدام وهي تمثل اتجاهات وسلوك لانه يركز علي المقاييس السلوكية للأفراد وبالتالي كنتيجة نهائية يمكن ان تكون في شكل ابداع بطريقة غير مباشرة .

ولتفسير ذلك بين (Rai et al, 2002) بان نموذج (D&M) يركز علي المعتقدات حول جودة النظام والتي تشمل (سهولة الاستخدام)، وهذا مايتفق مع نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) ، كذلك فإن نموذج (D&M) يعتبر جودة المعلومات من المعتقدات ، ولكنها غير واردة بشكل صحيح في نموذج (TAM) اما الفوائد المتوقعة التي تعتبر مقياساً للاتجاهات في نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) فهي موجودة في نموذج فعالية وجودة نظم المعلومات (D&M) الامر الذي يؤكد علي ان هنالك اتفاقاً بين النموذجيين. وفيما يتعلق بقياس رضا المستخدمين فان (D&M) بين ان رضا المستخدم يتحدد من خلال المعتقدات حول سهولة استخدام النظام وجودة المعلومات ، وهذه العلاقة متانسقة مع نموذج (TAM) حيث الاتجاهات تتأثر بالمعتقدات حول النظام . كذلك فان نموذج (D&M) يعتبر ان المنافع النهائية تتحدد من خلال رضا المستخدم ، وعند اعتبار المنافع النهائية مقياساً تجاهياً مشابهاً للفوائد المتوقعة في نموذج (TAM) فان المعتقدات حول هذه الفوائد تشكل رضا المستخدم وبالتالي تؤثر علي الاستخدام

كسلوك ، ومن هنا فان العلاقات الواردة في نموذج فعالية نظم المعلومات ( D&M ) متسقة مع نظرية قبول التكنولوجيا (TAM)، وان هذه العلاقات تحدد الاتجاهات نحو الاستخدام وتكوين سلوك الاستخدام. عليه سوف تستند الدراسة علي النظرية السلوكية (TAM) ونموذج ( D&M ) كاساس لبناء اطار مفاهيم ويصبح نموذج النجاح في نظم المعلومات (D&M) هوالنظرية الاساسية لتفسير نموذج الدراسة

### 3-3 كيفية الاستفادة من نموذج ( D&M ) لتفسير متغيرات الدراسة

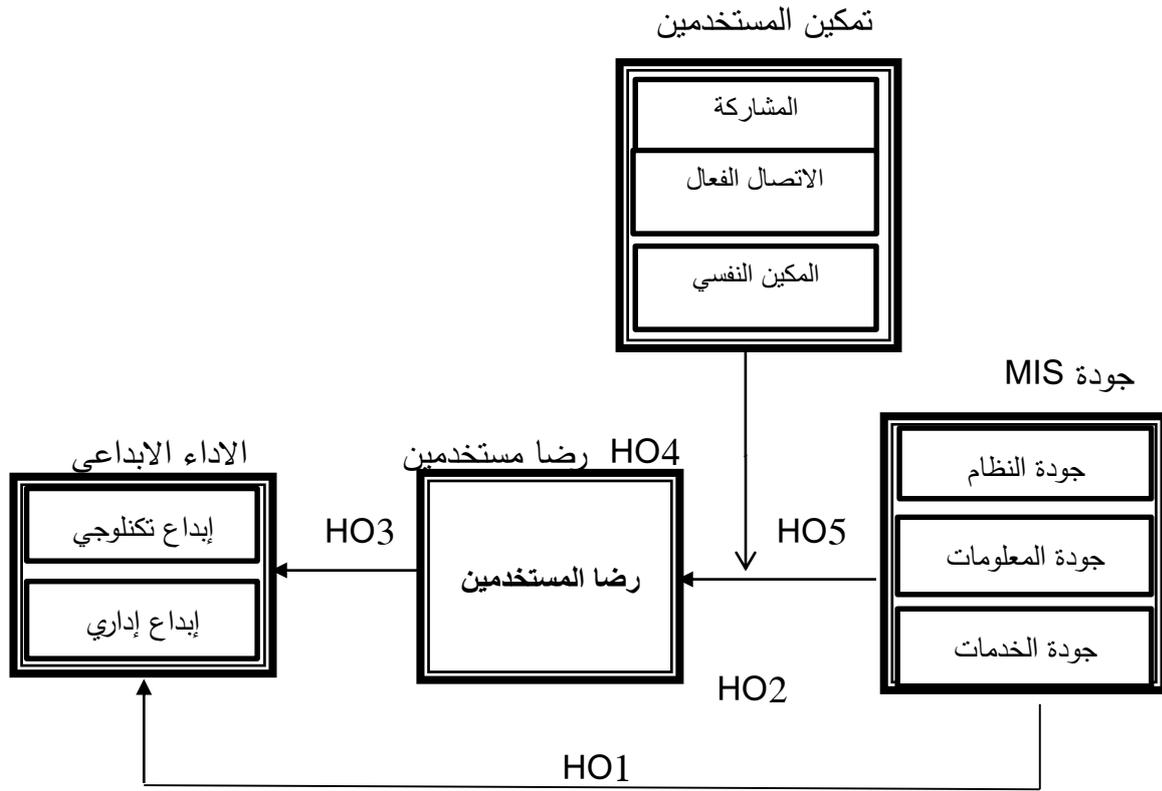
تم الاستفادة من النموذج في تكوين ابعاد متغيرات الدراسة وبناء نموذج الدراسة ' وايضا النموذج يحتم وجود متغير وسيط يفسر العلاقة بين المتغيرين مما كان مبررا لادخال متغير وسيط في الدراسة وايضا النموذج يمكن تطبيقه علي مستويات متعددة للتحليل حيث يتم استخدامه لدراسات التأثير علي مستوي المنظمة والجماعة والافراد . و الي جانب ذلك الملاحظ ان من واقع الدراسات السابقة معظم الدراسات المتصلة بالنموذج درست التأثير التنظيمي و التأثير الفردي كدراسة ( رومي وصلاح، ٢٠١٢ ) و (Gorla et al., 2010) ، و (Petter , DeLone & McLean, 2008) بدلا عن التأثير الجماعي علي الرغم من ان النموذج يمكن تطبيقه علي مستويات متعددة للتحليل ' لذا كان هذا مبررا لاستخدام النموذج علي المستوي الجماعي(مجموعة) من التحليل لقياس الاداء الابداعي للعاملين استنادا علي مدخل الابداع علي مستوي الجماعة ، لهذا سوف تستخدم الدراسة الحالية هذا النموذج ( D & M ) .

### 3-4 نموذج الدراسة

اعتمادا على الدراسات السابقة ونظرية الدراسة وانسجاما مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها ومجتمع الدراسة تمت صياغة النموذج حيث يوضح الشكل (3-5) نموذج الدراسة وفيه أبرزت مجموعة من المتغيرات المكونة للدراسة الحالية ، بحيث يعطي تصوراً أولياً عن مجموعة من علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة .

### الشكل (3-5)

إنموذج الدراسة



#### المتغيرات الديمغرافية

النوع- العمر- المؤهل الاكاديمي- التخصص الاكاديمي- الخبرة العملية ،

مسمي الوظيفة- عدد الدورات في مجال نظام المعلومات الاداري- طبيعة الخدمة

المصدر : إعداد من بيانات الدراسة الميدانية ٢٠١٧م

### 3-5 تطوير فرضيات الدراسة :

اعتمادا على متغيرات الدراسة والأبعاد الواردة في نموذج الدراسة ، وانطلاقا من مشكلة الدراسة وادبيات الدراسات السابقة تم تطوير وصياغة عدد من الفرضيات لغرض قياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وأثر المتغيرات الوسيط والمعدل في العلاقة بينهما ، وفيما يلي هذه الفرضيات .

اولاً : العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية و الاداء الابداعي للعاملين.

بالرجوع الي الدراسات السابقة التي اشارة الي وجود علاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية و الاداء الابداعي للعاملين اشارة دراسة (Abualloush el at., 2017) ان نظم المعلومات الادارية لها تاثير

ايجابي قوي علي الابداع واوضحت دراسة (حبش، ٢٠١٧) التي درست جودة نظام معلومات ادارة التعليم والابداع الاداري وتوصلت الي وجود علاقة قوية بين جودة المعلومات وجودة النظام والابداع الاداري ، واكدت دراسة (Jabbouri et al., 2016) وجود علاقة ايجابية قوية بين مكونات تكنولوجيا المعلومات ومكونات الاداء الابداعي ، كما وجدت دراسة (رائد ومروة، ٢٠١٤) وجود أثر ذوي دلالة إحصائية لجودة المعلومات في القيادة الابداعية، ودراسة (النوايسة، ٢٠٠٩) اشارة الي وجود علاقة ايجابية بين جودة تكنولوجيا المعلومات والسلوك الابداعي لمستخدمي نظم المعلومات ، ودراسة (الخوالدة واخرون، ٢٠٠٩) اشارة الي وجود علاقة ايجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والابداع الاداري ، حيث اظهرت نتائج الدراسة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات له تاثير في الابداع الاداري ، عليه ، ايضا وجدت الدراسات التي اجراها (Delone & Mcl, 2008) ان جودة الخدمات وجودة المعلومات وجودة النظام تؤثر ايجابا علي المنافع النهائية.

من خلال العلاقات التي توصلت اليها الدراسات السابقة يمكن استنتاج الفرضية الاولى:-

1- هنالك تاثير من الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية علي الاداء الابداعي للعاملين . ومن

هذه الفرضية تشتق الفرضيات الفرعية التالية:

1-1 هنالك تاثير من بين جودة النظام علي الابداع الاداري.

1-2 هنالك تاثير من جودة المعلومات علي الابداع الاداري.

1-3 هنالك تاثير من جودة الخدمة علي الابداع الاداري.

1-4 هنالك تاثير من جودة النظام علي الابداع التكنولوجي.

1-5 هنالك تاثير من بين جودة المعلومات علي الابداع التكنولوجي.

1-6 هنالك تاثير من بين جودة الخدمة علي الابداع التكنولوجي.

ثانياً: العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية المدركة ورضا المستخدمين.

اشارة عدد من الدراسات السابقة الي وجود علاقة مثل دراسة (Alsaleh & Bageel, 2016) التي وجدت ان جودة الخدمة لديه تاثير ايجابي علي رضا المستخدمين ، واطهرت نتائج دراسة (Alhendawi & Bahrudin, 2013) ان رضا المستخدمين لديه دور وتأثير عالي علي جودة الخدمة وجودة المعلومات وفعالية اداء النظام ، وكشفت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة وجودة المعلومات ورضا المستخدمين ، ودراسة ( الحلبي ، ٢٠١٧) التي درست العلاقة بين جودة الخدمة الالكترونية ورضا المستخدمين كشفت ان هنالك تاثير عالي من مكونات جودة الخدمة الالكترونية (جودة خدمة وجودة نظام وجودة معلومات ) علي رضا المستخدمين، كما اشارة دراسة (المحاميد, ٢٠١٢) أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لجودة النظام، وجودة المعلومات في رضا المستخدمين، كما اكدت ذلك دراسة (Gorla et al., 2010) التي وجدت ان هنالك علاقة ايجابية لجودة نظام المعلومات الاداري من خلال ابعاد جودة الخدمات والمعلومات والنظام علي رضا المستخدمين ، واشارة دراسة (رومي و صلاح , ٢٠١٢) التي درست فعالية نظم المعلومات من خلال جودة النظم اظهرت انه لها تاثير ايجابي علي الرضا، وأظهرت نتائج دراسة (Gustavo & Macda, 2015) وجود علاقة ايجابية بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين من ما سبق عليه تفترض الدراسة الفرضية الرئيسية الثانية:

2 - هنالك علاقة تاثير من الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية علي رضا المستخدمين في

المؤسسات السودانية الخدمية ومن هذه الفرضية تشتق الفرضيات الفرعية التالية:

2-1 هنالك تاثير من جودة النظام علي رضا المستخدمين.

2-2 هنالك تاثير من جودة المعلومات علي رضا المستخدمين.

2-3 هنالك تاثير من جودة الخدمة علي رضا المستخدمين.

### ثالثاً: العلاقة بين رضا المستخدمين والاداء الابداعي للعاملين .

بالرجوع الي الدراسات السابقة اشارة دراسة (Mazlin & Bahrudin, 2016) ودراسة (Erne et al., 2012) ان رضا مستخدمي نظام المعلومات يمكن ان يؤثر علي الفوائد النهائية ، كما اوضحت دراسة (Alhendawi & Baharudin, 2014) التي درست اثرعوامل الجودة في نظام ادارة معلومات شبكة الانترنت علي فعالية نظام المعلومات في ظل رضا المستخدمين كمتغير وسيط ووجدت ان للرضا الداخلي للمستخدمين تاثير علي الاداء السياقي لنظام المعلومات . كما كشفت دراسة (Alhendawi & Bharruddin, 2013) ان رضا المستخدمين لديه تاثير علي اداء المهام . كما اشارة دراسة (Ting Lan et al., 2012) التي درست العلاقة بين الدوافع الصحية لنظم المعلومات وأثرها علي اداء نظام المعلومات في ظل وجود جودة معلومات وجودة خدمات النظام ورضا العاملين في النظام، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تاثير عالي من رضا العاملين بالنظام علي الاداء الخاص بالنظام. عليه تم صياغة الفرضية الرئيسية الثالثة:

3- هنالك علاقة تاثير من رضا المستخدمين علي الاداء الابداعي للعاملين في المؤسسات الخدمية.

ومن هذه الفرضية تشتق الفرضيات الفرعية التالية:

3-1 رضا المستخدمين يؤثر علي الابداع الاداري.

3-2 رضا المستخدمين يؤثر علي الابداع التكنولوجي.

رابعاً: الدور الوسيط لرضا المستخدمين في العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي للعاملين .

هنالك العديد من الدراسات التي وجدت ان لرضا المستخدمين تاثير علي العلاقة ما بين جودة نظم المعلومات الادارية والابداع فدراسة (Alsaleh & Bageel, 2016) وجدت ان عوامل قياس جودة خدمة نظم المعلومات تؤثر بشكل ايجابي علي رضا مستخدمي عن طريق قبولهم للخدمة ، كما

اشارة دراسة ( Mazlin & Bahrudin, 2016 ) ودراسة ( Erne et al., 2012 ) ان رضا مستخدمى نظام المعلومات يمكن ان يؤثر على الفوائد النهائى، هنالك عدد من الدراسات التى تحدثت عن الدور الوسيط لرضا المستخدمين مثل دراسة (AL Mamary et al., 2015) التى وجدت علاقة ايجابية بين جودة نظام المعلومات الادارى ورضا المستخدمين من خلال وجود رضا المستخدمين كمتغير وسيط يفسر العلاقة بين عوامل اعتماد نظم المعلومات الادارية والاداء التنظيمى ، واكدت دراسة (Alhendawi & Baharudin, 2014) ان رضا المستخدمين يتوسط جزئياً العلاقة بين عوامل الجودة لنظام معلومات ادارة شبكات الانترنت وفعالية نظام المعلومات، ايضا وجدت الدراسات التى اجراءها (Delone & Mcl, 2008) ان جودة الخدمات و المعلومات والنظام تؤثر ايجابا على المنافع النهائية من خلال الاستخدام ورضا المستخدمين، مما سبق تفترض الدراسة الفرضية الرئيسية الرابعة:-  
4- رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والاداء الابداعى للعاملين. ومن هذه الفرضية تشق الفرضيات الفرعية التالية:

- 4-1 رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين جودة معلومات النظام و الابداع الادارى.
- 4-2 رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين جودة خدمات النظام و الابداع الادارى .
- 4-3 رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين جودة معلومات النظام و الابداع التكنولوجى.
- 4-4 رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين جودة خدمات النظام و الابداع التكنولوجى.

**خامساً: الدور المعدل للتمكين المستخدمين فى العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين .**

الملاحظ ان التمكين قد تم تناوله فى العديد من الدراسات السابقة دراسة ( Eslam et al., 2014 ) التى درست اثر نظم المعلومات الادارية على التمكين ووجدت ان هنالك علاقة ايجابية ، كذلك دراسة (Azman et al., 2011) التى درست الدور الوسيط للتمكين فى العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة

الخدمة ووجدت ان التمكين لايتوسط العلاقة توسط كامل و دراسة (Barki & Hardwick, 1994) ووجدت الدراسة ان اشراك المستخدمين يتوسط العلاقة بين مشاركة المستخدمين واستخدام نظام المعلومات، كما اوضحت دراسة (Yildirim & Karabey, 2016) ان التمكين يعدل العلاقة بين الثقافة التنظيمية و الابداع التنظيمي، كما ان دراسة (Dezilva, 2014) اكدت ان التمكين النفسي يعدل العلاقة بين الرضا وجودة الخدمة. بتالي يمكن صياغة الفرضية الخامسة التالية :-

5- تمكين المستخدمين يعدل العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين.

ومن هذه الفرضية تشتق الفرضيات الفرعية التالية:

- 5-1 المشاركة تعدل العلاقة بين جودة النظام ورضا المستخدمين.
- 5-2 المشاركة تعدل العلاقة بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين.
- 5-3 المشاركة تعدل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين.
- 5-4 الاتصال الفعال تعدل العلاقة بين جودة النظام ورضا المستخدمين.
- 5-5 الاتصال الفعال تعدل العلاقة بين جودة المعومات ورضا المستخدمين.
- 5-6 الاتصال الفعال تعدل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين.
- 5-7 التمكين النفسي يعدل العلاقة بين جودة النظام ورضا المستخدمين.
- 5-8 التمكين النفسي يعدل العلاقة بين جودة المعومات ورضا المستخدمين.
- 5-9 التمكين النفسي يعدل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين.

### 3-6 الخلاصة

في هذا الفصل من الدراسة تم تناول نظريات الدراسة وتفسيرها للمتغيرات الدراسة، كما تم عرض نموذج الدراسة وتطوير الفرضيات، اما الفصل الرابع من هذه الدراسة سيتم فيه عرض تصميم منهجية الدراسة.

## الفصل الرابع

### منهجية الدراسة

#### 4-0 المقدمة

يركز هذا الفصل على الطريقة التي استخدمها الدارس لجمع البيانات وتحليلها ، ويتعلق بشكل كبير بتصميم البحث وفلسفة ونوع ومدخل البحث، وكذلك منهجية الدراسة والمجتمع المستهدف في الدراسة ، وصف حجم العينة وإجراءات أخذ العينات ، وأداة البحث وصلاحيتها وموثوقيتها ، ووصف إجراءات جمع البيانات وصف تحليل البيانات.

#### 4-1 تصميم البحث :

هو اطار او خطة تستخدم لجمع وتحليل البيانات ، ويقصد به النظرية والمنهج الذي سيتم بموجبه إجراء البحث العلمي. لاختيار الاختيار المناسب من أجل اكتشاف وإزالة أو تقليل أهمية المشكلة العملية والتقنية لمنطقة البحث وإقامة ارتباطه بالشرح النظري. وتناقش هنا أيضا أنشطة التصميم التي وصفت بأنها تقديم الحل المفاهيمي الذي يتفاعل بطريقة مرغوبة مع بيئته (Saunders et al., 2009).

#### 4-2 التأسيس الفلسفي للبحث

بدأت عملية خلق المعرفة بمجال موضوعي من البحث يسمى الفلسفة. تهتم الفلسفة في المقام الأول بتأسيس وتنظيم وخلق أساليب المعرفة في جميع مجالات المساعي الفكرية بشكل صارم. في البحث الفلسفي ، يتم جمع الحقائق والنظرية والبدائل والمثل العليا معًا وموازنة ضد بعضها البعض في خلق المعرفة وإضفاء الشرعية على المعرفة.

من خلال هذا التفكير ، يتم إنشاء المعرفة عن طريق القص ، التصنيف ، التمييز ، التسمية ، التوسيم ، رسم وبناء الواقع الاجتماعي من تدفق غير مميّز في البداية من التفاعلات والانطباعات الحسية.

و فلسفة البحث توجه يقود البحث، وفلسفة العلم تبحث في الحقيقة ، ماهية حقيقة العلم ؟ وما هو الذي يعتمد عليه كعلم ؟ علي ذلك فتوجد عدد من الفسلفات في البحوث، الا ان فان الدراسة الحالية سوف تستند علي الفلسفة الإيجابية وهي ما لوحظ اواثبت من دراسات سابقة يبني عليه من خلال تطوير و اختبار الفرضيات من خلال اختبار النظرية (Partington ، 2002).

### 3-4 نوع ومدخل البحث :

هناك العديد من الطرق لتصنيف البحث ولكن الطريقة الأكثر شيوعًا لتصنيف البحث الي بحث كمي ونوعي حسب ما إذا كان المدخل استقرائية أو استنتاجية (استنباطي).

المدخل الاستقرائي هو واحد حيث يقوم الباحث بعمل ملاحظات ومحاولات للعثور على أنماط من هذه الملاحظات. ثم يتم صياغة المقترحات والفرضيات التي تساعد على شرح الملاحظات. ثم يتم إنشاء الاستنتاجات والإطار النظري. وبما أن النهج الاستقرائي يسعى إلى التوصل إلى استنتاج أوسع يستند إلى جزء من المباني فقط ، فإن قوة التعميم من الاستدلال الإرشادي ستعتمد على مدى تغطية الملاحظات وعدد الملاحظات. تزداد قوة المنطق الاستقرائي مع زيادة عدد المشاهدات ونطاقها وتنوعها. عكس النهج الاستقرائي هو النهج الاستنتاجي. النهج الاستنتاجي مدفوع نظرياً. وهذا يعني أن الباحث أولاً يضع بعض العلاقات بين المفاهيم بمساعدة النظريات. ثم يتم تضيق هذا الأمر إلى فرضيات أكثر تحديداً. هذه الفرضيات ثم يتم اختبارها باستخدام البيانات. سيحدد الاختبار ما إذا كانت الفرضيات مدعومة أم لا. ثم يتم استنتاج الاستنتاجات والآثار من هذه النتائج.

عليه فان الدراسة تقوم علي البحث الكمي والمدخل الاستنباطي هو منهج لاختبار وتطوير نظرية لاستنباط العلاقة بين المتغيرات من واقع بيانات تجمع من دراسات سابقة (Saunders et al., 2009)

#### 4-4 منهجية الدراسة

إن منهجية الدراسة تعنى مجموعة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته من اجل الوصول إلى نتيجة معلومة (صابر وخفاجة ، ٢٠٠٢) اتبع الباحث المنهج الوصفي لانجاز هذا البحث حيث يتم الرجوع إلى الكتب والأبحاث والدراسات والأدبيات المتخصصة في هذا المجال التي ستثري البحث في جانبه النظري والتطبيقي . هذا المنهج لا يقف عند حد وصف الظاهرة فحسب بل يحلل واقعها ، ويفسر نتائجها من خلال معالجة بيانات الدراسة ، أما الوصول إلى تفسيرات يمكن تعميمها لزيادة رصيد المعرفة عن تلك الظاهرة قيد الدراسة ، فالمنهج الوصفي يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات ومقارنتها وتحليلها وتفسيرها وصولاً إلى تعميمات مقبولة ، ، ولا يقتصر البحث الوصفي على جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتبويبها ، بالإضافة إلى تحليلها التحليل المتعمق بل يتضمن أيضاً قدر أ من التفسير لهذه النتائج ، لذلك كثير ما يقترن الوصف بالمقارنة ، بالإضافة إلى استخدام أساليب القياس والتصنيف والتفسير بهدف استخراج الاستنتاجات ذات الدلالة ، ثم الوصول لتعميمات بشأن الظاهرة موضوع الدراسة .

#### 4-5 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من عدد من الموظفين مستخدمين نظام المعلومات الادري في عدد من المؤسسات الخدمية السودانية حيث يعد قطاع الخدمات ركيزة اساسية للاقتصاد الوطني ، كما انه يلعب دوراً هاماً في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، اذ تعددت الاستثمارات في هذا القطاع وحققت فوائد ومزايا عديدة للمجتمع ، كونها تشكل عنصراً من عناصر النشاط الاقتصادي وتسهم بشكل فاعل في حل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية المختلفة . ويعد القطاع الخدمي من بين قطاعات الاقتصاد السوداني الذي شهدت تطورات نوعية خلال العقدين الماضيين مقارنة بالقطاعات الاخرى .

( مجلة النيل الابيض للدراسات والبحوث ، العدد الثالث . ٢٠١٤ م ) ويشتمل القطاع الخدمي على

عدد من المؤسسات التي تعمل في مجال تقديم الخدمات والتي يمكن حصرها في الاتي :

المصارف ، شركات الاتصالات ، الفنادق وشركات السياحة ، شركات خدمات الصرافة والاوراق المالية ، شركات التأمين ، شركات الطيران ومؤسسات التعليم والصحة . الا انه تم اختيار عدد من مؤسسات القطاع الخدمي و يبلغ عددها ( ثمانية قطاع ) وذلك بسبب اتفاق هذه القطاعات مع اهداف الدراسة .

وقد تم الإعتماد على أسلوب العينة لأنه من غير العملي إستقصاء كل عنصر من المجتمع ، وحتى

لو كان ممكنا فإن عناصر الوقت والتكلفة وغيرها من الموارد البشرية الأخرى ستحول بين الباحث والقيام

بذلك (سيكاران ، ٢٠٠٦) ، عينة الدراسة تتمثل في جزء او مجموعة فرعية من مجتمع الدراسة تم

الإعتماد على العينة الميسرة (غير إحصائية) الحصص ، (Quota Sampling) والتي تستخدم خلال

المراحل الاستكشافية لمشروعات البحوث، لأنها تتيح للباحث جمع البيانات من أعضاء المجتمع

الموجودين في ظروف مريحة للباحث لجمع البيانات (Saunders et al., 2009) وتعتمد على خبرة

الباحث ومعرفته بأن هذه المفردة أو تلك تمثل المجتمع ، ووفقا ل(اوما سيكاران ، ٢٠٠٦) فانه كلما زاد

مجتمع البحث كلما زادت العينة و بالتالي فان اقصى حد لحجم العينة هو 354 مفردة من المجتمع

المختار، وايضا بسبب عدم وجود احصائية دقيقة لمجتمع الدراسة تكونت عينة الدراسة من (384)

فرد من الموظفين المستخدمين لنظام المعلومات بالمؤسسات الخدمية بولاية الخرطوم التي تعمل في

قطاعات مختلفة عن طريق الحصر الشامل من أجل زيادة التأكد من أن العينة تمثل مجتمع الدراسة .

(Saunders et al., 2009)

#### 6-4 مصادر وطرق الحصول على البيانات:

تم الإعتماد على مصدرين في جمع البيانات وهما مصادر ثانوية واخرى أولية

## - المصادر الثانوية:

أعتمد الدارس في هذا الدراسة على الكتب والمراجع المتخصصة، والنشرات والدوريات، ومجلات الأبحاث العربية والأجنبية وغيرها، ومواقع الإنترنت والرسائل والأطروحات والأبحاث المنشورة وغير المنشورة.

## - المصادر الأولية:

تم الإعتماد على المصادر الأولية للحصول على البيانات التي ستجمع لأول مرة عن المتغيرات المراد دراستها، وتتمثل تلك المصادر في الاستبيان الذي تم الإعتماد عليه للحصول على البيانات الأولية، حيث أحتوى القسم الأول من الإستبانة على البيانات الأساسية، بينما أعتمد الباحث على مقياس "ليكرت" الخماسي في القسم الثاني والثالث والرابع لكل فقرة من فقرات الإستبانة حيث أن هذا المقياس صمم للتعرف على قوة موافقة أو عدم موافقة المستقصى منه على جمل معينة، وذلك بإستخدام مقياس مكون من خمس فئات (درجات) بحيث تعطى إجابة "أوافق بشدة" خمسة درجات و"أوافق" أربعة درجات و"محايد" ثلاث درجات و"غير موافق" درجتين و"غير موافق بشدة درجة واحدة .

## 7-4 مقياس الدراسة:

كما تم قياس درجة الاستجابات المحتملة على الفقرات إلى تدرج خماسي حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likart Scale)، في توزيع اوزان اجابات أفراد العينة والذي يتوزع من اعلى وزن له والذي اعطيت له (5) درجات والذي يمثل في حقل الاجابة (أوافق بشدة) الى أدنى وزن له والذي اعطى له (1) درجة واحدة وتمثل في حقل الاجابة (لأوافق بشدة) وبينهما ثلاثه اوزان .وقد كان الغرض من ذلك هو اتاحة المجال أمام أفراد العينة لاختيار الاجابه الدقيقة حسب تقدير أفراد العينة. كما في جدول (4-1).

#### جدول (4-1)

##### مقياس درجة الموافقة

درجة الموافقة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الدلالة الإحصائية
أوافق بشدة	5	من 80 % فأكثر	درجة موافقة مرتفعة جدا"
أوافق	4	من 70 إلى أقل من 80%	درجة موافقة مرتفعة
محايد	3	50 إلى أقل من 70%	درجة موافقة متوسطة
لأوافق	2	20 إلى أقل من 50%	درجة موافقة منخفضة
لأوافق بشدة	1	أقل من 20%	درجة موافقة منخفضة جدا

المصدر: إعداد الدارس من نتائج الدراسة الميدانية 2018م

من الجدول (4-1) واستناد للمقياس الدراسة يصبح الوسط الفرضي للدراسة:

الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع درجات المفردة على العبارات  $(5+4+3+2+1)/5 = 3$

$(3=)$  وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة وعليه إذا ذات متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل

ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة .

#### 4-8 وصف أداة الدراسة

وتم تقسيم الإستبانة إلى أربعة أقسام على النحو التالي:

-القسم الأول : يحتوى البيانات الشخصية والمهنية (النوع ، العمر ، المؤهل العلمي، التخصص

الاكاديمي ،الخبرة العملية ، مسمي الوظيفة ، عدد الدورات في نظام المعلومات ، طبيعة الخدمة) .

-القسم الثاني : يتكون من ابعاد الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية (جودة النظام ، جودة

المعلومات ، جودة الخدمة).

-القسم الثالث :يتكون من عناصر الاداء الابداعي للعاملين بشقيه التكنولوجي و الإداري

-القسم الرابع :يتكون من عناصر رضا المستخدمين

-القسم الخامس: يتكون من عناصر التمكين (المشاركة ، الاتصالات الفعالة ، التمكين النفسي)

## 9-4 مصادر فقرات الإستبانة:

تم الإعتماد على العديد من الدراسات السابقة في إعداد أسئلة الإستبانة وهي كالتالي:

- البيانات الشخصية:

تم إعداد أسئلة البيانات الشخصية من أجل تحديد (النوع ، العمر ، المؤهل الاكاديمي التخصص الاكاديمي ، الخبرة العملية ، مسمى الوظيفة ، عدد الدورات في مجال نظام المعلومات الاداري الخاص بالمستخدمين، طبيعة الخدمة المقدمة بواسطة المؤسسة).وهي موضحة في الجدول ادناه.

### الجدول (2-4)

يوضح البيانات الشخصية

الرقم	العبرة	المصدر
-1	النوع	إعداد الباحث
-2	العمر	
-3	المؤهل العلمي	
-4	التخصص الاكاديمي	
-5	الخبرة العملية	
-6	مسمى الوظيفة	
-7	عدد الدورات في مجال نظم المعلومات الادارية	
-8	طبيعة الخدمة المقدمة	

المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية ٢٠١٧م

### الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية:

جودة نظم المعلومات الادارية هي مجموعة من المكونات الاساسية المتمثلة في جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمات التي يقدمها النظام التي تسعى الي التميز والتفوق في تقديم المعلومات للمستخدمين وإدراك مستخدمي نظام المعلومات الاداري ان نظام المعلومات المستخدم يفي بمتطلباتهم واحتياجاتهم ، من خلال ثلاثة محاور جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمات ، كما في الجدول (3-4).

الجدول (3-4 )

مصادر عبارات الإستبانة المتعلقة بجودة نظم المعلومات الادارية .

محور جودة النظام		
الرقم	العبارة	المصدر
1	نظام المعلومات المستخدم في مؤسستي يتصف بسهولة الاستخدام والتعلم	رائد ومروة، ٢٠١٤ Stacie petter et al .,2008
2	نظام المعلومات يقدم معلومات من مصادر موثوقة	
3	نظام المعلومات الذي أستخدمه يقدم الخدمات المطلوبة	
4	تنفيذ العمليات بنظام المعلومات المستخدم تقود الي نتيجة متوقعة	
5	أستطيع التحكم بجميع عناصر النظام بطريقة سهلة وواضحة	
6	يساعد نظام المعلومات المستخدم في القيام بعمليات متكاملة ومتداخلة مع الانظمة الاخري بمرونة عالية	
محور جودة المعلومات		
7	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات حديثة و تقدم في وقت مناسب	Mutia et al. 2015
8	المعلومات التي يوفرها النظام تتسم بالوضوح وقابلة للفهم	
9	لمعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تتسم بالشمول والتعبير عن المطوبات وتمثيلها	
10	المعلومات التي يوفرها النظام تمتاز بالدقة وسهولة إسترجاعها	Delon &Mcl,2008
11	المعلومات التي يوفرها النظام تتناسب مع طبيعة الانشطة التي أقوم بها	
12	المعلومات التي يوفرها النظام موجزة ومتاحة وكافية ومدركة	
محور جودة الخدمات		
13	الخدمات التي يقدمه نظام المعلومات يمكن الإعتماد عليه	ابو مقيضيب، ٢٠١٢
14	لدي ثقة عالية في الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات	
15	يتمتع نظام المعلومات بمنظر وواجهة تفاعلية حديثة مقبولة من المستخدمين	
16	الخدمات التي يقدمه نظام المعلومات امن من الاختراق	Gorla & Wong, (2010)
17	هنالك موثوقية في مخرجات نظام المعلومات ومقبولة للمستخدمين	
18	نظام المعلومات يقدم حل أمثل وخدمة سريعة لما اطلب	
19	الخدمات التي يقدمه نظام المعلومات متفهمة لإحتياجات المستخدمين	

المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية ٢٠١٧م

**الإداء الابداعي للعاملين :**

يتكون الاداء الابداعي للعاملين من الإبداع التكنولوجي والإبداع الإداري ،حيث ويوضح الجدول

ادناه مصادر عبارات الإستبانة المتعلقة بالاداء الابداعي.

#### الجدول (4-4)

مصادر عبارات الإستبانة المتعلقة بالاداء الابداعي للعاملين .

محور الإبداع الاداري		
الرقم	العبرة	المصدر
20	أنجز مايسند لي من اعمال بإسلوب متجدد	العجلة، ٢٠٠٩، Nybok, 2011 Burcu & Maden ,2013
21	أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار مع العملاء	
22	لدي القدرة علي اقتراح حلول سريعة لمواجهة مشاكل العمل	
23	لدي مؤسستي القدرة علي إنتاج خدمات بكفاءة وفعالية	
24	مؤسستي تساعد علي التطوير والإبتكار وتشجيع المبدعين	
25	مؤسستي تشجع علي التفكير والتصرف بطرق جديدة	
26	تمتلك المؤسسة نظام لتطوير القدرات الإبداعية للعاملين	
محور الإبداع التكنولوجي		
27	تستخدم مؤسستي التقنيات الحديث في إنتاج وتقديم الخدمات الجديدة	Burcu & Maden, 2013 ريتا، ٢٠١٣
28	تبادر مؤسستي بتبني الأفكار والأساليب الحديثة في العمل	
29	تمتلك مؤسستي نظام لمراجعة إجراءات العمل وتطويرها	
30	توفير الأجهزة والمعدات واستخدام الحاسوب له دور رئيسي في التوصل الي إبداع تكنولوجي	
31	منتجات مؤسستي علي درجة عالية من الثقة عند الإستخدام	
32	مؤسستي تستخدم إجراءات جديدة لتحسين جودة المخرجات	

المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية ٢٠١٧م

#### رضا المستخدمين

والمتمثلة في مدي تلبية نظام المعلومات للاحتياجات المطلوبة من قبل المستخدمين والتكيف معه و امكانية النظام من متابعة العمل وانجازه وزيادة قدرات العاملين و درجة الاعتماد على نظام المعلومات، ودرجة تجاوب نظام المعلومات مع المستخدمين. ويوضح الجدول اناه مصادر عبارات الإستبانة المتعلقة رضا المستخدمين.

#### الجدول (4-5)

مصادر عبارات الإستبانة المتعلقة رضا المستخدمين

رضا المستخدمين		
الرقم	العبرة	المصدر
33	نظام المعلومات قادر علي تلبية إحتياجات المستخدمين	رومي و صلاح، ٢٠١٢، Al-Mamary .Y et al.,2015
34	يساعد نظام المعلومات علي متابعة العمل	
35	يساعد نظام المعلومات علي إنجاز العمل	
36	يساعد نظام المعلومات علي تحسين العمل	
37	لا تواجهني مشكلات عند استخدام النظام	
38	أجد التفاعل مع نظم المعلومات الادارية لايتطلب كثير من الجهد	

المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية ٢٠١٧م

#### تمكين المستخدمين

يتكون تمكين المستخدمين من عدد من الابعاد تتمثل في المحاور التالية المشاركة ، الاتصال

الفعال ، التمكين النفسي ، ويوضح الجدول ادناه مصادر عبارات الإستبانة المتعلقة بتمكين العاملين.

#### الجدول ( 4-6 )

مصادر عبارات الإستبانة المتعلقة بتمكين المستخدمين .

محور المشاركة		
الرقم	العبرة	المصدر
39	اشارك في معظم الاجراءت لإنجاز العمل	Zhang&Bartal,2010 قدري، ٢٠١٥،
40	استشار في الكثير من القرارات المطلوبة في وظيفتي	
41	يتم إشراك العاملين في تنفيذ العمليات الخاصة بنظام المعلومات	
42	شاركت في تطوير وتصميم برامج نظام المعلومات	
43	تلجأ المؤسسة لحل المشكلات عن طريق اللجوء لفرق العمل	
محور الإتصال الفعال		
44	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات حديثة و تقدم في وقت مناسب	عالية، ٢٠١٣
45	المعلومات التي يوفرها النظام تتسم بالوضوح وقابلة للفهم	
46	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تتسم بالشمول والتعبير عن المطوبات وتمثيلها	
47	المعلومات التي يوفرها النظام تمتاز بالدقة وسهولة إسترجاعها	
48	المعلومات التي يوفرها النظام تتناسب مع طبيعة الانشطة التي أقوم بها	
49	المعلومات التي يوفرها النظام موجزة ومتاحة وكافية ومدركة	

محور التمكين النفسي		
De Zilva, 2014	يعتبر العمل الذي اقوم به مهماً جداً بالنسبة لي	50
	أثق في مقدراتي علي اداء وظائف المؤسسة	51
	لدي قدر كبير من السيطرة علي ما يحدث في عملي	52
	أنشطة العمل في المؤسسة ذات مغزي شخصي لي	53
	لدي قدر من الحرية والاستقلالية في كيفية اداء وظيفتي	54
	لدي تأثير فيما يحدث في المنظمة	55

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٧م)

#### 4-10 فقرات متغيرات الدراسة:

يوضح الجدول (4-7) المتغيرات و عدد فقرات الإستبانة التي تم من خلالها قياس متغيرات الدراسة .

#### جدول (4-7)

##### متغيرات الإستبيان وعدد فقرات الإستبانة

عدد العبارات	المتغير
8	البيانات الشخصية
19	جودة نظم المعلومات الإدارية
13	الاداء الابداعي للعاملين
6	رضا المستخدمين
17	تمكين المستخدمين
63	العدد الكلي للعبارات

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٧م)

#### 4-11 تقييم أداة الدراسة

وللتأكد من صلاحية أداة الدراسة تم استخدام كل من اختبارات الصدق والثبات وذلك على النحو التالي:

#### إختبار ثبات وصدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق أو صلاحية أداة القياس أنها قدرة الأداء على قياس ما صممت من أجله وبناء على

نظرية القياس الصحيح تعنى الصلاحية التامة خلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو

منتظمة ، وقد اعتمدت الدراسة في قياس صدق أداة الدراسة على كل من :

## اختبار صدق محتوى المقياس

بعد أن تم الانتهاء من إعداد الصيغة الأولية لمقاييس الدراسة وحتى يتم التحقق من صدق محتوى أداة الدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين بلغ عددهم (3) من المحكمين في مجال الإدارة كما هو موضح في الملحق (3)، وقد طلب من المحكمين إبداء آراءهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية أو أية ملاحظات يرونها مناسبة. وبعد أن تم استرجاع الاستبيان من جميع الخبراء تم تحليل استجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحت عليه، مثل تعديل محتوى بعض الفقرات ، وتعديل بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة ، وحذف بعض الفقرات وتصحيح أخطاء الصياغة اللغوية وقد اعتبر الباحث الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري وصدق المحتوى للأداة وبالتالي فإن الأداة أصبحت صالحة لقياس ما وضعت له .وبذلك تمّ تصميم الاستبانة في صورتها النهائية ( انظر ملحق رقم (1) ).

**ثبات الأداة :** ويشير إلى قدرة الإستبانة في الحصول على نفس النتائج لو كرر البحث في ظروف مشابهة بإستخدام نفس الأداة ( الإستبانة ) أو على نفس العينة (أي عدم تناقضه)، كذلك تشيردقة المقياس وثبات نتائجه إلى مدى خلوه من الاخطاء، وبذلك يتأكد لنا تماسك وثبات نتائجه عند قياس مختلف العناصر الموجودة به (سيكا ران ، 2006 ) ولأجل ذلك تم إستخدام طريقة ألفا كرونباخ (AlphaCronbachs) لتحديد حد أعلى من الحد المقبول وهو % 60 ، تم توزيع عينة إستطلاعية مكونة من 50 إستبانة للتأكد من صدق وسلامة الإستبانة وتم الحصول على 47 إستبانة. وكانت قيمة ألفا كرونباخ لفقرات الإستبانة للدراسة المبدئية كما في الجدول (8-4) :

الجدول (4-8)

قيمة ألفا كرونباخ لفقرات الإستبيان للدراسة الميدانية (حجم العينة 47) :

المتغيرات	مكونات المتغيرات	الاستجابة عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
جودة نظم المعلومات الإدارية	جودة النظام	6	0.741
	جودة المعلومات	6	0.868
	جودة الخدمة	7	0.822
الاداء الابداعي للعاملين	الإبداع الإداري	7	0.792
	الإبداع التكنولوجي	6	0.840
رضا المستخدمين	رضا المستخدمين	6	0.807
التمكين المستخدمين	المشاركة	5	0.726
	الإتصال الفعال	6	0.845
	التمكين النفسي	6	0.810

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٧م )

12-4 الأساليب الإحصائية المستخدمة :

أعتمدالدارس في عملية التحليل الإحصائي على برنامج الحزم الإحصائية ( spss ) و (AMOSv25) لتحليل البيانات ، واختبار فروض الدراسة، تمّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

(1) إجراء اختبار الثبات وذلك باستخدام " كل من:

(أ) اختبارات الصدق (ب) اختبارات الثبات

(2) أساليب الإحصاء الوصفي:

وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة وذلك من خلال:

أ/ حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات محور الدراسة ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة اكبر من الوسط الفرضي (3)، وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي. وإذا كان الانحراف المعياري للعبارة يقترب من الواحد الصحيح فهذا يدل على تجانس الإجابات بين أفراد العينة.

ب/ الانحراف المعياري وذلك للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من محاور الدراسة الرئيسية عن متوسطها الحسابي (وكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس).

### (3) - تحليل المسار

لتحقيق أهداف البحث واختبار فروض الدراسة، تمّ استخدام تحليل المسار والارتباط (البسيط والمتعدد) لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة وذلك على النحو التالي:

1/ معامل الارتباط (R) وهو مؤشر احصائي يستخدم لتحديد نوع ودرجة العلاقة بين المتغيرات وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على قوة العلاقة وكلما اقتربت قيمته من الصفر دل ذلك على ضعف العلاقة بين المتغيرات ، كما أن إشارة معامل الارتباط تدل على نوع العلاقة فإذا كانت بالإشارة الموجبة تدل على وجود ارتباط طردي والإشارة السالبة تدل على وجود علاقة عكسية.

2/ معامل التحديد ( $R^2$ ) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات فكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على جودة توفيق العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والمتغير المعدل وبالتالي تزداد القوة التفسيرية للمتغيرات المستقلة والعكس هو الصحيح فكلما اقتربت قيمته من الصفر دل ذلك على عدم جودة توفيق العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والمتغير المعدل .

3/ اختبار (T) لقياس أثر العلاقة بين المتغيرات ووفقاً لهذا الاختبار يتم مقارنه القيمة الاحتمالية (Prob) للمعلمة المقدره مع مستوى المعنوية 5% فإذا كانت القيمة الاحتمالية اكبر من (0.05) يتم قبول فرض العدم وبالتالي تكون المعلمة غير معنوية إحصائياً ويدل ذلك على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات) ، إما إذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من (0.05) يتم رفض

فرض العدم وقبول الفرض البديل ويدل ذلك على ( وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات موضع الدراسة ) .

4/ يتم الاعتماد على قيمة (B) معامل الانحدار لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغير في المتغير المستقل.

### 13-4 الخلاصة :

في هذا الفصل من الدراسة تم تناول تصميم وفلسفة البحث ونوع البحث ، كذلك منهج البحث ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة التي طبقت عليها بالإضافة الى مصادر جمع البيانات والتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة وكذلك أساليب التحليل الإحصائي التي استخدمت في تحليل البيانات. اما الفصل الخامس من هذه الدراسة سيتم فيه عرض تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات.

## الفصل الخامس

### تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات

#### المبحث الأول: عرض وتحليل البيانات

##### 0-1-5 مقدمة:

يهدف هذا الفصل من الدراسة الى استعراض الاجراءات الاولية قبل تحليل البيانات (تنظيف البيانات) ، ومعدل إستجابة أفراد العينة ، بالإضافة الى تحليل البيانات الأساسية في عينة الدراسة ، والتحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي ، وتحليل الإعتماضية للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ، وحساب المتوسطات والانحراف المعياري والإرتباط للمتغيرات، وللكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات التي تم تطويرها في المراحل السابقة من البحث تم استخدام اسلوب تحليل المسار ونمذجة المعادلة البنائية.

#### وصف مجتمع وعينة الدراسة:

1. مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من (عينة من مؤسسات القطاع الخدمي ) والبالغ عددها (8) قطاع.

2. عينة الدراسة : تمّ اختيار مفردات البحث من مجتمع الدراسة عن طريقة العينة غير الاحتمالية (الحصصية) .

#### تقييم أداة الدراسة:

للتأكد من صلاحية أداة الدراسة تم استخدام كل من اختبارات الصدق والثبات وذلك على النحو التالي:

#### صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق أو صلاحية أداة القياس أنها قدرة الأداء على قياس ما صممت من أجله وبناء على نظرية القياس الصحيح تعني الصلاحية التامة خلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو

منتظمة ، وقد اعتمدت الدراسة في قياس صدق أداة الدراسة على الآتي :

## اختبار صدق محتوى المقياس:

بعد أن تم الإنتهاء من إعداد الصيغة الأولية لمقاييس الدراسة وحتى يتم التحقق من صدق محتوى أداة الدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين بلغ عددهم (3) من المحكمين في مجال الإدارة كما هو موضح في الملحق (1)، وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقييم مستوى الصياغة اللغوية أو أية ملاحظات يرونها مناسبة. وبعد أن تم استرجاع الاستبيان من جميع الخبراء تم تحليل استجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحت عليه، مثل تعديل محتوى بعض الفقرات ، وتعديل بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة ، وحذف بعض الفقرات وتصحيح أخطاء الصياغة اللغوية وقد اعتبر الباحث الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري وصدق المحتوى للأداة وبالتالي فإن الأداة أصبحت صالحة لقياس ما وضعت له . وبذلك تمّ تصميم الاستبانة في صورتها النهائية (أنظر الملحق رقم (١)) .

### 1-1-5 تنظيف البيانات Cleaning data:

#### 1- البيانات المفقودة Missing data :

ان فقدان العديد من البيانات اي تركها دون اجابة من قبل المبحوث تولد العديد من المشكلات اي انها تمثل في بعض الاحيان تحيز المستجيب تجاه السؤال المحدد او نسيان المستجيب لذلك السؤال والقاعدة العامة في التعامل مع البيانات المفقودة هي ان لا تزيد عن ١٠% من حجم الاسئلة فاذا زادت عن ذلك يجب التخلص من الاستبيان نهائيا باعتباره غير صالح للتحليل وعليه يتم استخدام طريقة المتوسط للتعامل معها اذا قلت عن الحد المقبول يتم حذفها .

## 2-الاجابات المتماثلة: Unengaged responses

ان اعطاء المستجيب اجابة واحدة لكل فقرات الاستبيان قد يعني ذلك عدم اهتمام المستجيب لتلك الاسئلة وخاصة اذا كانت هنالك اسئلة عكسية في الاستبيان اذا يستحيل اعطاءها نفس الاجابة لذلك يجب ان يكون هنالك تشتت في اجابة المستجيبين اي ان لا يكون هنالك تجانس تمام لتلك الاجابات ويتم التعرف على هذا من خلال احتساب الانحراف المعياري للاجابات فاذا كان هنالك انحراف معياري عالي يعني ان هنالك تشتت في الاجابات والعكس صحيح وعليه اي استبيان يقل الانحراف المعياري عن 05 يجب حذفها .

### 3- معدل إستجابات العينة :

تم جمع البيانات من الميدان عن طريق الإستبانة الموجه لعينة من المنظمات الخدمية، حيث تم توزيع(384) إستبانة، تمكن الدارس من الحصول على (361) إستبانة من جملة الإستبانات الموزعة ولم تسترد عدد ( 23 ) إستبانة بنسبة استرداد بلغت (94%) ومن ثم تم عمل تنظيف للبيانات وعليه تم اعداد ملخص لكل عمليات تنظيف البيانات وكذلك معدل الاستجابة كما في الجدول ادناه.

#### الجدول (1-1-5)

#### تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة

الرقم	البيان	الاستجابة
1.	مجموع الاستبانات الموزعة للمستجيبين	384
2.	مجموع الاستبانة التي تم ارجاعها	361
3.	الاستبانات التي لم تسترد	23
4.	الاسنبيانات غير الصالحة نسبة لبياناتها المفقودة	2
5.	الاسنبيانات غير الصالحة نسبة لاجاباتها المتشابه	47
6.	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل	312
7.	نسبة الاستجابة	%81

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م )

## 2-1-5 الخصائص الأساسية لعينة الدراسة:

### التحليل الوصفي للمتغيرات الأساسية :

احتوت البيانات الأساسية على ثمانية عناصر هي : النوع، العمر ، المسمى الوظيفي التخصص الأكاديمي، المؤهل العلمي، الخبرة العملية ، عدد الدورات في نظم المعلومات ، طبيعة الخدمة. ومن أهم خصائص مجتمع الدراسة ان توزيع افراد العينة ووفقا لمتغير النوع نجد ان الذكور بلغت نسبتهم (56,1%) وهي اكبر نسبة يليها الاناث بنسبة (43,9%) وهي نسبة متقاربة ، كما اوضح التحليل توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير العمر نجد أن الفئة العمرية اقل من 30 سنة شكلت نسبة (30,1%) ، بينما شكلت الفئة من 30 و اقل من 40 سنة نسبة بلغت (35,9%) وهي اكبر نسبة ، ثم الفئة من 40 و اقل من 50 سنة وبلغت نسبة (20,8%)، و الفئة من 50 سنة و اقل من 60 بلغت نسبة (10,9%) ، واخيرا مثلت الفئة من 60 فأكثر نسبة (2,2%)، وكما اظهر التحليل توزيع مفردات العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة نجد أن نسبة (29,8%) اقل من 5 سنوات وان نسبة (22,8%) من 5 الي 10 سنوات وان نسبة (18,9%) 11 الي 15 وان نسبة (12,5%) 16 الي 20 سنة وان نسبة (16%) 21 فأكثر ، فيما يتعلق بمسمى الوظيفة نجد أن نسبة (18,8%) مدير ، وان نسبة (39,2%) رئيس قسم ، ونسبة (42%) الموظفين المستخدمين لنظام وهي النسبة الاكبر، في ما يتعلق بالتخصص الأكاديمي نجد أن نسبة (8,7%) مصارف ، وان نسبة (15,1%) مصارف ونسبة (16%) حاسوب ونسبة (18,6%) تخصصات أخرى (24,4%) إدارة اعمال وهي النسبة الاكبر، في يتعلق المؤهل العلمي نجد أن نسبة (6%) ثانوي عام ، وان نسبة (7,7%) دبلوم وسيط ونسبة (47,8%) بكالوريوس وهي النسبة الاكبر ونسبة (11,5%) دبلوم عالي ونسبة (29,2%) ماجستير، ونسبة (3,2%) حاملي درجة الدكتوراه، فيما يتعلق بعدد الدورات في مجال نظم المعلومات الادارية نجد أن نسبة (26,3%) لم يحصلو علي دورة في المجال ، وان نسبة (19,2%) حصلو علي دورة واحدة ونسبة (10,9%) دورتين، ونسبة (43,6%) ثلاثة دورات فأكثر وهي النسبة الاكبر، اما يتعلق

بطبيعة الخدمة المقدمة في القطاع نجد أن نسبة ( 8,7%) تعليمية وان نسبة ( 30,4% ) مصرفية  
وان نسبة ( 10,3%) إتصالات ان نسبة ( 16%) تأمين وان نسبة ( 12,5%) طيران وان نسبة ( 7,1% )  
أوراق مالية وان نسبة ( 7,4%) صحية ، وان نسبة ( 7,7% ) فندقية.

#### الجدول (2-1-5)

#### يوضح التحليل الوصفي للمتغيرات الديمغرافية

النسبة	العدد	البيان	
%56,1	175	ذكر	النوع
%43,9	137	أنثى	
%30,1	94	أقل من 30 عام	العمر
%35,9	112	من 30 و أقل من 40	
%20,8	65	من 40 و 40 أقل من 50	
%10,9	34	من 50 و أقل من 60	
%2,2	7	من 60 فأكثر	
%18,8	59	مدير	
%39,2	75	رئيس قسم	
%42	131	موظفين	
%8,3	28	قبل الجامعي	المؤهل العلمي
%47,8	147	جامعي	
%43,9	137	فوق الجامعي	
%29,8	93	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
%22,8	71	من 5 - 10	
%18,9	59	من 11 - 15	
%12,5	39	من 16- 20	
%16	50	من 21 فأكثر	
%8,7	27	مصارف	التخصص الأكاديمي
%15,1	47	إقتصاد	
%17,3	54	محاسبة	
%16	50	حاسوب	
%24,4	76	إدارة أعمال	
%18,6	58	أخرى	
%26,3	82	لم يحصل علي دورة	عدد الدورات في نظم المعلومات
%19,2	60	حصل علي دورة واحدة	

34	10.9%	حصل علي دورتين	طبيعة القطاع الخدمي
136	43.6%	ثلاثة دورات فأكثر	
27	8.7%	تعليمية	
95	30.4%	مصرفية	
32	10.3%	إتصالات	
49	15.7%	تأمين	
39	12.5%	طيران	
22	7.1%	أوراق مالية	
23	7.4%	صحية	
24	7.7%	فندقية	
312	100%	المجموع	

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية ٢٠١٨

### 3-1-5 التحليل العاملي الاستكشافي :

تأتي أهمية هذا الاجراء لاستبانة الدراسة لقياس الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة حيث يتم توزيع عبارات الاستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير على حسب انحرافها عن الوسط الحسابي وتكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل الواحد اقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الاخرى . اي ان التحليل العاملي الاستكشافي للمكونات الاساسية يهدف الى التحويل الرياضي لعدد كبير من المتغيرات وعدد قليل من المكونات (العوامل ) المستقلة المتعامدة ويتم ذلك التحويل على مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات وكل مكون او عمود يتكون من متغيرات شديدة الترابط مع مكونها الاساسي ، قليلة الترابط مع المكونات الاخرى . ويؤدي التحليل العاملي إلى تقليل حجم البيانات وتلخيصها والإقلال من المتغيرات العديدة إلى عدد ضئيل من العوامل مستنداً في ذلك إلى معامل الارتباط بين متغير وغيره من المتغيرات الأخرى(سامي ، ٢٠٠٩) ، حيث تستند غريفة متغيرات الدراسة بواسطة التحليل العاملي على عدد من الافتراضات (Hair et al. , 2010) كشرط لقبول نتائجها وهي :-

1- ان يكون معامل الثبات Alpha لكل عباره او متغير 0,06 أو اكثر .

- 2- وجود عدد كافي من الإرتباطات ذات دلالة إحصائية في مصفوفة الدوران.
- 3- ان يكون معامل ارتباط كل عبارة او متغير بالعامل اكبر من 0,2.
- 4- ان يكون معامل تحميل العبارة او المتغير على العامل الواحد 0,5 او اكثر .
- 5- ان لا تكون العبارة قد تم تحميلها على اكثر من عامل واحد في نفس الوقت .
- 6- ان لا تقل قيمة Eigen Value لكل عامل عن واحد صحيح .

اي وجود عدد كافي من الارتباطات ذات دلالة احصائية في مصفوفة الدوران، وان لا تقل قيمة KMO عن 0,50 %، تناسب العينة ، وان لا تقل قيمة اختبار Bartlett's Test of Sphericity عن الواحد صحيح ، وان تكون الاشتراكات الاولية communities للبنود اكثر من 0,50 %، وان لا يقل تشبع العامل عن 0,50 % مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن 50% في العوامل الاخرى ، وان لا تقل قيم الجزر الكامن عن الواحد .

#### 4-1-5 التحليل العاملي الاستكشافي لجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية:

تم تكوين مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الاصلية في الدراسة للمتغير المستقل مع بعضها البعض والمكون من ثلاثة محاور لجودة نظم المعلومات الادارية وعدد عباراتها (19) عبارة وتم استخدام نقطة حذف بمقدار (0,50) أي بمراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن قيمة (0,50) وحيث ان قيم الاشتراكات الاولية لا تقل عن (0,50) و التثبعات لا تقل عن (0,50) وقيمة KMO لا تقل عن (0,60) للمتغيرات وقيمة الجزر الكامنة لا تقل عن الواحد الصحيح كما موضح في الجدول ادناه ونتائج تحليل spss في الملحق رقم (2-4).

الجدول (1-3-5)

التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل (حجم العينة: 312)

2	1	العبارات	المتغيرات
	.760	نظام المعلومات الذي استخدمه يقدم الخدمات المطلوبة	جودة معلومات النظام
	.678	تنفيذ العمليات بنظام المعلومات المستخدم تقود الي نتيجة متوقعة	
	.513	أستطيع التحكم بجميع عناصر النظام بطريقة سهلة وواضحة	
	.545	يساعد نظام المعلومات القيام بعمليات متكاملة ومتداخلة مع الانظمة الاخرى بمرونة	
	.578	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات حديثة و تقدم في وقت مناسب	
	.759	المعلومات التي يوفرها النظام تتسم بالوضوح وقابلة للفهم	
	.710	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تتسم بالشمول عن المطوبات وتمثيلها	
	.627	المعلومات التي يوفرها النظام تمتاز بالدقة وسهولة إسترجاعها	
	.637	المعلومات التي يوفرها النظام تتناسب مع طبيعة الانشطة التي أقوم بها	
	.609	المعلومات التي يوفرها النظام موجزة ومتاحة وكافية ومدركة	
.488		الخدمات التي يقدمه نظام المعلومات يمكن الإعتماد عليه	جودة خدمات النظام
.597		لدي ثقة عالية في الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات	
.672		يتمتع نظام المعلومات بمنظر وواجهة تفاعلية حديثة مقبولة من المستخدمين	
.680		الخدمات التي يقدمه نظام المعلومات امن من الاختراق	
.658		هنالك موثوقية في مخرجات نظام المعلومات ومقبولة للمستخدمين	
.652		نظام المعلومات يقدم حل أمثل وخدمة سريعة لما اطلب	
.772		الخدمات التي يقدمه نظام المعلومات متفهمة لإحتياجات المستخدمين	
<b>0,944</b>		<b>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy</b>	<b>KMO</b>
<b>2821.025</b>		<b>Bartlett's Test of Sphericity</b>	<b>الجذر الكامن</b>
<b>68</b>		<b>Total Variance Explained</b>	<b>نسبة التباين</b>

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

من الجدول أعلاه يتضح بعد ان تم تدوير العوامل بأحد طرق التدوير المتعامد وهي promax عن طريقة Maximum Likelihood لتحميل المتغيرات على العوامل الاكثر ارتباطا بها وبحيث تكون العوامل مستقلة عن بعضها تماما ولقد اظهر التحليل مصفوفة العوامل المدارة rotated Component matrix عند التدوير في المرة الثالثة حيث اظهرت ذلك المصفوفة الاخيرة ل pattern Matrix حيث تم حذف العبارات (جودة نظام 1 , وجودة نظام2) التي يوجد بها تقاطعات و اندمجت عبارات جودة النظام (3,4,5,6) مع جميع عبارات جودة معلومات النظام وتم الاعتماد على النتائج التي أسفر عنها اندماج محوري المتغير المستقل جودة النظام وجودة المعلومات وتم تسميتها بجودة معلومات النظام استناداً الي عبارات الاستبيان ودراسة (Zarei & et al 2015) ، وفيما يتعلق بمحور جودة الخدمات فانه بقي كما هو بكل العبارات المكونة له وبالتالي تم التوصل الى مكونين اساسيين (عوامل)

من جميع العبارات في مقياس جودة نظم المعلومات الادرية وتفسر تلك المكونات مجتمعة (68 %) من التباين لكل للعبارات ، وهي نسبة تزيد عن (0,60%) و التي تعتبر جيدة في البحوث الاجتماعية وفقا(Hair,J.F, at al., 1998) ،

### 5-1-5 التحليل العاملي للاداء الابداعي للعاملين:

تم تكوين مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الاصلية في الدراسة للمتغير التابع مع بعضها البعض والمكون من محورين للاداء الابداعي وعدد عباراتها (13) عبارة وتم استخدام نقطة حذف بمقدار (0,50) أي بمراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن قيمة (0,50) وحيث ان قيم الاشتراكات الاولية لا تقل عن (0,50) و التشبعات لا تقل عن(0,50) وقيمة KMO لا تقل عن (0,60) للمتغيرات وقيمة الجزر الكامنة لا تقل عن الواحد الصحيح كما موضح في الجدول ادناه ونتائج تحليل SPSS في الملحق رقم (2-4).

#### الجدول (4-1-5)

#### التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع (حجم العينة: 312 )

2	1	العبارات	المتغيرات
	.703	تستخدم مؤسستي التقنيات الحديث في إنتاج وتقديم الخدمات الجديدة	الإبداع التكنولوجي
	.787	تبادر مؤسستي بتبني الأفكار والأساليب الحديثة في العمل	
	.742	تمتلك مؤسستي نظام لمراجعة إجراءات العمل وتطويرها	
	.703	توفير أجهزة الحاسوب له دور رئيسي في التوصل الي إبداع تكنولوجي	
	.609	لدي مؤسستي القدرة علي إنتاج خدمات بكفاءة وفعالية	
	.846	مؤسستي تساعد علي التطوير والإبتكار وتشجيع المبدعين	
	.875	مؤسستي تشجع علي التفكير والتصرف بطرق جديدة	
	.810	تمتلك المؤسسة نظام لتطوير القدرات الإبداعية للعاملين	
.627		أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار مع العملاء	
.924		لدي القدرة علي اقتراح حلول سريعة لمواجهة مشاكل العمل	
<b>0,897</b>		Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	<b>KMO</b>
<b>1719.364</b>		Bartlett's Test of Sphericity	<b>الجزر الكامن</b>
<b>61</b>		Total Variance Explained	<b>نسبة التباين</b>

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

من الجدول (4-1-5) يتضح بعد ان تم تدوير العوامل بأحد طرق التدوير المتعامد وهي promax عن طريقة Maximum Likelihood لتحميل المتغيرات على العوامل الاكثر ارتباطا بها وبحيث تكون العوامل مستقلة عن بعضها تماما ولقد اظهر التحليل مصفوفة العوامل المدارة rotated Component matrix عند التدوير في المرة الثانية حيث اظهرت ذلك المصفوفة الاخيرة ل pattern Matrix وكما تم حذف العبارات التي يوجد بها تقاطعات حيث تم حذف العبارات الخاصة بمحور الابداع الاداري (إداري 1,4,5,6) وتبقت عبارتين للمحور الابداع الاداري هي (إداري 2,3) وفيما يتعلق بمحور الابداع التكنولوجي بعد عملية التدوير للمرة الثانية تم حذف العبارات التي يوجد بها تقاطعات وهي (تكنولوجي 4,5) حيث تم التوصل الى مكونين اساسيين (عوامل) من جميع العبارات في مقياس لاداء الابداعي وتفسر تلك المكونات مجتمعة (61 %) من التباين لكل للعبارات ، وهي نسبة تزيد عن (60,0%) و التي تعتبر جيدة في البحوث الاجتماعية وفقا ( Hair,J.F, at all, 1998)،

#### 6-1-5 التحليل العاملي للمتغير لرضا المستخدمين:

تم تكوين مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الاصلية في الدراسة للمتغير الوسيط مع بعضها البعض والمكون من محور واحد وعدد عباراتها (6) عبارة وتم استخدام نقطة حذف بمقدار (0,50) أي بمراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن قيمة (0,50) وحيث ان قيم الاشتراكات الاولية لا تقل عن (0,50) و التشبعات لا تقل عن (0,50) وقيمة KMO لا تقل عن (0,60) للمتغيرات وقيمة الجزر الكامنة لا تقل عن الواحد الصحيح ، كما موضح في الجدول ادناه ونتائج تحليل spss في الملحق رقم(2-4).

الجدول (5-1-5)

التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير الوسيط (حجم العينة: 312)

1	العبارات	المتغيرات
.414	نظام المعلومات قادر علي تلبية إحتياجات المستخدمين	رضا المستخدمين
.781	يساعد نظام المعلومات علي متابعة العمل	
.761	يساعد نظام المعلومات علي إنجاز العمل	
.752	يساعد نظام المعلومات علي تحسين العمل	
<b>0.817</b>	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy <b>KMO</b>	
<b>765.030</b>	Bartlett's Test of Sphericity <b>الجذر الكامن</b>	
<b>68</b>	Total Variance Explained <b>نسبة التباين</b>	

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

من الجدول (5-1-5) يتضح بعد ان تم تدوير العوامل بأحد طرق التدوير المتعامد وهي promax عن طريقة Maximum Likelihood لتحميل المتغيرات على العوامل الاكثر ارتباطا بها وبحيث تكون العوامل مستقلة عن بعضها تماما ولقد اظهر التحليل مصفوفة العوامل المدارة rotated Component matrix عند التدوير في المرة الاولي حيث اظهرت ذلك المصفوفة الاخيرة ل pattern Matrix تم حذف العبارات التي يوجد بها تقاطعات وهي (رضا مستخدم 5,6) حيث تم التوصل الى مكون واحد (عوامل) من جميع العبارات في مقياس رضا المستخدمين وتفسر تلك المكونات مجتمعة (68%) من التباين لكل للعبارات ، وهي نسبة تزيد عن (0,60%) والتي تعتبر جيدة في البحوث الاجتماعية وفقا (Hair et al., 1998)

### 5-1-7 التحليل العاملي لتمكين المستخدمين:

تم تكوين مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الاصلية في الدراسة للمتغير الوسيط مع بعضها البعض والمكون من محور رضا المستخدمين وعدد عباراتها (6) عبارة وتم استخدام نقطة حذف بمقدار (0,50) أي بمراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن قيمة (0,50) وحيث ان قيم الاشتراكات الاولية لا تقل

عن (0,50) و التشعبات لا نقل عن(0,50) وقيمة KMO لا نقل عن (0,60) للمتغيرات وقيمة  
الجزر الكامنة لا نقل عن الواحد الصحيح ، كما في الجدول ادناه ونتائج تحليل spss في الملحق رقم  
(2-4)

الجدول (5-1-6)

التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المعدل (حجم العينة: 312)

2	1	العبارات	المتغيرات
	.633	تمتلك مؤسستي البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الاتصال الفعال
	.904	يوجد نظام معلومات فعال يوفر المعلومات بسرعة	
	.853	يوفر النظام المعلومات سهولة الوصول الي مختلف البيانات والمعلومات	
	.583	تتميز التعليمات والإجراءات الخاصة بنظم الإتصالات بالوضوح	
	.680	شبكة المعلومات والاتصالات التي تتوفر بمؤسستي تمكننا من الإجابة علي جميع الأسئلة وحل المشاكل التي تواجهنا في العمل	
.693		أثق في مقدراتي علي اداء وظائف المؤسسة	التمكين النفسي
.511		أنشطة العمل في المؤسسة ذات مغزي شخصي لي	
.867		لدي قدر كبير من السيطرة علي ما يحدث في عملي	
<b>0,829</b>		Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	<b>KMO</b>
<b>1009.801</b>		Bartlett's Test of Sphericity	<b>الجزر الكامن</b>
<b>56</b>		Total Variance Explained	<b>نسبة التباين</b>

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

من الجدول أعلاه يتضح بعد ان تم تدوير العوامل بأحد طرق التدوير المتعامد وهي promax عن  
طريقة Maximum Likelihood لتحميل المتغيرات على العوامل الاكثر ارتباطا بها وبحيث تكون  
العوامل مستقلة عن بعضها تماما ولقد اظهر التحليل مصفوفة العوامل المدارة rotated Component  
matrix عند التدوير في المرة الثالثة حيث اظهرت ذلك المصفوفة الاخيرة ل pattern Matrix تم  
إستبعاد بعد المشاركة في المتغير المعدل حيث قلت نتيجة التحليل المحسوبة عن القيمة المعتمدة حيث  
ان قيم الاشتراكات الاولية كانت أقل من (0,50) وتم حذف العبارات التي يوجد بها تقاطعات في  
محور الاتصال الفعال وهي ( إتصال فعال 4) ح ومحور التمكين النفسي (تمكين نفسي 1,5) حيث  
تم التوصل الى مكونين اساسيين (عوامل) من جميع العبارات في مقياس تمكين المستخدمين وتفسر

تلك المكونات مجتمعة (56%) من التباين لكل للعبارات ، وهي نسبة تزيد عن (0,50%) والتي

تعتبر جيدة في البحوث الاجتماعية وفقا(Hair at al., 1998)

### 8-1-5 الاعتمادية بعد التحليل العاملي الاستكشافي :

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من ( 0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي، اذا كانت قيم معامل ألفا كرو نباخ أقرب إلي(1) يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، ولاتخاذ قرار بشأن قيمة الفا كرو نباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally,1967) إلى أن المصدقية من 0,50 - 0,60 تكفي وأن زيادة المصدقية لا أكثر من 0,80 وربما تكون إسراف، أما (Hair et al., 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من 0,70 ومع ذلك، يعتبر ألفا كرو نباخ من 0,50 فما فوق مقبولة أيضًا في الأدب. (Bowling, 2009) ، والجدول رقم ادناه يوضح نتائج اختبار الفا كرو نباخ (Cronbach's alpha) بعد اجراء التحليل العاملي .

#### الجدول (7-1-5)

معامل الإعتمادية ألفا كرونباخ لعبارات الإستبيان (حجم العينة :312)

نوع المتغير	المتغيرات	عدد العبارات	Cronbach's alpha
مستقل	جودة معلومات النظام	10	.914
	جودة خدمات النظام	7	.885
تابع	الإبداع التكنولوجي	8	.917
	الإبداع الإداري	2	.732
وسيط	الرضا المستخدمين	4	.884
معدل	التابع الاتصال الفعال	5	.858
	التمكين النفسي	3	.722
المجموع	٧ متغيرات	39	<u>.858</u>

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

الجدول (5-1-7) يفصح عن نتائج اختبار الثبات قيم الفأ كربناخ لجميع عبارات محور (الاستبيان) حيث كانت كل قيم المحاور تتراوح ما بين (0.917). وهي اكبر قيمة ثبات للمحور الابداع التكنولوجي و (0.722). للتمكين النفسي وهي اقل قيمة بين جميع المحاور، كما ان قيم جميع المحاور اكبر من (0,70%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية من الثبات الداخلي لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدا أو على مستوى جميع عبارات المقياس حيث بلغت قيمة الفأ كربناخ للمقياس الكلى (0.858). وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس عبارات كل الابعاد (جودة نظم المعلومات الادارية و الالاء الابداعي للعاملين و رضا المستخدمين وتمكين المستخدمين) تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

### 9-1-5: التحليل العاملي التوكيدي:

لاختبار الصدق تم التحقق من البناء العاملي لمتغيرات الدراسة عن طريق التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis (CFA) وهو احد تطبيقات نموذج المعادلة البنائية (SEM) بعكس التحليل العاملي الاستكشافي حيث يتيح التحليل العاملي التوكيدي الفرصة لتحديد واختبار صحة نماذج معينة للقياس والتي يتم بناءها على ضوء اسس نظرية سابقة، واعتمد البحث في تطبيق التحليل العاملي التوكيدي في تقدير البارمترات على طريقة الاحرجية العظمي Maximum likelihood من خلال البرنامج الاحصائي AMOS22 وفي ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات (للمتغيرات الداخلة في التحليل) والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج ، والتحليل ينتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة النموذج وهي كما ذكرها (اسماعيل و عماد عبدالجليل، ٢٠١٠):

### 1- النسبة بين قيم $\chi^2$ ودرجات الحرية The relative chi-square: df

وهي عبارة عن قيمة مربع كاي (**Chi-Square**) المحسوبة من النموذج مقسومة على درجات الحرية فاذا كانت هذه النسبة أقل من 5 تدل على قبول النموذج، ولكن إذا كانت أقل من 2 تدل على أن النموذج المقترح مطابق تماماً للنموذج المفترض لبيانات العينة .

## 2- مؤشر جودة المطابقة (**The Goodness-of-Fit Index GFI**):

يقيس هذا المؤشر مقدار التباين في المصفوفة المحللة عن طريق النموذج موضوع الدراسة وهو بذلك يناظر مربع الارتباط المتعدد في تحليل الانحدار المتعدد أو معامل التحديد  $R^2$  وتتراوح قيمته بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة وكلما كانت هذه القيمة أكبر من 0,9 دل ذلك على جودة النموذج المفترض وإذا كانت قيمته (1) دل ذلك على التطابق التام بين النموذج المقترح والنموذج المفترض **Barbara .G. Tabachnick and Linda S. Fidell، 1996 .**

## 3- مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي :

### **Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)**

وهو من أهم المؤشرات لجودة المطابقة وإذا ساوت قيمته 0,05 فاقبل ذلك على أن النموذج يطابق تماماً البيانات وإذا كانت القيمة محصورة بين 0,05 - 0,08 دل ذلك على أن النموذج يطابق بدرجة كبيرة بيانات العينة أما إذا زادت قيمته عن 0,08 فيتم رفض النموذج. (**James Lattin and George A. Marcoulides and Irimi Moustaki، 2002 & Others،**).

## 4- مؤشر المطابقة المعياري، (**Nor med Fit Index NFI**) :

تتراوح قيمة هذا المؤشر بين (1,0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة (**Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell، 1996**).

## 5- مؤشر المطابقة المقارن، (**Comparative Fit Index CFI**)

تتراوح قيمة هذا المؤشر بين (1,0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق افضل

للمنموذج مع بيانات العينة، (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

#### 6- مؤشر المطابقة المتزايد (Incremental Fit Index IFI) :

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (1,0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق افضل

للمنموذج مع بيانات العينة (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996) .

#### 7- مؤشر توكر لويس (Tucker-Lewis Index (TLI)

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق افضل

للمنموذج مع بيانات العينة (Joseph F. Hair, JR. and Others, 1995).

عند الحكم على جودة نموذج او نماذج اخري يمكن الحصول عليها من نفس البيانات، يجب ملاحظة

أن افضل النماذج من حيث مطابقته للبناء العاملي الضمني للمتغيرات موضوع البحث هو النموذج

الذي يتميز بتوفر افضل قيم لأكبر عدد من المؤشرات الإحصائية السابقة مجتمعة . ولا يتم الحكم في

ضوء مؤشر معين أو أكثر وفي حالة التحليل العاملي التوكيدي إذا حقق النموذج المفترض للمقياس

مؤشرات جودة المطابقة يمكن الحكم على صدق عباراته أو صدق أبعاده ، والجدول (5-1-8)

يوضح المقاييس التي ستعتمد عليه الدراسة لتحديد جودة النموذج وصلاحيتها للقياس .

#### الجدول (5-1-8)

مقاييس او معايير صلاحية جودة التحليل العاملي التوكيدي

* Cutoff Criteria		* معايير جودة النموذج		
Measure	Terrible	Acceptable	Excellent	
CMIN/DF	> 5	> 3	> 1	
CFI	<0.90	<0.95	>0.95	
SRMR	>0.10	>0.08	<0.08	
RMSEA	>0.08	>0.06	<0.06	
PClose	<0.01	<0.05	>0.05	

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

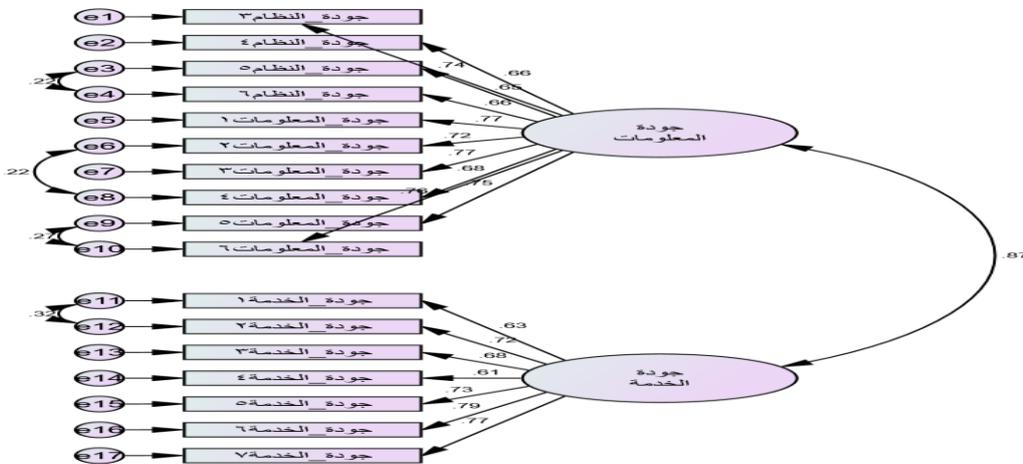
الجدول (5-1-8) يوضح المؤشرات الدالة على جودة المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه علي ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة اذ بلغت قيمة مربع كاي ( $> 1$ ) تكون المعايير ممتاز ويتم قبول النموذج ، واذا كانت ( $> 3$ ) فايضاً تكون مقبولة وان كانت ( $> 5$ ) فتحدث مشكلة في النموذج ويتم رفضه وهي ليست مهمة احصائيا عند مستوي (0.05) ، اما قيمة (RMR) فيجب ان تتراوح بين 0.06 و اقل من 0.08 و مؤشر جودة المطابقة (GFI) و مؤشر المطابقة المقارن (CFI) لابد ان يكون اكبر من 0.90 فاذا كانتن اغلب قيم هذه المؤشرات معتمدة احصائيا يدل على جودة النموذج وقبوله .

#### 5-1-10 التحليل العائلي التوكيدي للمتغير المستقل:

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العائلي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العائلي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

#### الشكل (5-1-1)

التحليل العائلي التوكيدي للمتغير المستقل.



المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

## مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباير للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة ، الجدول ادناه يوضح مؤشرات جودة النموذج .

### الجدول (5-1-9)

#### مؤشرات جودة المطابقة

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	227.602	--	--
DF	114	--	--
CMIN/DF	1.997	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.961	>0.95	Excellent
SRMR	0.039	<0.08	Excellent
RMSEA	0.057	<0.06	Excellent
PClose	0.151	>0.05	Excellent

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

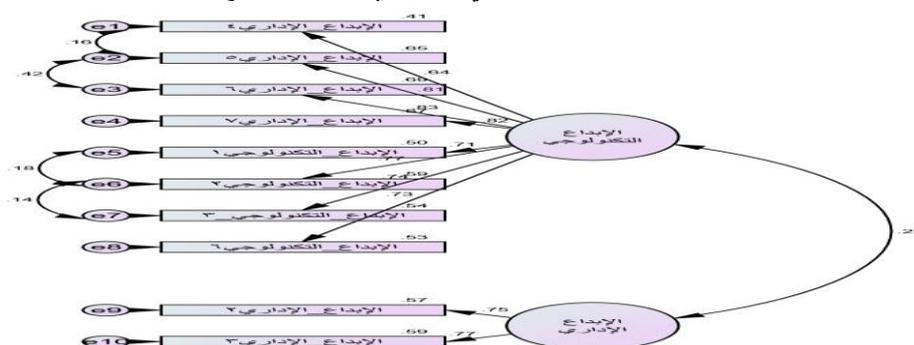
من الجدول اعلاه نجد ان المؤشرات الدالة على جودة المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة اذ بلغت قيمة مربع كاي (1.997) وهي ليست مهمة احصائيا عند مستوي (0.05) وبلغت قيمة (RMR) (0.057) وهي نسبة اقل من 0.08 . و مؤشر جودة المطابقة (GFI) و مؤشر المطابقة المقارن (CFI) اكبر من 0.90 وقيم هذه المؤشرات معتمدة احصائيا مما يؤكد ان مقاييس جودة المطابقة التي تم ادخالها في النموذج قد اعطت مقاييس جودة ذات صلاحية مقبولة تقويم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

## 11-1-5 التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع:

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

الشكل (2-1-5)

التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع.



المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

### مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة.

الجدول (10-1-5)

مؤشرات جودة المطابقة

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	73.611	--	--
DF	30	--	--
CMIN/DF	2.454	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.974	>0.95	Excellent
SRMR	0.047	<0.08	Excellent
RMSEA	0.068	<0.06	Acceptable
PClose	0.061	>0.05	Excellent

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

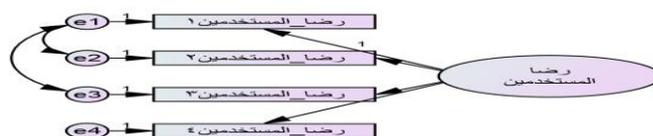
من الجدول اعلاه نجد ان المؤشرات الدالة على جودة المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة اذ بلغت قيمة مربع كاي (2.454) وهي ليست مهمة احصائيا عند مستوي (0.05) وبلغت قيمة (RMR) ( .068 ) وهي نسبة اقل من 0.08 . و مؤشر جودة المطابقة (GFI) و مؤشر المطابقة المقارن (CFI) اكبر من 0.90 . وقيم هذه المؤشرات معتمدة احصائيا مما يؤكد ان مقاييس جودة المطابقة التي تم ادخالها في النموذج قد اعطت مقاييس جودة ذات صلاحية مقبولة تقويم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

### 5-1-12 التحليل العائلي التوكيدي للمتغير الوسيط:

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العائلي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العائلي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

الشكل (5-1-3)

التحليل العائلي التوكيدي للمتغير الوسيط.



المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

## مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباير للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة.

### الجدول (5-1-11)

#### مؤشرات جودة المطابقة

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	77.397	--	--
DF	6	--	--
CMIN/DF	128.40	Between 1 and 3	Excellent
CFI	1.000	>0.95	Excellent
SRMR	.000	<0.08	Excellent
RMSEA	.640	<0.06	Terrible
PClose	.000	>0.05	Terrible

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

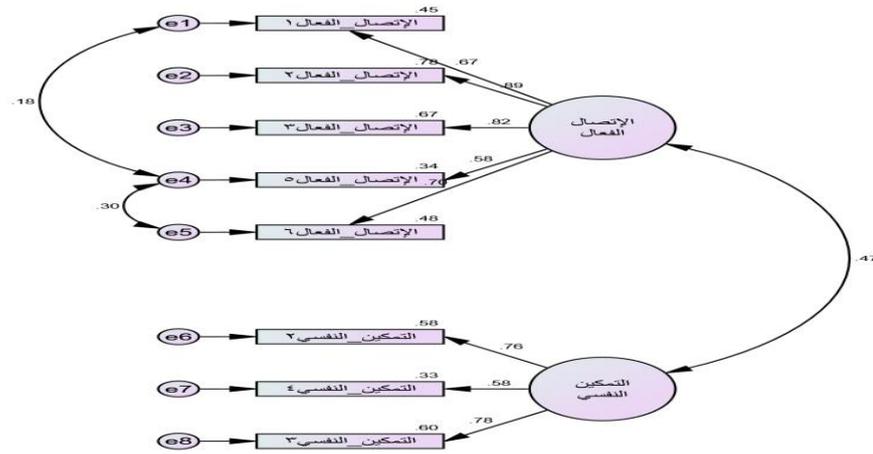
من الجدول (5-1-11) نجد ان المؤشرات الدالة على جودة المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة اذ بلغت قيمة مربع كاي (1.28) وهي ليست مهمة احصائيا عند مستوي (0.05) وبلغت قيمة (RMR) (640) . وهي نسبة اقل من (0.08) . و مؤشر جودة المطابقة (GFI) و مؤشر المطابقة المقارن (CFI) اكبر من 0.90 . وقيم هذه المؤشرات معتمدة احصائيا مما يؤكد ان مقاييس جودة المطابقة التي تم ادخالها في النموذج قد اعطت مقاييس جودة ذات صلاحية مقبولة تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

### 5-1-13 التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المعدل:

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين

المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

الشكل (4-1-5)  
التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المعدل.



المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

### مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة.

الجدول (12-1-5)

### مؤشرات جودة المطابقة

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	31.858	--	--
DF	17	--	--
CMIN/DF	1.874	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.985	>0.95	Excellent
SRMR	0.047	<0.08	Excellent
RMSEA	0.053	<0.06	Excellent
PClose	0.395	>0.05	Excellent

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

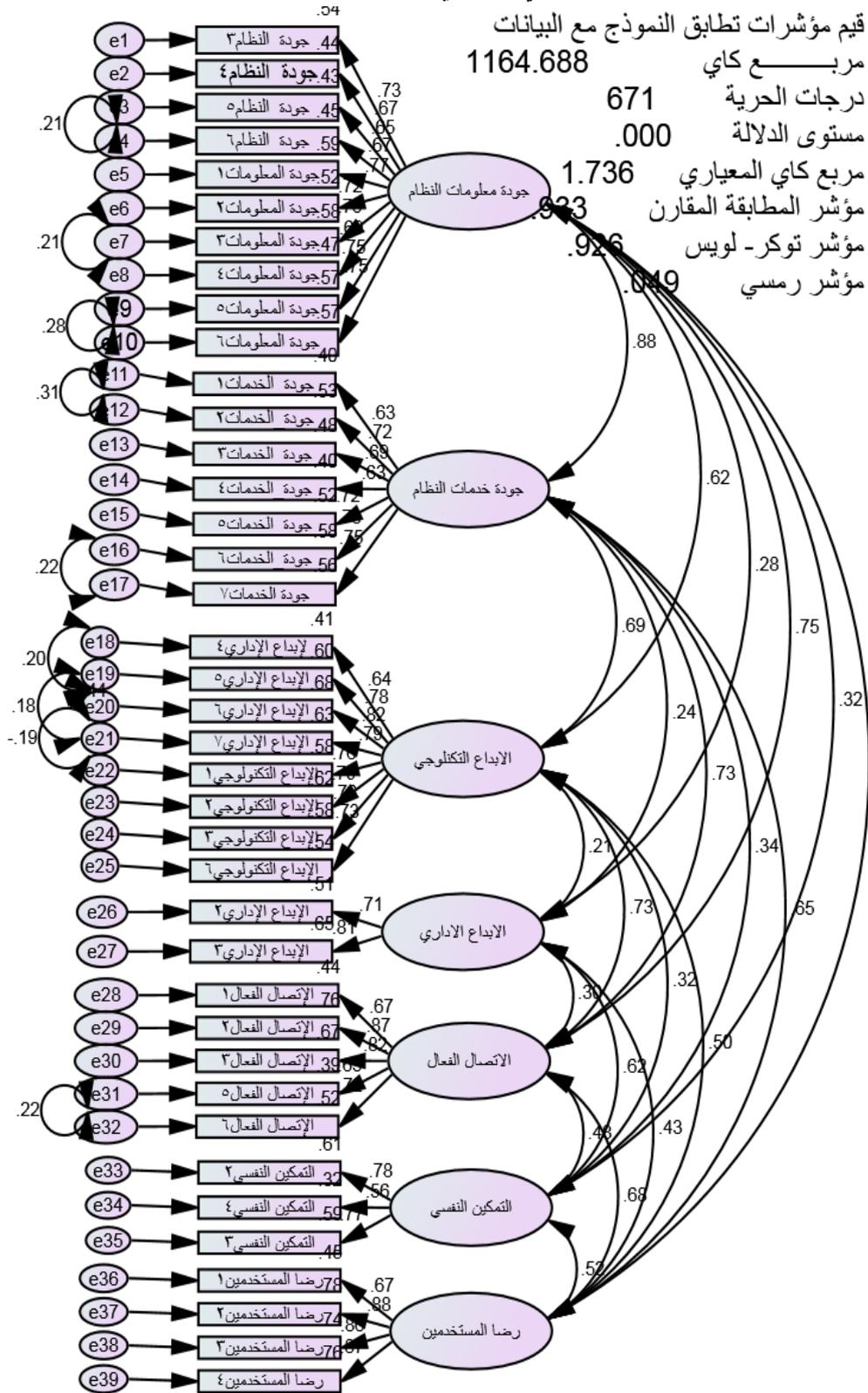
من الجدول اعلاه نجد ان المؤشرات الدالة على جودة المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة اذ بلغت قيمة مربع كاي (1.87) وهي ليست مهمة احصائيا عند مستوي (0.05) وبلغت قيمة (RMR) (0.053) وهي نسبة اقل من 0.08 . و مؤشر جودة المطابقة (GFI) و مؤشر المطابقة المقارن (CFI) اكبر من 0.90 . وقيم هذه المؤشرات معتمدة احصائيا مما يؤكد ان مقاييس جودة المطابقة التي تم ادخالها في النموذج قد اعطت مقاييس جودة ذات صلاحية مقبولة لتقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

#### 5-1-14 التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة :

تم بناء النموذج الاول للدراسة والذي يتكون من تسعة أبعاد لمتغيرات الدراسة والذي تقيسه 55 عبارة و حسب نتائج التحليل العاملي الاستكشافي تم التوصل من التحليل الي ان ابعاد متغيرات الدراسة تتكون من سبعة محاور تقيسه (39) عبارة كما في الشكل رقم (5-1-5)، تم إستخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOSv24) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. وتم اختبار هذا النموذج بتطبيق التحليل العاملي التوكيدي على بيانات الدراسة وتم قياس بناء النموذج لتوضيح أبعاد العلاقة بين محاور النموذج وكانت مقاييس جودة المطابقة التي تم ادخالها في النموذج الاولي قد اعطت مقاييس جودة ذات صلاحية مقبولة كما في الشكل (5-1-5)

الشكل (5-1-5)

التحليل العاملي التوكيدي لكل متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

## مؤشرات جودة النموذج :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة.

### الجدول (5-1-13)

#### مؤشرات جودة المطابقة

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	1164.688	--	--
DF	671	--	--
CMIN/DF	1.736	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.933	>0.95	Acceptable
SRMR	0.053	<0.08	Excellent
RMSEA	0.049	<0.06	Excellent
PClose	0.680	>0.05	Excellent

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

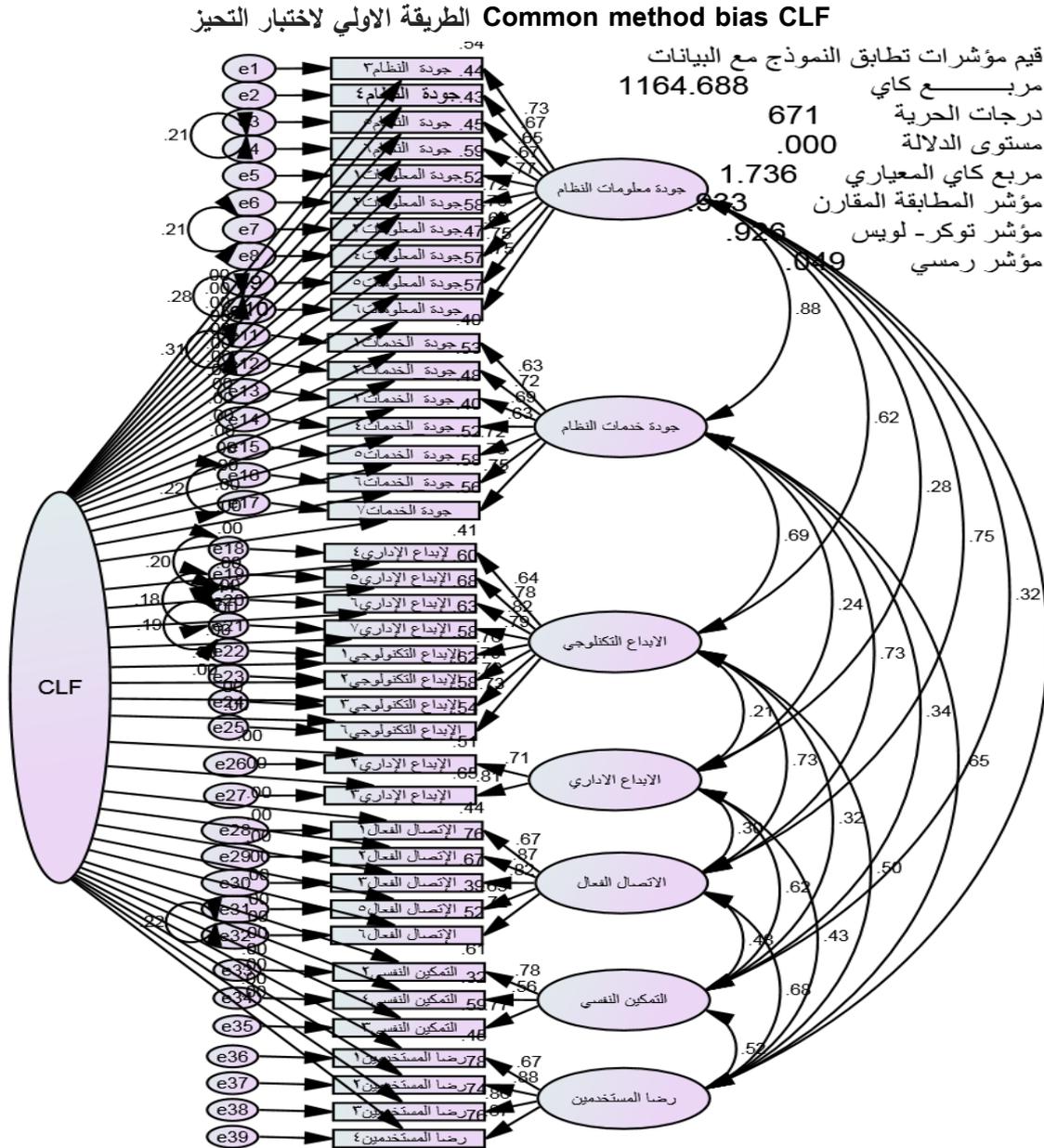
من الجدول اعلاه نجد ان المؤشرات الدالة على جودة المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة اذ بلغت قيمة مربع كاي (1.73) وهي ليست مهمة احصائيا عند مستوي (0.05) وبلغت قيمة (RMR) (0.049). وهي نسبة اقل من 0.05 . و مؤشر جودة المطابقة (GFI) و مؤشر المطابقة المقارن (CFI) اكبر من 0.90 . وقيم هذه المؤشرات معتمدة احصائيا مما يدل على جودة النموذج وقبوله ومواصلات باقي الاختبارات .

### 5-1-15 اختبار التحيز عن طريق (الطريقة الاولى) (CLF) Common method bias

تعتبر من الاختبارات المستخدمة للتأكد من سلامة البيانات التي تم جمعها من انها خالية من التحيز حتي لا تؤثر على النتائج وقد يؤثر التحيز على تضخيم او تخليص الردود او الاستجابة، توجد هناك

طريقتان للتأكد من سلامة البيانات الطريقة الاولى احتساب الاختلافات من بين الاجابات بحيث يجب ان لا تكون هنالك اختلافات جوهرية، والشكل التالي يوضح تلك الطريقة .

شكل (5-1-6)

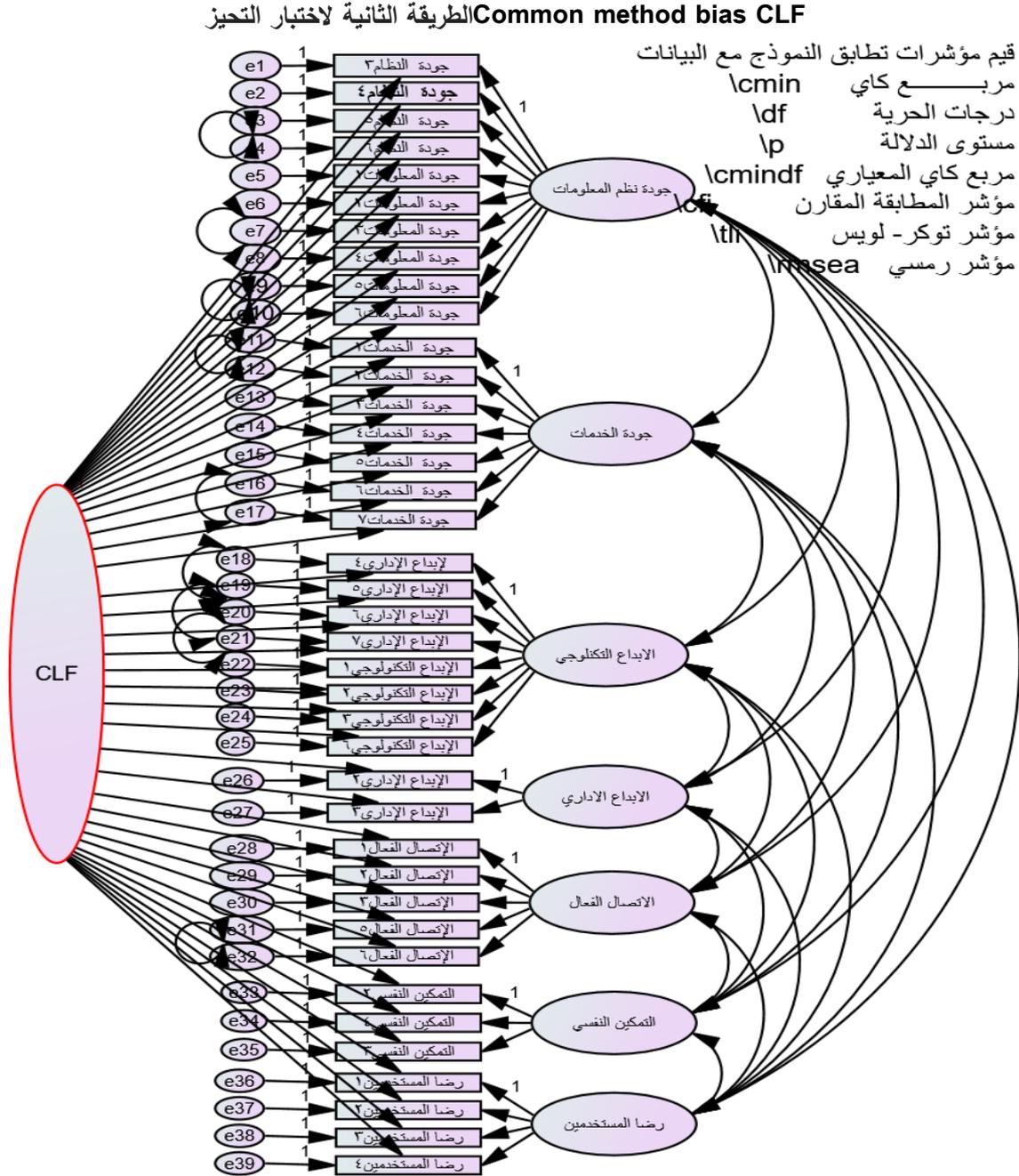


**اختبار التحيز عن طريق ( الطريقة الثانية ) ( CLF ) Common method bias**

تعتبر من الاختبارات المستخدمة للتأكد من سلامة البيانات التي تم جمعها من انها خالية من التحيز حتي لا تؤثر على النتائج وقد يؤثر التحيز على تضخيم او تخليص الردود او الاستجابة،توجد هنالك طريقتان للتأكد من سلامة البيانات والطريقة الثانية هي عدم احتساب اي اختلاف بين الاجابات بحيث

يجب ان لا تكون هنالك اي اختلافات بين الاسئلة اي ان تكون كلها صفرية ،والشكل التالي يوضح تلك الطريقة .

شكل (5-1-7)



المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

وبعد تطبيق الطريقتين تم احتساب قيمة مربعات كأي للتأكد من سلامة البيانات من التحيز ، وأوضحت نتائج التحليل بان لا يوجد أي تحيز في البيانات مما يمكننا من استكمال التحليل والجدول ادناه يظهر نتائج الطريقتين .

Overall Model	Chi-square	Df	p-val	Invariant
Unconstrained	1055.7	632		
Fully constrained	1164.7	671		
Number of groups		2		
			0.000	NO

### 5-1-16 تحليل الاعتمادية والصلاحية :

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من ( 0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al., 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من 0,70 عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل من (AVE،MSV, MaxR(H)) للتأكد من صلاحية النموذج والجدول التالي يوضح الفا بعد التحليل العاملي التوكيدي .

#### الجدول (5-1-14)

#### الاعتمادية والصلاحية

اسماء المتغيرات	CR	AVE	MSV	ASV	رضا المستخدمين	جودة الخدمات	الابداع التكنولوجي	الابداع الاداري	الاتصال الفعال	التمكين النفسي	جودة معلومات النظام
رضا_المستخدمين	0.940	0.680	0.468	0.331	0.825						
جودة_الخدمات	0.905	0.507	0.755	0.380	0.645	0.712					
الابداع_التكنولوجي	0.931	0.587	0.521	0.285	0.494	0.653	0.766				
الابداع_الاداري	0.786	0.582	0.379	0.139	0.426	0.239	0.218	0.763			
الاتصال_الفعال	0.917	0.561	0.560	0.399	0.684	0.719	0.722	0.302	0.749		
التمكين_النفسي	0.797	0.506	0.379	0.200	0.522	0.330	0.323	0.616	0.486	0.711	
جودة_معلومات النظام	0.942	0.521	0.755	0.377	0.636	0.869	0.607	0.276	0.748	0.316	0.722

المصدر إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

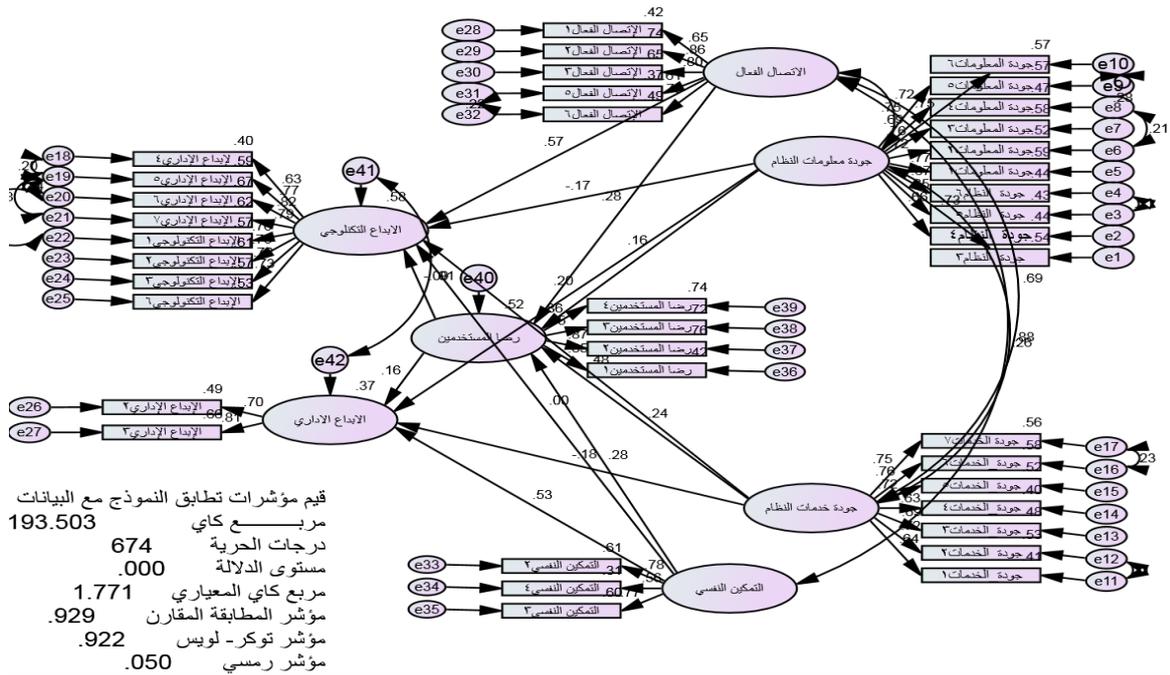
من الجدول (5-1-14) نتائج تحليل الاعتمادية والصلاحية يلاحظ ان جميع عبارات المحاور كانت قيم الموثوقية المركبة (CR) واحتساب المؤشرات المرتبطة به التي تؤكد جودة النموذج اكبر من (70%) اي اقرب الي الواحد الصحيح ، وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي للبيانات لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدا أو على مستوى جميع عبارات المقياس حيث بلغت قيم الفا كرنباخ لكل المحاور اكبر من (70) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس عبارات كل الابعاد (جودة نظم المعلومات الادارية و الاداء الابداعي ورضا المستخدمين وتمكين المستخدمين) تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها. كما يستنتج من ذات الجدول رقم (5-1-14) أن رضا المستخدمين كان الاكثر اهتماما من قبل المستجيبين حيث حقق اكبر قيمة (940). مقارنة ببقية محاور الدراسة الاخرى من حيث الموثوقية المركبة والمؤشرات المرتبطة بها لقياس الاتساق الداخلي ، حيث ياتي في المرتبة الاولى من حيث الاهمية للعينة الدراسة .

### 5-1-17 نموذج الدراسة المعدل

بعد إجراء التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي للمتغيرات الدراسة تم الاعتماد على النتائج التي يسفر عنها التحليل إذا ما كان نموذج الدراسة يستند على نظرية قوية عادة ما يطابق الواقع أما في حالة عدم الإعتماد على نظرية فإنه عادة ما يتم تعديل النموذج حتي يطابق الواقع وكذلك الاعتماد على مقياس الفا كرونباخ للاتساق الداخلي للبيانات إذا قلت نتيجة التحليل المحسوبة عن القيمة المعتمد فإنه يتم استبعاد البعد تماماً والشكل التالي يوضح نموذج الدراسة المعدل .

### الشكل (5-1-8)

#### نموذج الدراسة المعدل



المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

#### مؤشرات جودة النموذج بعد التعديل

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغاير للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة.

### الجدول (5-1-15)

#### مؤشرات جودة المطابقة

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	193.503	--	--
DF	674	--	--
CMIN/DF	1.771	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.929	>0.95	Acceptable
SRMR	0.922	<0.08	Acceptable
RMSEA	0.050	<0.06	Excellent
PClose	0.525	>0.05	Excellent

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

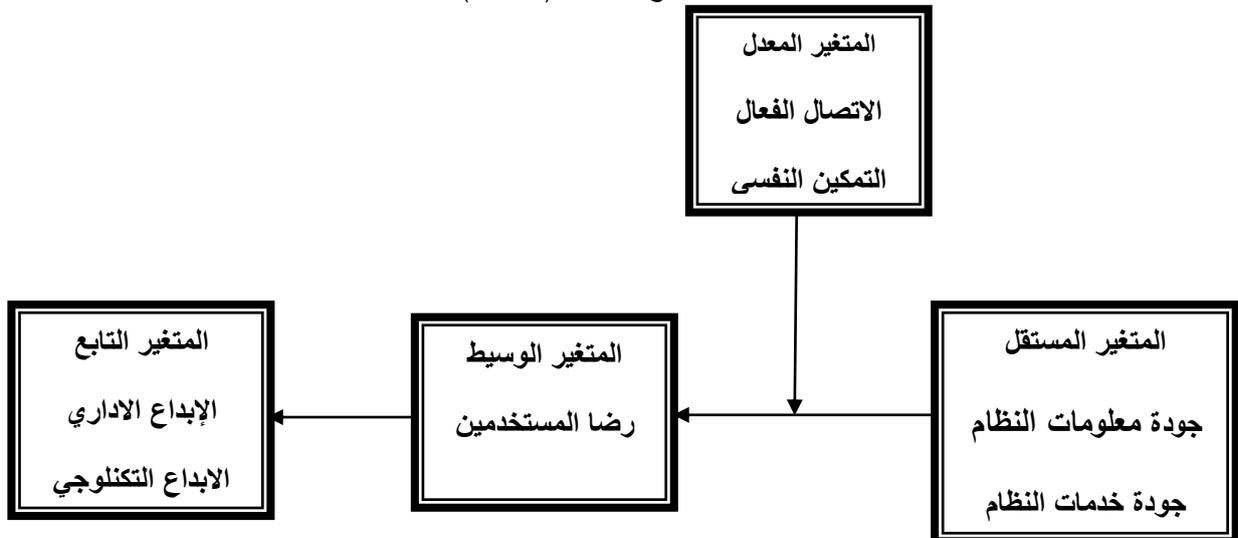
من الجدول اعلاه نجد ان المؤشرات الدالة على جودة المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة اذ بلغت قيمة مربع كاي (1.771) وهي ليست مهمة احصائياً عند مستوي (0.05) وبلغت قيمة (RMR) اقل من 0.05 . و مؤشر جودة المطابقة (GFI) و مؤشر المطابقة المقارن (CFI) اكبر من 0.90 . وقيم هذه المؤشرات معتمدة احصائياً مما يدل على جودة النموذج قبوله ومواصلات باقي الاختبارات .

### نموذج الدراسة المعدل :

بعد إجراء التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي والاعتمادية للمتغيرات الدراسة تم الاعتماد على النتائج التي أسفر عنها اندماج محوري المتغير المستقل جودة النظام وجودة المعلومات وتم تسميتها بجودة معلومات النظام استناداً الي عبارات الاستبيان ودراسة (Zarei & et al 2015) وتم إستبعاد بعد المشاركة في المتغير المعدل حيث قلت نتيجة التحليل المحسوبة عن القيمة المعتمد وقيت باقي محاور المتغير التابع الابداع التكنولوجي والاداري والمتغير الوسيط رضا المستخدمين بعد حذف بعض العبارات كما هي مما حدا الي تعديل النموذج المفاهيمي وفرضيات الدراسة كما في الشكل ادناه.

### الشكل (5-1-9)

### نموذج الدراسة ( المعدل )



المصدر إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

## 5-1-18 فرضيات الدراسة المعدلة :-

### جدول (5-1-16)

#### فرضية الدراسة المعدلة

الفرضية: هنالك تأثير من الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية علي الاداء الابداعي للعاملين.
الفرضيات الفرعية :
1-1 هنالك تأثير من جودة معلومات النظام علي الابداع التكنولوجي .
1-2 هنالك تأثير من جودة معلومات النظام علي الابداع الاداري.
1-3 هنالك تأثير من بين جودة خدمات النظام علي الابداع التكنولوجي .
1-4 هنالك تأثير من جودة خدمات النظام علي الابداع الاداري .
الفرضية : هنالك تأثير من الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية علي رضا المستخدمين
الفرضيات الفرعية :
1-1 هنالك تأثير من جودة معلومات النظام علي رضا المستخدمين .
1-2 هنالك تأثير من جودة معلومات النظام علي رضا المستخدمين .
الفرضية: هنالك علاقة تأثير من رضا المستخدمين علي الاداء الابداعي للعاملين
الفرضيات الفرعية :
1-1 هنالك علاقة تأثير من رضا المستخدمين علي التكنولوجي
1-2 هنالك علاقة تأثير من رضا المستخدمين علي الاداري
الفرضية: الدور الوسيط لرضا المستخدمين في العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي.
الفرضيات الفرعية :
1-1 الدور الوسيط لرضا المستخدمين بين جودة معلومات النظام والابداع التكنولوجي.
1-2 الدور الوسيط لرضا المستخدمين بين جودة معلومات النظام والابداع الاداري.
1-3 الدور الوسيط لرضا المستخدمين بين جودة خدمات النظام والابداع التكنولوجي
1-4 الدور الوسيط لرضا المستخدمين بين جودة خدمات النظام والابداع التكنولوجي
الفرضية : تمكين المستخدمين يعدل العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين
الفرضيات الفرعية :
1-1 الاتصال الفعال يعدل العلاقة بين جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين
1-2 الاتصال الفعال يعدل العلاقة بين جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين
1-3 التمكين النفسي يعدل العلاقة بين جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين
1-4 التمكين النفسي يعدل العلاقة بين جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين

المصدر إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

## 19-1-5 المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة:

الجدول أدناه يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة فنجد أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقرب إلى الواحد وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات .

الجدول (17-1-5)

### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

اسم المتغير	نوع المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
جودة معلومات النظام	المستقل	4.0	.60	4 = % 81
جودة خدمات النظام	المستقل	4.0	.65	6 = % 80,4
الاتصال الفعال	المعدل	4.1	.68	5 = % 80
التمكين النفسي	المعدل	4.3	.61	1 = % 86
الرضا المستخدمين	الوسيط	4.2	.65	3 = % 84
الإبداع التكنولوجي	التابع	3.9	.76	6 = %78
الإبداع الإداري	التابع	4.2	.58	2 = % 85

المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

تظهر نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة في الجدول رقم (17-1-5) ان اتجاهات عينة الدراسة كانت ايجابية نحو اغلب الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة و يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المتغير المستقل (جودة نظم المعلومات الادارية) و يلاحظ من الجدول أن الوسط الحسابي لبعدها جودة معلومات النظام (وسط حسابي=0.4 ، انحراف معياري=.60). اكبر متوسط ، يليه الوسط الحسابي لبعدها جودة خدمات النظام (وسط حسابي=0.4 ، انحراف معياري=.65). ويلاحظ أن الوسط الحسابي لابعاد المتغير المستقل تزيد عن الوسط الفرضي المستخدم في برنامج التحليل الإحصائي ( والانحراف المعياري أقرب إلى الواحد) وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات ويشير إلي قوة ابعاد جودة نظم المعلومات الادارية. كما يستنتج أن المستقصين قيد الدراسة يعطون اهتمام اكبر لأبعاد جودة نظم المعلومات الادارية.

كما يستنتج من ذات الجدول رقم (5-1-17) أن المستقصين تحت الدراسة يركزون بشكل أكبر على بعد جودة معلومات النظام مقارنة ببقية أبعاد جودة نظم المعلومات الادارية الاخرى من حيث الاوساط الحسابية، ومن جانب آخر يمكن ترتيب هذه الاهتمامات للعينة قيد الدراسة كما يلي: جودة معلومات النظام ، جودة خدمات النظام.

كما يتضح من الجدول رقم (5-1-17) ان الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المتغير التابع (الاداء الابداعي للعاملين ) أن نتائج بعد الابداع التكنولوجي (وسط حسابي=4.2 ، انحراف معياري=0.52). اكبر متوسط ، يليه بعد الابداع التكنولوجي (وسط حسابي=3.9 ، انحراف معياري=0.76). ويلاحظ أن الوسط الحسابي لابعاد المتغير التابع تزيد عن الوسط الفرضي المستخدم في برنامج التحليل الإحصائي ( والانحراف المعياري أقرب إلى الواحد) وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغير ويشير إلى قوة ابعاد الاداء الابداعي. كما يستنتج أن المستقصين قيد الدراسة يعطون اهتمام أكبر للاداء الابداعي بشقيه.

كما يستنتج من ذات الجدول رقم (5-1-17) أن المستقصين تحت الدراسة يركزون بشكل أكبر على بعد الابداع الاداري مقارنة ببقية أبعاد الاداء الابداعي الاخرى من حيث الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ، ومن جانب آخر يمكن ترتيب هذه الاهتمامات للعينة قيد الدراسة كما يلي: الابداع الاداري ، الابداع التكنولوجي.

كما يتضح من الجدول رقم (5-1-17) ان الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير الوسيط (رضا المستخدمين) أن نتائج التحليل الوصفي كانت (وسط حسابي=4.2 ، انحراف معياري=0.65). ويلاحظ أن الوسط الحسابي للمتغير الوسيط تزيد عن الوسط الفرضي المستخدم في برنامج التحليل الإحصائي ( والانحراف المعياري أقرب إلى الواحد) وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغير. كما يستنتج أن المستقصين قيد الدراسة يعطون اهتمام أكبر لرضا المستخدمين.

كما يتضح من الجدول رقم (5-1-17) ان الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المتغير المعدل (تمكين المستخدمين) أن نتائج بعد التمكين النفسي (وسط حسابي=4.3 ، انحراف معياري=.65) اكبر متوسط ، يليه بعد الاتصال الفعال (وسط حسابي=4.1 ، انحراف معياري=.68) . ويلاحظ أن الوسط الحسابي لابعاد المتغير المعدل تزيد عن الوسط الفرضي المستخدم في برنامج التحليل الإحصائي ( والانحراف المعياري أقرب إلى الواحد) وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغير ويشير إلى قوة ابعاد تمكين المستخدمين. كما يستنتج أن المستقصين قيد الدراسة يعطون اهتمام اكبر لتمكين المستخدمين بشقيه .

كما يستنتج من ذات الجدول رقم (5-1-17) أن المستقصين تحت الدراسة يركزون بشكل أكبر على بعد التمكين النفسي مقارنة ببقية أبعاد تمكين المستخدمين الاخرى من حيث الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ، ومن جانب آخر يمكن ترتيب هذه الاهتمامات للعينة قيد الدراسة كما يلي: تمكين نفسي، الاتصال الفعال .

### 5-1-20 تحليل الارتباط (Person Correlation):

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والوسيط ، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية ، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0,30) ويمكن اعتبارها متوسطة إذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0,30 - 0,70) أما إذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0,70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين.

الجدول ( 5-1-18 )

تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة

			Estimate
جودة_الخدمات	<-->	الابداع_التكنولوجي	.685
جودة_الخدمات	<-->	الابداع_الاداري	.241
جودة_الخدمات	<-->	الاتصال_الفعال	.729
جودة_الخدمات	<-->	التمكين_النفسي	.337
جودة_الخدمات	<-->	رضا_المستخدمين	.646
الابداع_التكنولوجي	<-->	الابداع_الاداري	.206
الابداع_التكنولوجي	<-->	الاتصال_الفعال	.732
الابداع_التكنولوجي	<-->	التمكين_النفسي	.322
الابداع_التكنولوجي	<-->	رضا_المستخدمين	.495
الابداع_الاداري	<-->	الاتصال_الفعال	.298
الابداع_الاداري	<-->	التمكين_النفسي	.616
الابداع_الاداري	<-->	رضا_المستخدمين	.426
الاتصال_الفعال	<-->	التمكين_النفسي	.480
الاتصال_الفعال	<-->	رضا_المستخدمين	.682
التمكين_النفسي	<-->	رضا_المستخدمين	.522
جودة_الخدمات	<-->	معلومات النظام	.878
الابداع_التكنولوجي	<-->	معلومات النظام	.621
الابداع_الاداري	<-->	معلومات النظام	.278
الاتصال_الفعال	<-->	معلومات النظام	.752
التمكين_النفسي	<-->	معلومات النظام	.316
رضا_المستخدمين	<-->	معلومات النظام	.638

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

يتضح من الجدول (5-1-18) ان كل العلاقات بين المتغيرات ذات ارتباط موجب ، فمثلا الارتباط بين البعدين التي يتكون منهم المتغير المستقل جودة نظم المعلومات الادارية كان قوياً ومدعوم إحصائياً حيث بلغت درجت الارتباط (.878) وايضا مكونات المتغير التابع الاداء الابداعي كانت موجبة ومدعومة إحصائياً لكنه ذات ارتباط ضعيف بلغت درجته (.206) وكذلك كانت جميع ابعاد المتغير المعدل تمكين المستخدمين موجبة ومدعومة إحصائياً لكنه ذات ارتباط متوسط بلغت درجته (.480). كما ان الارتباطات بين المتغيرات جميعها كانت موجبة وذات ارتباطات ولكن بنسب متفاوتة ، حيث

كان الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل جودة نظم المعلومات الإدارية (جودة معلومات النظام وخدمات النظام) و مكونات المتغير التابع الاداء الابداعي (الابداع التكنولوجي) موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط متوسط بلغت درجاته (658). و(621). علي التوالي ، فيما كان الارتباط مع (الابداع الإداري) موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط ضعيفة بلغت درجاته (278). و(241). علي التوالي. بينما الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل جودة نظم المعلومات الإدارية (جودة معلومات النظام وخدمات النظام) والمتغير الوسيط رضا المستخدمين كانت موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط متوسط بلغت درجاته (646). و(638). علي التوالي ، فيما كان الارتباط بين المتغير الوسيط رضا المستخدمين و المتغير التابع الاداء الابداعي (الابداع التكنولوجي وإداري) موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط متوسط بلغت درجاته (495). و(426). علي التوالي، اما الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل جودة نظم المعلومات الإدارية والمتغير المعدل تمكين المستخدمين متباينة حيث كان الارتباط بين الاتصال الفعال وجودة الخدمات موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط عالي بلغت درجته (729). والارتباط بين الاتصال الفعال وجودة معلومات النظام موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط عالي بلغت درجته (752). ، في حين كان الارتباط بين التمكين النفسي وجودة الخدمات موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط متوسط بلغت درجته (337). و الارتباط بين التمكين النفسي وجودة معلومات النظام موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط متوسط بلغت درجته (316). ، وأيضاً الارتباط بين أبعاد المتغير التابع الاداء الابداعي والمتغير المعدل تمكين المستخدمين متباينة حيث كان الارتباط بين الاتصال الفعال والابداع التكنولوجي موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط عالي بلغت درجته (732). والارتباط بين الاتصال الفعال والابداع الإداري موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط ضعيف بلغت درجته (298). ، في حين كان الارتباط بين التمكين النفسي والابداع التكنولوجي موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط متوسط بلغت درجته (322). و الارتباط بين التمكين النفسي والابداع الإداري موجبة ومدعومة إحصائياً

ذات ارتباط متوسط بلغت درجته (0.616). فيما كان الارتباط بين المتغير الوسيط رضا المستخدمين و المتغير المعدل تمكين المستخدمين (الاتصال الفعال والتمكين النفسي ) موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط متوسط بلغت درجاته (0.682) و(0.522) علي التوالي ، في حين كان الارتباط بين مكونات المتغير المعدل تمكين المستخدمين (الاتصال الفعال والتمكين النفسي ) موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط متوسط بلغت درجاته (0.480) ، يتضح من ذلك ان هنالك ارتباطات بنسب متفاوتة بين جميع محاور ومتغيرات الدراسة وهي موجبة ومدعومة إحصائياً.

## المبحث الثاني

### إختبار الفروض

#### 1-2-5 نمذجة المعادلة البنائية [SEM] Structural Equation Modeling

إعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة ، وبمعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث، وفيما يلي عرض مختصر لهذا الأسلوب ومبررات استخدامه:

#### تحليل المسار Path Analysis:

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد والتحليل العاملي (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

ويستخدم تحليل المسار فيما يماثل الأغراض التي يستخدم فيها تحليل الإنحدار المتعدد، حيث أن تحليل المسار يعتبر إمتداداً لتحليل الإنحدار المتعدد، ولكن تحليل المسار، أكثر فعالية حيث أنه يضع في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات ، The Modeling of Interactions وعدم

الخطية Nonlinearities وأخطاء القياس، والإرتباط الخطي المزدوج Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة ( Jeonghoon, 2002 ).

كما يختلف تحليل المسار عن تحليل الإنحدار المتعدد في أنه نموذج لاختبار علاقات معينة، بين مجموعة متغيرات، وليس للكشف عن العلاقات السببية، بين هذه المتغيرات ويفترض العلاقات الخطية البسيطة بين كل زوج من المتغيرات كما إن المتغير التابع يمكن أن يتحول إلى متغير مستقل بالنسبة لمتغير تابع آخر و يمكن أن يكون بالنموذج متغيرات وسيطة بالإضافة إلى المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة مما يؤدي الي تسهيل علاقات التأثير بين المتغيرات بغض النظر عن كونها متغيرات تابعة أو متغيرات مستقلة والتي تمثل بسهم ثنائي الإتجاه في الشكل البياني للنموذج ، ويعد نموذج تحليل المسار وسيلة، لتلخيص ظاهرة معينة ووضعها في شكل نموذج مترابط ، لتفسير العلاقات بين متغيرات هذه الظاهرة، مما يتطلب من الدارس، تفسير السببية، واتصال المتغيرات ببعضها البعض والتي تسمى بالمسارات و معاملات المسارات في النموذج تكون معيارية.

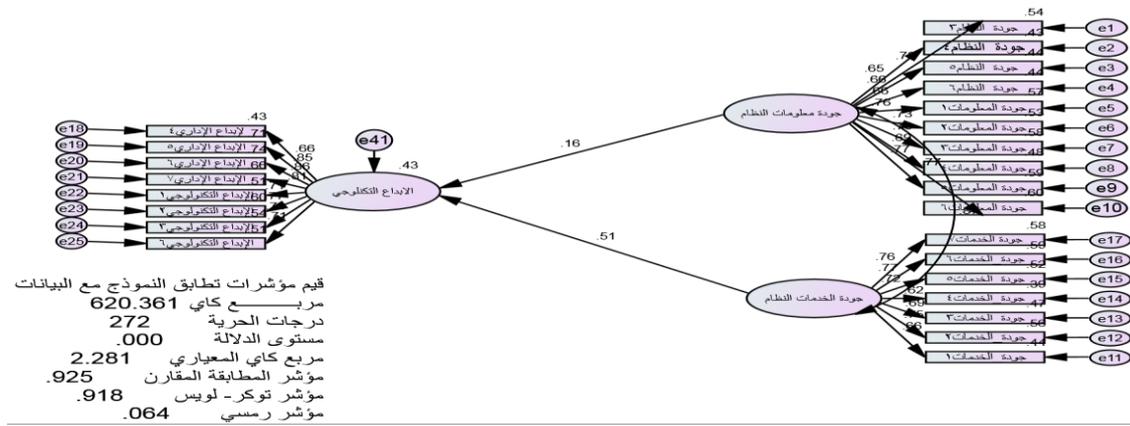
## 2-2-5 إختبار فرضيات الدراسة

لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات إعتد الدارس على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (0,05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) والعكس صحيح.

الفرضية الاولى: توجد علاقة تاثير من الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي للعاملين.

الشكل (5-2-1)

العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية و الابداع التكنولوجي



المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

من الشكل (5-2-1) تشير اوزان معاملات الانحدار في العلاقة بين المتغير المستقل الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والمتغير التابع الابداع التكنولوجي الي ارتفاع تأثير المتغير المستقل بعد جودة معلومات النظام حيث بلغت قيمت معاملات الانحدار (0.71) وبممكننا ملاحظة الاثر المباشر اعتمادا علي معاملات الارتباط المتعدد ( $R^2$ ) حيث بلغت (0.43) ، اما بعد للمتغير المستقل جودة خدمات النظام فكانت معاملات الانحدار مرتفعة نسبيا حيث بلغ معامل الانحدار (0.61) ويفسر (43%) . من التباين والباقي يعزء لعوامل اخري كما موضح بالجدول (5-2-1).

الجدول (5-2-1)

المسار من جودة معلومات النظام وخدمات النظام إلى الابداع التكنولوجي

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الابداع_التكنولوجي	<---	معلومات النظام	.071	.122	.585	.559	par_30
الابداع_التكنولوجي	<---	جودة_الخدمات	.617	.155	3.971	***	par_31

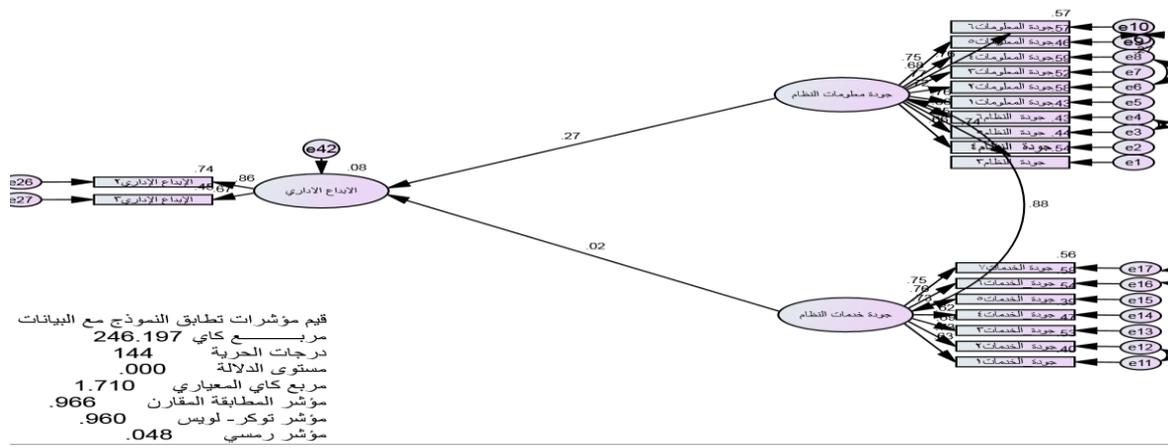
المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

من الجدول رقم (5-2-1) الذي يبين قيم معاملات المسار حيث أن المسار من جودة معلومات النظام إلى الابداع التكنولوجي يساوي (0.71) وهو غير دال إحصائية عند مستوى معنوية (0.559). والمسار من جودة خدمات الي الابداع التكنولوجي يساوي (0.617) وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (\*\*\*) .

الفرضية الاولى : توجد علاقة تأثير من الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية و الاداء الابداعي للعاملين

الشكل ( 5-2-2 )

العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية و الابداع الإداري



المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

من الشكل(5-2-2) تشير اوزان معاملات الانحدار في العلاقة بين المتغير المستقل الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والمتغير التابع الابداع الاداري الي إنخفاض تأثير المتغير المستقل بعد جودة معلومات النظام حيث بلغت قيمت معاملات الانحدار (0.25) ويمكننا ملاحظة الاثر المباشر اعتمادا علي معاملات الارتباط المتعدد ( $R^2$ ) حيث بلغت (0.27)، اما بعد للمتغير المستقل جودة خدمات النظام فكانت معاملات الانحدار منخفض نسبيا حيث بلغ معامل الانحدار (0.02) ويفسر (27%) من التباين والباقي يعزء لعوامل اخري.

الجدول (5-2-2)

المسار من جودة معلومات النظام وخدمات النظام إلى الابداع الإداري

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الابداع_الاداري	<---	معلومات النظام	.252	.171	1.471	.141	par_20
الابداع_الاداري	<---	جودة_الخدمات	.020	.198	.103	.918	par_21

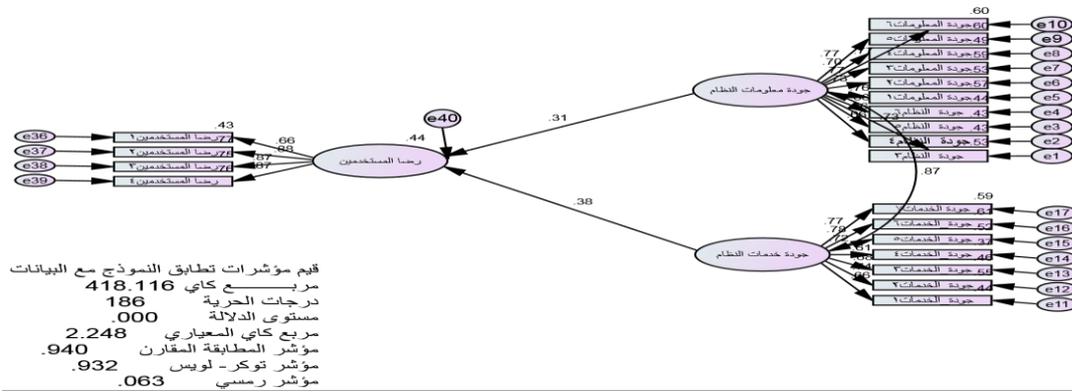
المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

من الجدول رقم (5-2-2) الذي يبين قيم معاملات المسار حيث أن المسار من جودة معلومات النظام إلى الابداع الإداري يساوي (0.25) وهو غير دال إحصائية عند مستوى معنوية (0.141). والمسار من جودة خدمات الي الابداع التكنولوجي يساوي (0.020) وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (0.918).

الفرضية الثانية : توجد علاقة تأثير من الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين

الشكل (5-2-3)

العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين



المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

من الشكل (5-2-3) تشير اوزان معاملات الانحدار في العلاقة بين المتغير المستقل الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والمتغير الوسيط رضا المستخدمين الي تأثير المتغير المستقل بعد جودة معلومات النظام حيث بلغت قيمت معاملات الانحدار (0.31) ويمكننا ملاحظة الاثر المباشر اعتمادا علي معاملات الارتباط المتعدد ( $R^2$ ) حيث بلغت (0.44)، اما بعد للمتغير

المستقل جودة خدمات النظام فكانت معاملات الانحدار مرتفعة نسبياً حيث بلغ معامل الانحدار (0.38). ويفسر (44%) من التباين والباقي يعزى لعوامل أخرى.

الجدول (5-2-3)

المسار من جودة نظام المعلومات الإدارية إلى رضا المستخدمين

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
رضا_المستخدمين	<---	جودة_معلومات النظام	.275	.115	2.385	.017	par_20
رضا_المستخدمين	<---	جودة_الخدمات	.369	.130	2.843	.004	par_21

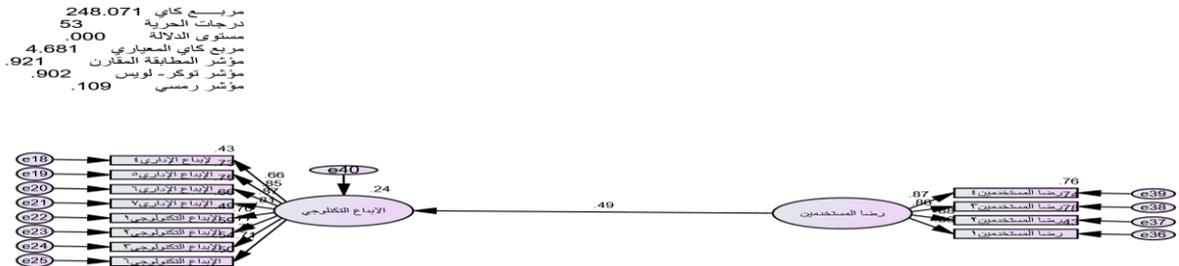
المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

من الجدول رقم (5-2-3) يتضح أن المسار من جودة نظام المعلومات إلى رضا المستخدمين يساوي (0.275) وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (0.017). والمسار من جودة خدمات الي رضا المستخدمين يساوي (0.369). وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (0.004)،

الفرضية الثالثة : توجد علاقة تأثير من رضا المستخدمين والاداء الابداعي.

الشكل (5-2-4)

العلاقة بين رضا المستخدمين والابداع التكنولوجي



المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

من الشكل (5-2-4) تشير اوزان معاملات الانحدار في العلاقة بين المتغير الوسيط رضا المستخدمين والمتغير التابع الابداع التكنولوجي الي تأثير المتغير الوسيط رضا المستخدمين حيث بلغت قيمت معاملات الانحدار (0.48). ويمكننا ملاحظة الاثر المباشر اعتمادا علي معاملات

الارتباط المتعدد ( $R^2$ ) حيث بلغت (24)، ويفسر (49%). من التباين والباقي يعزى لعوامل اخري.

#### الجدول (5-2-4)

##### المسار من رضا المستخدمين إلى الإبداع التكنولوجي

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الإبداع_التكنولوجي	<---	رضا_المستخدمين	.494	.072	6.849	***	par_11

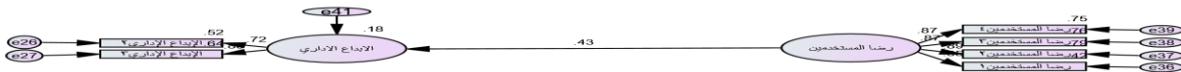
المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

من الجدول رقم (5-2-4) يتضح أن المسار من رضا المستخدمين إلى الإبداع التكنولوجي يساوي (0.072) وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (\*\*\*) .

#### الشكل (5-2-5)

##### العلاقة بين رضا المستخدمين والإبداع الإداري

مربع كاي 15.507  
درجات الحرية 8  
مستوى الدلالة 0.050  
مربع كاي المعياري 1.938  
مؤشر المطابقة المقارن 0.992  
مؤشر نوكس- لوبن 0.985  
مؤشر رمسي 0.055



المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

من الشكل (5-2-5) تشير اوزان معاملات الانحدار في العلاقة بين المتغير الوسيط رضا المستخدمين والمتغير التابع الإبداع الإداري الي تأثير المتغير الوسيط رضا المستخدمين حيث بلغت قيمت معاملات الانحدار (0.43) ويمكننا ملاحظة الاثرالمباشر اعتمادا علي معاملات الارتباط المتعدد ( $R^2$ ) حيث بلغت (18)، ويفسر (38%). من التباين والباقي يعزى لعوامل اخري.

#### الجدول (5-2-5)

##### المسار من رضا المستخدمين إلى الإبداع الإداري

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الإبداع_الإداري	<---	رضا_المستخدمين	.383	.075	5.105	***	par_5

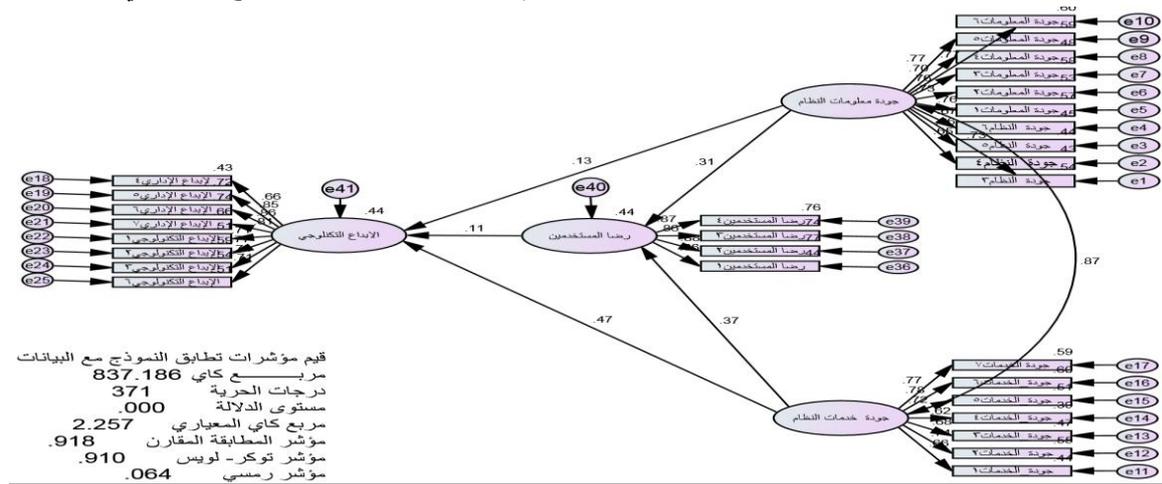
المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

من الجدول رقم (5-2-5) يتتضح أن حيث أن المسار من رضا المستخدمين إلى الابداع الإداري يساوي (0.383). وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (\*\*\*) .

الفرضية الرابعة: رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي

الشكل (5-2-6)

العلاقة بين رضا المستخدمين و الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية و الابداع التكنولوجي



المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات إعتد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام سلوب تحليل المسار والذي يعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ولاختبار الفرضية غير المباشرة إعتد الدارس على أسلوب (Parameter) لمعرفة الأثر غير المباشر عن طريق A و B و الجدول التالي يوضح قيم تحليل المسار .

الجدول (5-2-6)

المسار من جودة معلومات النظام الى الابداع التكنولوجي الاثر المباشر

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
رضا_المستخدمين	<---	معلومات النظام	.279	.116	2.407	.016	A
الابداع_التكنولوجي	<---	رضا_المستخدمين	.107	.070	1.536	.124	B

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

ولمعرفة الاثر غير المباشر قام (James Gaskin, 2016) بتطوير (Parameter A\*B) والذي يهدف الي استخلاص الاثر غير المباشر من خلال ضرب الاثر المباشر في الاثر غير المباشرة ويتم

الاعتماد على مستوى الدلالة (0.05) فإذا كانت قيم الدالة المحتسب اقل من مستوى المعنوية المعتمد فإنه يتم قبول الفرضية البديلة والجدول التالي يوضح قيم تحليل الاثر غير المباشر .

#### جدول (5-2-7)

##### تحليل المسار الاثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.030	-.014	.129	.170

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

من الجدول (5-2-7) يتضح بعد ضرب الاثر المباشر في الاثر غير المباشرة (A\*B) كانت قيمة الدالة المحتسب (0.170) وهي اكبر من مستوى المعنوية المعتمد ،وبتالي لا يوجد توسط .

#### الجدول (5-2-8)

##### المسار من جودة خدمات النظام الى الابداع التكنولوجي الاثر المباشر

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
رضا المستخدمين	<---	جودة الخدمات	.369	.131	2.828	.005	A
الابداع التكنولوجي	<---	رضا المستخدمين	.107	.070	1.536	.124	B

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

#### جدول (5-2-9)

##### تحليل المسار الاثر غير المباشر

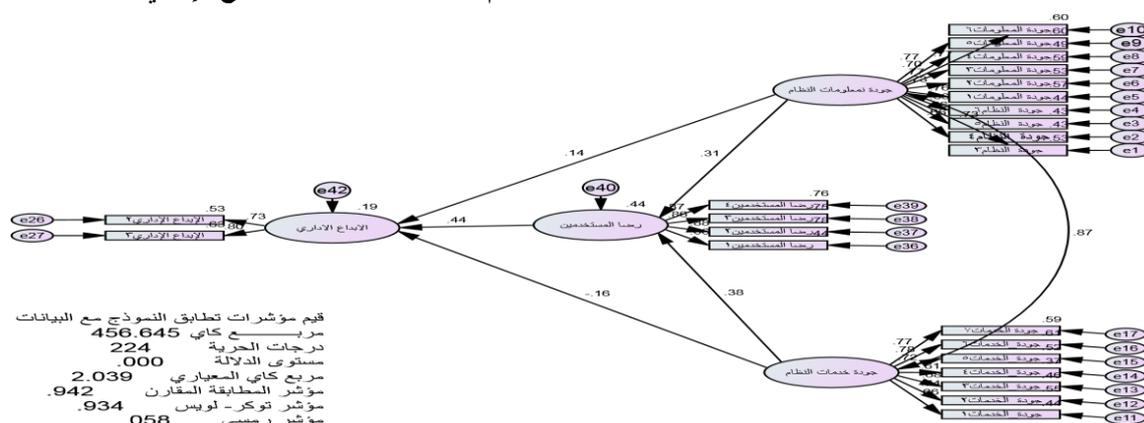
Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.040	-.014	.169	.127

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

من الجدول (5-2-9) يتضح بعد ضرب الاثر المباشر في الاثر غير المباشرة (A\*B) كانت قيمة الدالة المحتسب (0.127) وهي اكبر من مستوى المعنوية المعتمد ، وبتالي لا يوجد توسط .

الشكل (5-2-7)

العلاقة بين رضا المستخدمين و الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية الابداع الإداري



المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

الجدول (5-2-10)

المسار من جودة معلومات النظام الى الابداع الإداري الاثر المباشر

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
رضا_المستخدمين	<---	معلومات النظام	.276	.116	2.374	.018	A
الابداع_الاداري	<---	رضا_المستخدمين	.391	.093	4.197	***	B

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

جدول (5-2-11)

تحليل المسار الاثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.108	.006	.253	.034

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

من الجدول (5-2-11) يتضح بعد ضرب الاثر المباشر في الاثر غير المباشرة (A\*B) كانت

قيمة الدالة المحتسب (.034) وهي اقل من مستوي المعنوية المعتمد ، وبالتالي يوجد توسط .

الجدول (5-2-12)

المسار من جودة خدمات النظام الى الابداع الإداري الاثر المباشر

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
رضا_المستخدمين	<---	جودة الخدمات	.373	.131	2.853	.004	A
الابداع_الاداري	<---	رضا_المستخدمين	.391	.093	4.197	***	B

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

جدول (5-2-13)

تحليل المسار الاثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.146	.028	.340	.013

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨م)

من الجدول (5-2-11) يتضح بعد ضرب الاثر المباشر في الاثر غير المباشرة (A\*B) كانت

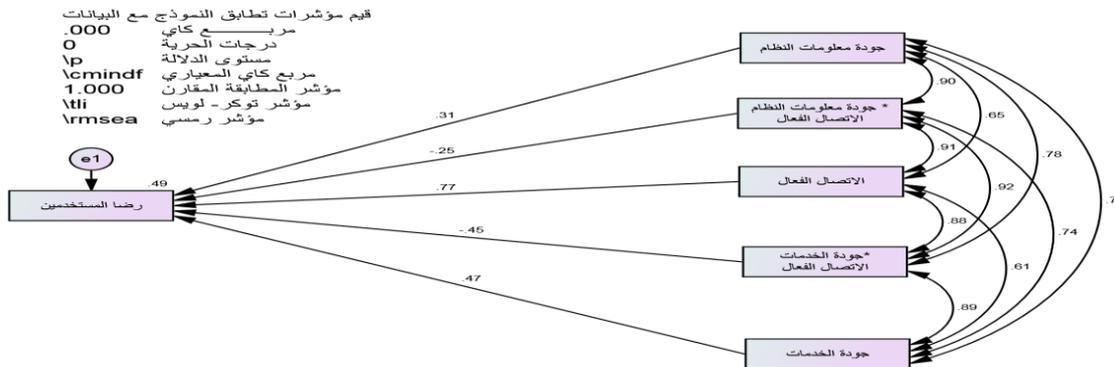
قيمة الدالة المحتسب (0.013) وهي اقل من مستوي المعنوية المعتمد ، وبالتالي يوجد توسط .

الفرضية الخامسة : تمكين المستخدمين يعدل العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية و رضا المستخدمين.

لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة أو التابعة أو المعدلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ولاختبار الفرضية غير المباشرة اعتمد الدارس على أسلوب (plots two-way) لمعرفة الأثر الغير مباشر أو الأثر المعدل والجدول التالي قيم تحليل المسار.

الشكل (5-2-8)

العلاقة بين الإتصال الفعال و الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية و رضا المستخدمين



المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

الجدول (5-2-14)

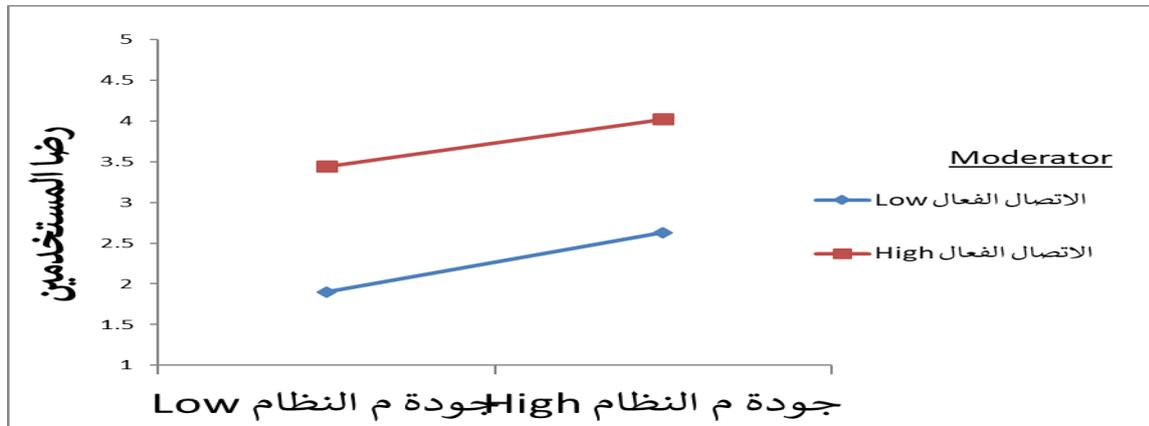
المسار من الإتصال الفعال الي جودة معلومات النظام و رضا المستخدمين

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label	
رضا المستخدمين	<---	جودة معلومات النظام	.327	.387	.847	.397	par_11
رضا المستخدمين	<---	الاتصال_x_ جودة معلومات	-.037	.093	-.394	.693	par_12
رضا المستخدمين	<---	الاتصال الفعال	.735	.177	4.156	***	par_13

المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

لاختبار أثر المتغير المعدل على العلاقة ما بين جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين حيث تم تقسيم المتغير المستقل على مستويين (عالي ومنخفض) وكذلك تقسيم المتغير التابع إلى قسمين (عالي ومنخفض) حتي يمكن رسم الأثر المعدل على طريقة (plots two-way) الذي قام بتطوير (James Gaskin, 2016) الشكل التالي يوضح الاتصال الفعال عندما تعدل العلاقة بين جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين والشكل التالي يوضح ذلك الأثر.

شكل رقم (5-2-9) الاتصال الفعال عندما يعدل العلاقة بين جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين



المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

يتضح من الشكل أعلاه أن الاتصال الفعال يضعف العلاقة الايجابية بين جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين.

الجدول (5-2-15)

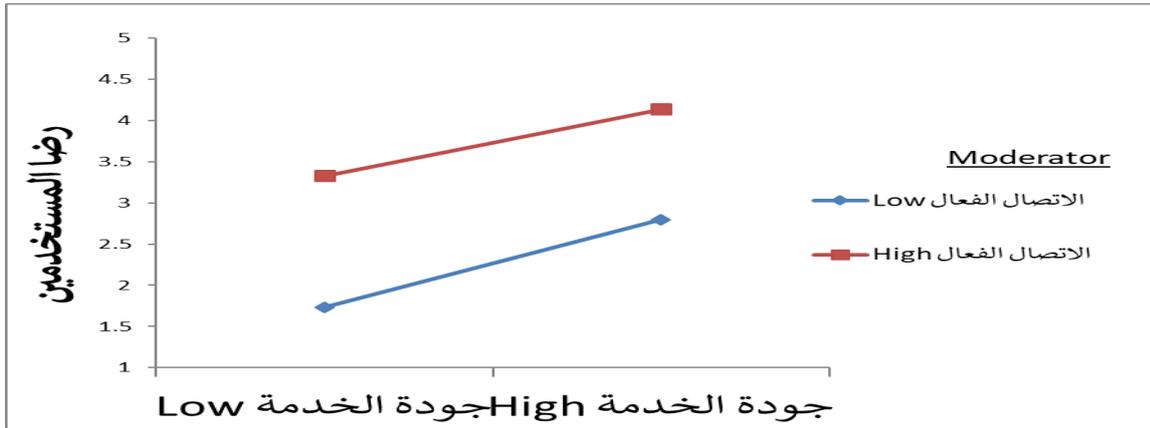
المسار من الاتصال الفعال الي جودة خدمات النظام و رضا المستخدمين

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
رضا المستخدمين	<--	الاتصال الفعال	.735	.177	4.156	***	par_13
رضا المستخدمين	<--	الاتصال x جودة الخدمات	-.064	.077	-.829	.407	par_14
رضا المستخدمين	<--	جودة الخدمات	.467	.323	1.445	.148	par_15

المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

شكل (5-2-10)

الاتصال الفعال عندما يعدل العلاقة بين جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين

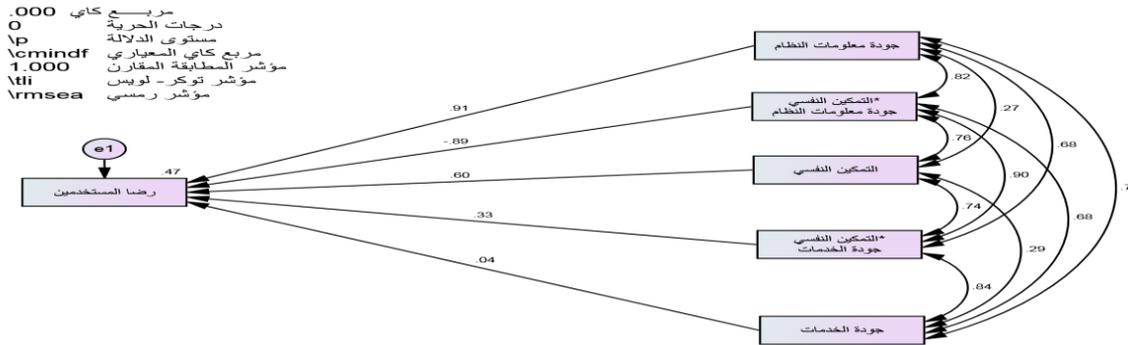


المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

يتضح من الشكل اعلاه أن الاتصال الفعال يضعف العلاقة الايجابية بين جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين.

الشكل (5-2-11)

العلاقة بين التمكين النفسي و الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين



المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

الجدول (5-2-16)

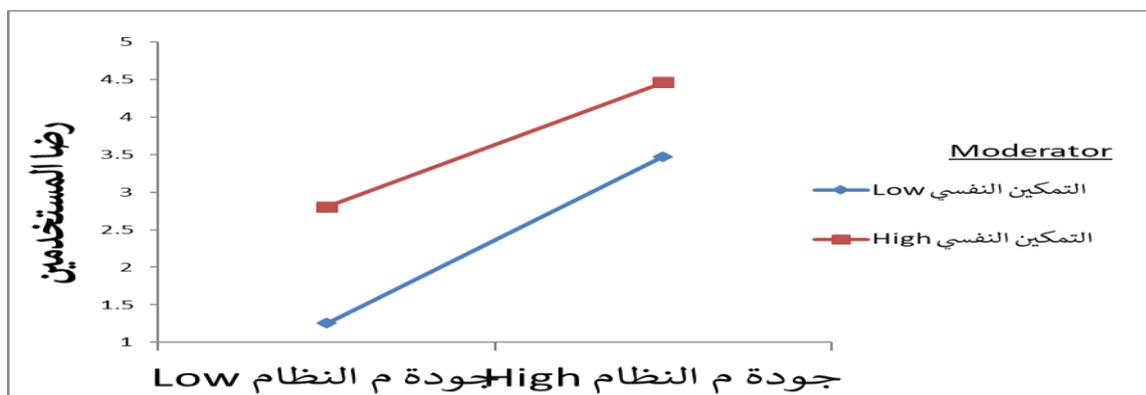
المسار من التمكين النفسي الي جودة معلومات النظام و رضا المستخدمين

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
رضا المستخدمين	<--	جودة معلومات النظام	.970	.484	2.004	.045	par_11
رضا المستخدمين	<--	نفسى_x جودة نظام	-.142	.109	-1.297	.195	par_12
رضا المستخدمين	<--	التمكين النفسي	.635	.245	2.594	.009	par_13

المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

شكل (5-2-12)

التمكين النفسي عندما يعدل العلاقة بين جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين



المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

يتضح من الشكل اعلاه أن التمكين النفسي يقوي العلاقة الايجابية بين جودة نظام المعلومات ورضا المستخدمين.

الجدول (5-2-17)

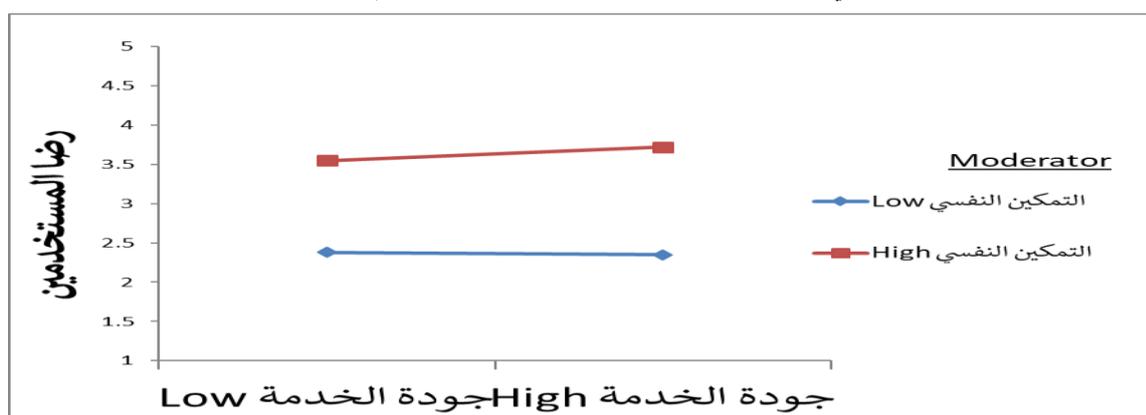
المسار من التمكين النفسي الي جودة خدمات النظام و رضا المستخدمين

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
رضا المستخدمين	<--	التمكين النفسي	.635	.245	2.594	.009	par_13
رضا المستخدمين	<--	التمكين النفسي X جودة الخدمات	.052	.082	.626	.531	par_14
رضا المستخدمين	<--	جودة الخدمات	.035	.361	.098	.922	par_15

المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

شكل (5-2-13)

التمكين النفسي عندما يعدل العلاقة بين جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين



المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٨)

يتضح من الشكل اعلاه أن التمكين النفسي يقوي العلاقة الايجابية بين جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين

اورضا المستخدمين

## 5-2-2 ملخص اختبار نتائج الفرضيات :

من خلال اجراءات عملية التحليل الاحصائي لاختبار فرضيات الدراسة باستخدام اسلوب تحليل المسار ونمذجة المعادلة البنائية واسلوب (Parameter) لمعرفة الاثر المباشر عن طريق A و B، وطريقة (James Gaskin , 2016) الذي قام بتطوير (Parameter A\*B) بهدف استخلاص الاثر غير المباشر من خلال ضرب الاثر المباشر في الاثر غير المباشرة ويتم الاعتماد على مستوي الدلالة (0.05) فاذا كانت قيم الدالة المحتسب اقل من مستوي المعنوية المعتمد فانه يتم قبول الفرضية البديلة.

عليه تم التوصل الى مجموعة النتائج تم تلخيصها كما موضح بالجدول رقم ادناه

### الجدول (5-2-18)

#### ملخص نتائج الفرضيات الرئيسية والفرضيات الفرعية من واقع تحليل البيانات

الفرضية	نص الفرضية	P	النتيجة
<b>الفرضية الاولى: توجد علاقة تاثير من الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية علي الاء الابداعي للعاملين</b>			
1-1	يوجد تاثير من جودة معلومات النظام علي الإبداع التكنولوجي	559	لم تدعم
1-2	يوجد تاثير من جودة معلومات النظام علي الإبداع الاداري	141	لم تدعم
1-3	يوجد تاثير من جودة خدمات النظام علي الإبداع التكنولوجي	***	دعمت
1-4	يوجد تاثير من جودة خدمات النظام علي الإبداع الاداري	918	لم تدعم
مستوي دعم الفرضية			دعم جزئي
<b>الفرضية الثانية: توجد علاقة تاثير من الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين</b>			
2-1	يوجد تاثير من جودة معلومات النظام علي رضا المستخدمين	017	دعمت
2-2	يوجد تاثير من جودة خدمات النظام علي رضا المستخدمين	004	دعمت
مستوي دعم الفرضية			دعم كامل
<b>الفرضية الثالثة: توجد علاقة تاثير من رضا المستخدمين علي الاداء الابداعي للعاملين</b>			
3-1	يوجد تاثير من رضا المستخدمين علي الابداع التكنولوجي	***	دعمت
3-2	يوجد تاثير من رضا المستخدمين علي الابداع الإداري	***	دعمت
مستوي دعم الفرضية			دعم كامل
<b>الفرضية الرابعة: رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي للعاملين</b>			
4-1	رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين جودة معلومات النظام والابداع التكنولوجي	170	لا تتوسط
4-2	رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين جودة معلومات النظام والابداع الاداري	031	يوجد توسط
4-3	رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين جودة خدمات النظام والابداع التكنولوجي	127	لا تتوسط
4-4	رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين جودة خدمات النظام والابداع الاداري	013	يوجد توسط

توسط جزئي		مستوي دعم الفرضية	
الفرضية الرئيسية تمكين المستخدمين يعدل العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين			
يضعف العلاقة	693	الاتصال الفعال يعدل العلاقة الايجابية بين جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين	5-1
يضعف العلاقة	407	الاتصال الفعال يعدل العلاقة الايجابية بين جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين	5-2
يقوي العلاقة	195	التمكين النفسي يعدل العلاقة الايجابية بين جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين	5-3
يقوي العلاقة	531	التمكين النفسي يعدل العلاقة الايجابية بين جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين	5-4
دعم جزئي		مستوي دعم الفرضية	

المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة ٢٠١٨م

## الفصل السادس

### مناقشة النتائج

#### 6-0 المقدمة :

في هذا الفصل سوف تتم مناقشة النتائج التي توصلت اليها الدراسة من واقع تحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبيان والتي تمثل الاداة الرئيسية التي اعتمدت عليها الدراسة في جمع البيانات من مجتمع الدراسة ، ومن واقع النتائج التي توصلت اليها الدراسة سيتم تقديم عدد من التوصيات والمقترحات والتي قد تساهم في الاهتمام بجودة نظم المعلومات الادارية لتمكن الادارات العليا ومتخذي القرارات بالمؤسسات من المساهمة الفعالة في تحقيق مستوى عالي من الجودة والتميز والإبداع في الاداء والعمل على الاستفادة من الموارد الداخلية المتاحة للشركات لمواجهة التحديات المتمثلة في حدة المنافسة ، كما سيتم عرض اوجة القصور والمحددات التي واجهت الدراسة ومن ثم التوصية بمقترحات بحوث مستقبلية ترشد القادمين لسد اوجة القصور في هذه الدراسة.

تم اختبار بيانات الدراسة من واقع بيانات الدراسة الميدانية والتي تم جمعها عبر (312) استبيان بنسبة استجابة بلغت (81%) من جملة الاستبيانات الموزعة والبالغ عددها (384) استبيان موجه إلى مؤسسات القطاع الخدمي السودانية ، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (AMOS v24) من أجل الحصول على الاعتمادية والتحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي والارتباط وتحليل المسار وغيرها من أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء الإستدلالي للإجابة على أسئلة البحث واختبار الفرضيات حيث كان سؤال البحث على النحو التالي: ماهو أثر جودة نظم المعلومات الادارية المدركة في تحقيق الاداء الابداعي للعاملين في مؤسسات القطاع الخدمي السودانية ومن أجل تحقيق السؤال العام كانت هنالك أسئلة فرعية وتشمل الآتي:

1- ماهو مستوي ابعاد الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية في مؤسسات القطاع الخدمي؟

2- هل توجد علاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والاداء والابداعي للعاملين؟

3- هل توجد علاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين ؟

4 - هل توجد علاقة بين رضا المستخدمين والاداء والابداعي للعاملين؟

5- هل رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والاداء

الابداعي؟

6- هل تمكين المستخدمين يعدل العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا

المستخدمين؟

### 1-6 ملخص النتائج:

اشارة نتائج الدراسة الي ان المؤسسات الخدمية السودانية تطبق مستويات الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية بابعاد (جودة معلومات النظام وجودة خدمات النظام) . وايضاً أوضحت نتائج الدراسة وجود أثر مباشر لجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية من خلال بعد جودة خدمات النظام علي الإبداع التكنولوجي و عدم وجود أثر مباشر لجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية علي الإبداع الإداري بينما هنالك أثر ايجابية لجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية علي رضا المستخدمين، وان رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية و الأداء الإبداعي توسط جزئياً حيث وجد ان رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية و الإبداع الاداري وايضا رضا المستخدمين لايتوسط العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية و الإبداع التكنولوجي. غير ان نتائج الدراسة لم تبين الأثر المعدل للإتصال الفعال موضع التفاعل في العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين ، وايضا

أوضحت نتائج الدراسة وجود أثر معدل للتمكين النفسي يدعم العلاقة الايجابية بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين .

## 2-6 مناقشة النتائج:

تم اجراء التحليل العاملي الاستكشافي لمتغيرات الدراسة بهدف اكتشاف العوامل التي تصف تلك المتغيرات ، ولاختبار الاختلاف بين العبارات التي تقيس كل متغير من المتغيرات ، حيث تم توزيع عبارات الاستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير حسب انحرافها المعياري عن الوسط الحسابي ، بحيث تكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل اقوى من العلاقة مع المتغيرات في العومل الاخرى . وتم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (spss) في اجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي حيث تم التحليل لكل متغير على حده .

كما اعتمدت الدراسة في عملية التحليل الاحصائي للبيانات على اسلوب معادلة النمذجة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة ، وبمعنى اوسع تمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات ، وبالتحديد اسلوب تحليل المسار لما يتمتع به هذا الاسلوب من عدة مزايا تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث، وفيما يلي مناقشة للنتائج التي توصلت اليها الدراسة.

## 3-6 مستوى إدراك ابعاد الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية:

اتضح من التحليل ان المؤسسات الخدمية تهتم بالجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية فقد اظهرت نتائج التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل (الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية) أن تم دمج أبعاد جودة النظام و جودة المعلومات في بعد واحد . وبعد مراجعة الادبيات السابقة وعبارات الاستبانة جودة نظم المعلومات الادارية اتضح ان البعدين المندمجين من الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية يمكن ان يطلق عليهم جودة معلومات نظام ، هو مايتفق مع دراسة ( Zaire et

(al., 2015) ، والتي تناولت جودة معلومات النظام كبعد لجودة نظم المعلومات واثرها علي جودة القرار، وبالرجوع الي نظرية او نموذج دايلون وماكلين الذي استندت اليه الدراسة والذي يقيس الجودة في نظم المعلومات بثلاثة ابعاد وان نتائج الدراسة توصلت الي بعدين حيث تم دمج ابعاد جودة النظام و جودة المعلومات في بعد واحد بالاضافة الي بعد جودة خدمات النظام ، نجد ان هنالك عدم تتطابق بين النظرية والواقع ، وايضا اختلفت مع دراسة (Petter , DeL & McL, 2008) ودراسة (الرومي وصلاح, ٢٠١٢)، اللذان استخدموا الابعاد الثلاثة للقياس جودة نظم المعلومات الادارية ، ويعزى هذا الاختلاف إلى الاختلافات ، المتمثلة في ثقافات وسياسات بمؤسسات الدول المتقدمة وكذلك القطاعات التي اجريت فيه الدراسات فالعاملين بمؤسسات القطاع الخدمي قد تكون نظرتهم للمفاهيم التي طرحت مختلفة عن مؤسسات القطاعات الأخرى ، كما ادراك ووعي المجتمعات لجودة نظم المعلومات الادارية في تلك الدول يختلف تماما عن الدول النامية وهو ما اثبتته الدراسة ان واقع جودة نظم المعلومات الادارية يقاس ببعدين فقط وما يعتبر اسهام للمعرفة

#### 4-6 العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والاداء الإبداعي للعاملين

أظهرت النتائج من واقع تحليل البيانات بأنه لا توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين أبعاد الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ( جودة معلومات النظام ، جودة خدمات النظام ) والإبداع الاداري وجودة معلومات النظام والابداع التكنولوجي. وهذا مؤشر الى ان جودة نظم المعلومات الادارية كواحدة من ادوات الابداع والتي تعتبر اهم العوامل غير المادية ذات بعد إستراتيجي للتنافس قد لاتشكل اساس علي خلق الابداع في تقديم الخدمات التي تقدمها المؤسسات محل الدراسة، كما ان مرونة النظام وسهولة الاستخدام والتعلم وكذلك شمول ووضوح وحدائثة المعلومات ومدى توفرها في وقت مناسب قد لا يكون سسببا في تطوير وابتكار اساليب وافكار جديدة للعمل او تقديم خدمات ومنتجات حديثة علي درجة عالية من الابداع ، قد يرجع السبب لعوامل اخري قادرة علي خلق الاداء الابداعي

وهو ما أشار إليه نظرية قبول التكنولوجيا، وهذه النتائج لا تتطابق مع دراسة (Abualloush & et al., 2017) التي توصلت إلى أن نظام المعلومات لها تأثير إيجابي قوي على الإبداع وجدت دراسة (رائد ومروة، ٢٠١٤) وجود أثر ذوي دلالة إحصائية لجودة المعلومات في القيادة الإبداعية، ودراسة (النوايسة، ٢٠٠٩) أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي لمستخدمي نظم المعلومات، ويعزى هذا الاختلاف إلى اختلاف طبيعة الدراسة، المتمثلة في ثقافة وسياسات المؤسسات بالدول المتقدمة، كما إدراك ووعي المؤسسات لجودة نظم المعلومات الإدارية في تلك الدول يختلف تماما عن الدول النامية، بشكل عام أظهرت النتائج بأنه لا توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين أبعاد الجودة المدركة لنظم المعلومات الإدارية (جودة معلومات النظام، جودة خدمات النظام) والإبداع الإداري. وهذا ما أشار إليه نموذج النجاح والذي أكد أن توجه المؤسسة بالعناصر التي تمتلكها والتي يصعب الحصول عليها أو تقليدها تؤدي إلى سلوك أو ممارسة ومن ثم يقود ذلك إلى فوائد نهائية تميزها عن غيرها من المنافسين وستظل في مقدمة منافسيها. وهذه النتائج تؤكد إلى أن الاهتمام بجودة نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى مزايا أو فوائد كما أشار إليه نموذج النجاح ولكن ليس بصورة مباشرة .

كما أظهرت النتائج بأنه توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين جودة خدمات النظام والإبداع التكنولوجي، و تتطابق هذه النتيجة مع دراسة (رياض وفالح، ٢٠٠٩) التي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والإبداع، وتتفق مع دراسة (رومي و صلاح، ٢٠١٢) التي أكدت أن فعالية ونجاح نظام المعلومات لا يمكن إلا عبر تطبيق أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية من خلال الاستخدام ورضا المستخدمين، وأوجدت الدراسة أن عناصر الجودة في نظام المعلومات تؤثر على الفوائد النهائية التي يمكن أن تكون في شكل إبداع أو تميز وذلك ما أشار إليه نظرية أو نموذج دايلون وماكلين الذي استندت إليه الدراسة، وهو ما أكدته نظرية قبول التقنية التي ترى بأن الفوائد

المتوقعة تؤثر علي السلوك والاتجاهات ومن ثم الناتج يكون اداء فعلي. في هذا الجانب نجد ان هنالك تتطابق بين النظرية والواقع ، هذا التتطابق يؤكد ان سرعة الخدمات النظام وامنها وقدرتها علي تلبية الاحتياجات والثقة فيه يعتبر واحد من الادوات القادرة علي استخدام تكنولوجيا جديدة واساليب خدمات بتقنيات حديثة تقود الي الابداع التكنولوجي في الخدمة .

## 5-6 العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين

اظهرت نتائج الدراسة من واقع التحليل الاحصائي المستخدم لبيانات الدراسة انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية بابعادها ورضا المستخدمين وهذه النتيجة تتفق مع عدد من الدراسات حيث أشارت دراسة (الحلبي، ٢٠١٧) التي وجدت ان مكونات جودة الخدمة الالكترونية (جودة خدمات ، جودة نظام ، جودة معلومات ) لديه تاثير عالي علي رضا المستخدمين، ودراسة (Alsaleh & Bageel, 2016) التي وجدت ان جودة الخدمة لديه تاثير ايجابي علي رضا المستخدمين ، و دراسة (Gustavo & Macda, 2015) اشارة إلى وجود تأثير معنوي لبعدها جودة المعلومات في رضا المستخدمين، و دراسة (سعود، ٢٠١٢) أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام المدركة، وجودة النظام، وجودة المعلومات في رضا المستخدمين و اشارة دراسة(رومي و صلاح، ٢٠١٢) التي درست واقع فعالية نظم المعلومات من خلال جودة النظام اظهرت انه لها تاثير ايجابي علي رضا المستخدمين، و اظهرت نتائج دراسة(Goral et al., 2010) التي وجدت ان هنالك علاقة إيجابية لنظام جودة المعلومات من خلال ابعاد جودة الخدمات والمعلومات والنظام علي رضا المستخدمين. وهو ما يتفق مع نظرية قبول التقنية التي تري بان سهولة الاستخدام المتوقعة للنظام في شكل جودة نظام تؤثر علي الميل السلوكي.

ويشير هذا الاستنتاج الي ان رضا المستخدمين ما هو الا انعكاس على مدى تطابق الخدمات المقدمة من نظام المعلومات الاداري بالمؤسسة والمتمثلة في مدي تلبية نظام المعلومات للاحتياجات المطلوبة

من قبل المستخدمين والتكيف معه، كما يعتبر رضا المستخدمين من الاحكام الاجمالية عن المخرجات النهائية لنظم المعلومات والفوائد للمؤسسات على فترة من الزمن، وان رضا المستخدمين واحد من القدرات الداخلية للأفراد مستخدمي نظام المعلومات كما ان شعورهم بالارتياح مؤشراً على جودة نظم المعلومات وسهولة استخدام هذه النظم الموجودة في المؤسسة وثقة الشركات التي تنتج منتجات ذات جودة عالية . علاوة على ذلك هنالك محددات مختلفة حول رضا المستخدمين عن النظام تتم بالتقييم والتحقيق في كيفية ادراك المستخدمين ومعدل قبولهم لخصائص نظام المعلومات ومدى توافقه مع احتياجات المستخدمين (Alhendawi & Baharudin, 2013) وبالتالي من الاهمية ضمان مستوى مناسب من التوافق بين إحتياجات المستخدمين وتوقعاتهم حتي نضمن مستوى عالي من رضائهم عن النظام المعلومات الاداري المستخدم. وهذا يفسر علي ان سهولة استخدام النظام ومدى الثقة في مصادره وكذلك دقة ومرونة وحداثة معلوماته وسرعة الخدمة بالضرورة تقود الي ان النظام يلبي احتياجات المستخدمين ومتابعة وتحسين وانجاز العمل. وايضا اختلفت الدراسة مع دراسة (Gustavo & Maçada, 2015) فاشارة ان هنالك علاقة سلبية بين جودة النظام وجودة خدمات نظام المعلومات ورضا المستخدمين. واكدت دراسة (Alhendawi & Bharruddin, 2014) التي دراسة اثر عوامل الجودة في نظام ادارة معلومات شبكة الانترنت علي فعالية نظام المعلومات في ظل رضا المستخدمين كمتغير وسيط ان جودة النظام له تاثير ضعيف اي لايؤثر علي رضا المستخدمين، وهو ما قد يعزاه الي وعي وادراك المبحوثين للعبارات التي تقيس المفهومين .

## 6-6 العلاقة بين رضا المستخدمين و الاداء الإبداعي للعاملين

كشفت نتائج التحليل وجود علاقة إيجابية بين رضا المستخدمين ومكونات الاداء الابداعي ( الإبداع الاداري والإبداع التكنولوجي ) وهذه النتائج تتفق مع عدد من الدراسات حيث اشارة دراسة (Mazlin & Bharruddin, 2016) ان رضا مستخدمي نظام المعلومات يمكن ان يؤثر علي

الفوائد النهائي ، كما اوضحت دراسة (Alhendawi & Baharudin, 2014) التي درست اثر عوامل الجودة في نظام ادارة معلومات شبكة الانترنت علي فعالية نظام المعلومات في ظل رضا المستخدمين كمتغير وسيط ووجدت ان الرضا الداخلي للمستخدمين لديه تاثير علي الاداء السياقي لنظام المعلومات. وتوصلت نتائج دراسة (Erne et al. , 2012) وجود تاثير من رضاء المستخدمين علي الابداع الاداري،، كما كشفت دراسة (Alhendawi & Bharruddin , 2013) ان رضا المستخدمين لديه تاثير علي اداء المهام ، واطارة دراسة (Ting Lan et al.,2012) التي درست العلاقة بين الدوافع الصحية لنظم المعلومات وأثرها علي اداء نظام المعلومات في ظل وجود جودة معلومات وجودة خدمات النظام ورضا العاملين في النظام، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تاثير عالي من رضا العاملين بالنظام علي الاداء الخاص بالنظام.

وتشير هذه النتائج الى ان رضاء المستخدمين هو تجاوب النظام والاعتماد عليه من قبل المستخدمين من خلاله يستطيع المستخدمين انجاز العمل بطريقة مختلفة واسلوب جديد ويكون لديهم قدرات عالية من التفكير بانماط وطرق واساليب ابتكارية جديدة في تقديم وانتاج الخدمات ، لذلك له دور داعم وهام في ضمان جودة نظم المعلومات الادارية وينعكس ذلك علي الاداء بشكل عام من خلال الابداع والابتكار التي هي احدي صور ومقاييس الاداء، أي ان رضا المستخدمين يحفزهم داخل المنظمة على ابتكار طرق جديدة لاداء المهام والاعمال التي توكل اليهم او تطوير الطريقة القديمة المتعارف عليها بما يساهم سرعة تقديم الخدمات والمنتجات للجمهور هذه النتيجة تتطابق تماما مع نظرية اونموذج النجاح الذي استندت عليه الدراسة حيث اشار النموذج الي ان قناعة المستخدمين النهائيين تشير الي مدي استجابة المستخدم لاستخدام الفعال لنظام المعلومات الذي يعبر عنه بحالة من الارتياح الداخلي ينعكس علي ادئهم بشكل فيه تحقيق للفوائد النهائية التي قد تكون في شكل إبداع.

## 6-7 الدور الوسيط لرضا المستخدمين في العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات

### الادارية والاداء الابداعي.

للتعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمدت الدراسة على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام اسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو منقطعة ولاختبار الفرضية غير المباشرة اعتمدت الدراسة على اسلوب (Parameter) لمعرفة الاثر المباشر عن طريق A و B، ولمعرفة الاثر غير المباشر قام (James Gaskin, 2016) بتطوير (Parameter A\*B) والذي يهدف الي استخلاص الاثر غير المباشر من خلال ضرب الاثر المباشر في الاثر غير المباشرة ويتم الاعتماد على مستوي الدلالة (0.05) فاذا كانت قيم الدالة المحتسب اقل من مستوي المعنوية المعتمد فانه يتم قبول الفرضية البديلة ، وبعد اجراء التحليل بينت النتائج ان رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية بابعاده جودة معلومات وخدمات النظام والابداع الاداري وهذا ما أتفق مع دراسة (Alsaleh & Bageel, 2016) التي وجدت ان عوامل قياس جودة خدمة نظام المعلومات تؤثر بشكل ايجابي علي رضا مستخدمي عن طريق قبولهم للخدمة في قطاع الخدمات ، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة (Alhendawi & Baharudin, 2014) التي درست اثر عوامل الجودة في نظام ادارة معلومات شبكة الانترنت علي فعالية نظام المعلومات في ظل رضا المستخدمين كمتغير وسيط حيث اوجدت ان رضا المستخدمين يتوسط جزئياً العلاقة بين عوامل الجودة لنظام معلومات شبكات الانترنت وفعالية النظام ، وايضاً أظهرت دراسة (Alhendawi & Bahrudin, 2013) التي درست الدور الوسيط لرضا المستخدمين ووجدت ان رضا المستخدمين لديه توسط وتأثير عالي في العلاقة بين ابعاد جودة نظم المعلومات الادارية ( جودة الخدمة وجودة المعلومات) وفعالية اداء النظام ، ايضاً اشارة دراسة (Al-Mamary et al., 2015) ان رضا المستخدمين يلعب دور مفسر في

توضيح العلاقة ما بين عوامل جودة تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي واطهرت الدراسة علاقة ايجابية بين عوامل جودة تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي عن طريق رضا مستخدمي نظام المعلومات . ايضا وجدت الدراسات التي اجراءها (Delone & McI, 2008) ان جودة الخدمات وجودة المعلومات وجودة النظام تؤثر ايجابا علي المنافع النهائية من خلال الاستخدام ورضاء المستخدمين ، واتفق نتائج الدراسة مع اغلب الدراسات يؤكد علي ان رضا المستخدمين يعبر عن مدي قدرة النظام علي مساعدة المستخدمين والمساهمة القيمة للعملاء الداخليين والخارجيين ، حيث العملاء الداخليين هم المستخدمين او الموظفين انفسهم ، هو يعتبر بمثابة تعبير عن موقف عاطفي من المستخدمين نحو النظام الذي يتفاعل معه مباشرة ، كما يشير الي مدي استجابة المستخدم لاستخدام الفعال لنظام المعلومات الذي بدور ينعكس بشكل ايجابي علي الفوائد النهائية للمؤسسات الخدمية محل الدراسة التي به نظام معلومات اداري ذا جودة عالية وهو ما اشار اليه نموذج النجاح في نظم المعلومات ، وايضا رضا المستخدمين يعتبر بمثابة سلوك يتاثر بمعتقدات وينتج عنه سلوك استخدام او اداء فعلي وذلك ما اشارة اليه نظرية قبول التقنية حيث اعتقاد الافراد بجودة النظام المعلوماتي يؤدي الي سلوك داخلي في شكل رضا وينعكس ذلك علي الاستخدام الفعلي الذي يمكن ان يكون في شكل سلوك ادائي ابداعي. كما بينت النتائج ان رضا المستخدمين لايتوسط العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية بابعاده جودة معلومات وخدمات النظام والابداع التكنولوجي وهذا ما اتفق مع دراسة (Gustavo & Maçada, 2015) فاشارة ان هنالك علاقة سلبية بين جودة النظام وجودة خدمات نظام المعلومات ورضا المستخدمين.

## 6-8 الدور المعدل لتمكين المستخدمين في العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات

### الإدارية ورضا المستخدمين.

تم دراسة العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين والتمكين كمتغير معدل على هذه العلاقة لهذا الغرض تم جمع المعلومات لفهم مدى تأثير التمكين في تصور وفهم رضا المستخدمين. أوضحت نتائج الدراسة أن رضا المستخدمين يتأثر إيجاباً بجودة نظم المعلومات الإدارية ، ويعزى ذلك إلى أن نظم المعلومات ذات الجودة العالية الموجودة بالمؤسسات الخدمية محدد هام من محددات الشعور بالارتياح الناتج من سهولة التعلم والاستخدام وقدرة النظام على تلبية احتياجات المستخدمين مما ينعكس و يؤثر إيجاباً على رضا المستخدمين ، اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة دراسة (Alsaleh & Bageel, 2016) التي وجدت ان جودة الخدمة لديه تأثير ايجابي على رضا المستخدمين ، و دراسة (Gustavo & Macda, 2015) اشارة إلى وجود تأثير معنوي لبعده جودة المعلومات في رضا المستخدمين ، فدراسة ( Al-Mamary et al., 2015) التي درست العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين ووجدت ان هنالك علاقة إيجابية ، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين عند إدخال التمكين النفسي كمتغير معدل حيث اظهرت النتائج ان التمكين النفسي يقوي العلاقة وهو ما تفق مع دراسة (Dezilva, 2014) التي اكدت ان التمكين النفسي يعدل العلاقة بين الرضاء الوظيفي وجودة الخدمة. و دراسة (Yildirim & Karabey, 2016) التي اوضحت ان التمكين يعدل العلاقة بين الثقافة التنظيمية و الابداع التنظيمي. ويشير هذا الاستنتاج ان التمكين النفسي للمستخدمين كاحد ابعاد التمكين لها دور حيوي في قياس رضا مستخدمين نظام المعلومات ، لان تمكين المستخدمين في أنشطة النظام من خلال اشراكهم وتمليكهم المعلومات وحرية التصرف وثقتهم في مقدراتهم على اداء وظائف المؤسسة والسيطر وإنجاز العمل يكون مؤشرا كبيرا لقبول والرضا

عبره يمكن تحقيق فوائد فردية تنعكس علي الاداء العام، أيضاً تحقيق النتائج الإيجابية والقدرة علي التطور والابتكار وتحقيق قيمة إضافية للمنظمة مرتبط بمدي تمكين المستخدمين في النظام ، كذلك المشاركة تكسيهم مزيد من الخبرة وتدفق الافكار ويضمن نتائج سريعة عبرها يحصل المستخدم النهائي علي متطلبات اكثر دقة . حيث اظهرت النتائج ان التمكين عن طريق الاتصال الفعال كواحد من ابعاد التمكين يضعف العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين وهو ما اتفق مع دراسة (Gustavo & Maçada, 2015) فإشارة ان هنالك علاقة سلبية بين جودة النظام وجودة خدمات نظام المعلومات ورضا المستخدمين، كذلك دراسة (Azman et al., 2009) التي درست الدور الوسيط للتمكين في العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمة ووجدت ان التمكين بالاتصال الفعال لايتوسط العلاقة توسط كامل. هذه النتيجة تفسر ان تمكين المستخدمين في أنشطة النظام من خلال تمليكهم المعلومات والاتصال الفعال يضمن تدفق الافكار ويضمن نتائج سريعة عبرها يحصل المستخدم النهائي علي متطلبات اكثر دقة قد لا يكون مؤشرا كبيرا لقبول والرضا لان رضا المستخدمين عملية نفسية تتطوي علي المعتقدات والمشاعر والمواقف تجاه تجربة المستخدم مع الاستخدام ،او مجموعة من المشاعر والمواقف والعوامل المختلفة التي تؤثر سلبا او إيجابا (Erne et al., 2012) .

## 6-9 إسهامات الدراسة :

### اولاً: مضامين الدراسة النظرية :

هذه الدراسة تساهم في اثراء ادبيات البحث العلمي بالكشف عن مجموعة من العلاقات بين متغيراتها حيث قامت باختبار علاقة الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي للعاملين ، تأتي الأهمية النظرية لهذه الدراسة خلال معرفة الدور الذي تسهم به جودة نظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي للعاملين في المؤسسات الخدمية والتعرف على متغيرات الدراسة، والمؤثرات المنصبة عليها وأظهرت النتائج انه لا توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين أبعاد الجودة المدركة لنظم المعلومات

الادارية ( جودة معلومات النظام ، جودة خدمات النظام ) والإبداع الاداري وجودة معلومات النظام والابداع التكنولوجي. وهذا مؤشر الى ان جودة نظم المعلومات الادارية كواحدة من العوامل والمكونات غير المادية ذات البعد الإستراتيجي قد لاتشكل اساس علي خلق الفوائد او الابداع كما اشارة اليه نظرية اونموذج دايلون وماكلين في نظم المعلومات هو ما يرجع الي الي اهمال النموذج للعوامل الاخري خارج المؤسسة التي يمكن ان تكون اساس لخلق ميزة اضافية بشكل مباشرة هو ماوجهه من نقد من قبل عدد من الدراسات لنواحي قصور النموذج ، وهذه النقطة تمثل منطقة مثمرة لعمل دراسات مستقبلية ، وكشفت الدراسة عن وجود علاقات ايجابية بين أبعاد جودة نظم المعلومات الادارية ( جودة معلومات النظام ، جودة خدمات النظام ) ورضا المستخدمين . وظهرت نتائج الدراس عن وجود علاقة إيجابية بين رضا المستخدمين ومكونات الاداء الابداعي وكشفت الدراسة عن التوسط الجزئي لرضا المستخدمين في العلاقة جودة نظم المعلومات الادارية والاداء الابداعي ما يعد اضافة جديدة واسهام للمعرفة. كما اختبرت الدراسة تمكين المستخدمين بابعاد التمكين النفسي والاتصال الفعال العلاقة بين الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين حيث اظهرت النتائج ان التمكين النفسي يقوي العلاقة، كما اظهرت النتائج ان التمكين عن طريق الاتصال الفعال يضعف العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين . كما اختبرت الدراسة نموذج النجاح دايلون وماكلين في نظم المعلومات ونظرية قبول التكنولوجيا ورالربط بينهما لتفسير متغيرات الدراسة وهو يعد اضافة واسهام للمعرفة.

## ثانياً: مضامين الدراسة التطبيقية :

يمكن تطبيق نموذج هذه الدراسة بالمؤسسات الخدمية بحيث يتم استخدامة في المستويات الادارية العليا باعتباره قضية استراتيجية للشركات ، وذلك لرسم السياسات والقرارات الاستراتيجية طويلة المدى

كما يمكن استخدام هذا النموذج في المستويات الادارية الوسطى والدنيا وذلك لتفعيل العمل بروح المشاركة والتمكين وتحسين رضا المستخدمين والذي بدوره يعكس ابداع وتميز العاملين .

هذه الدراسة تبين لمتخذي القرار مدى أهمية موضوع الدراسة للمنظمات الذي يكشف مدى جودة نظم المعلومات الادارية التي تعد المنتج الرئيسي للمعلومات التي تعتبر موردا اساسيا في المنظمات لان المعلومات الجيدة تقود الي بلورة وخلق الابداع الفعال للافراد من خلال رضائهم عنه .

نتائج هذه الدراسة قد تكون مفيدة للممارسين بالمؤسسات الخدمية خاصة عندما توخذ نتائجها في الحسبان ، حيث يمكن الاستفادة من نتائجها في معرفة أكثر عوامل المكونة لجودة نظم المعلومات الادارية من واقع التطبيق بهذه المؤسسات المؤثرة علي الاداء الابداعي بالمؤسسات الخدمية وبالترتيب وبالتالي تشكل دراسة هذه العوامل فرص يستفاد منها في المؤسسات محل الدراسة.

بما ان مفهوم جودة نظم المعلومات الادارية حديث العهد نسبيا في البيئة الادارية السودانية فان اخضاعه لدراسة التطبيقية يعطي اهمية واضحة ضمن الاطار العلمي لاساليب الادارة المتقدمة في اكتساب المعارف وزيادة المهارات والقدرات الابداعية واستخدامه في التحسين والتميز واكتساب ميزة تنافسية فعلي المنظمات التي تسعى لذلك الاهتمام به.

## 6-10 توصيات الدراسة:

التأكيد على الاهتمام بنظم المعلومات الادارية ذات الجودة العالية من قبل مؤسسات القطاع الخدمي السودانية وذلك لما له من آثار واضحة على الاداء الابداعي للمؤسسات واستمرارها. وهذا ما أكدت عليه هذه الدراسة ودراسات سابقة درست العلاقة ما بين جودة نظم المعلومات الادارية والابداع.

1. التأكيد على ضرورة الاهتمام بجودة معلومات وجودة خدمات النظام بإعتبارها المكونات الرئيسية لجودة نظم المعلومات الادارية في بيئة المؤسسات الخدمية السودانية لما له من دور في تحقيق رضا

مستخدمي النظم المعلوماتية بالمؤسسات مما يعمل على تحسين الاداء الابداعي عن طريق رضائهم واكسابها ميزة مستدامة.

2. زيادة اهتمام الشركات بالتمكين النفسي للعاملين والعمل على خلق بيئة مستقرة وجاذبة من خلال توفير نظم معلومات إدارية ذات جودة ، وتطوير قدرات ومهارات العاملين ، وتوفير اساليب وطرق عمل جديدة من خلال دعم الأنشطة الخاصة بالنظم المعلومات داخل مؤسساتهم.

3. ضرورة تعاون جميع مؤسسات القطاع الخدمي ، بوضع إستراتيجية واضحة تسهم في تعزيز الابداع الاداري والتكنولوجي وتمكين العاملين ،والعمل على الحصول رضا المستخدمين العاملين بالمؤسسات الخدمية ، وذلك من خلال التعاون والتنسيق بين مؤسسات القطاع الخدمي .

### **6-11 محددات الدراسة:**

- 1- حجم عينة الدراسة حيث أنها ركزت على مؤسسات القطاع الخدمي (ثمانية قطاعات فقط) بصورة أكبر مما يحد من إمكانية تعميم نتائج الدراسة علي باقي القطاعات.
- 2- نموذج او نظرية الدراسة لدليلون وماكلين تم تطبيقه في هذه الدراسة علي مستوي مجموعات.
- 3- تم دراسة بعض المتغيرات التي أخذت في هذه الدراسة بدون أبعاد مثل (رضا المستخدمين) .
- 4- تم استخدام الاستبيان لجمع بيانات العينة وفيه تم الاعتماد على نوعية الأسئلة المغلقة والتي لا تسمح للمبحوث الإجابة على أسئلة الاستبيان حسب نمطه وأسلوبه الشخصي وحصره في عدد من الإجابات المحددة مسبقاً .

### **6-12 الدراسات المستقبلية:**

عرضت الدراسة العديد من المقترحات المرتبطة بالدراسات السابقة في مبحث الدراسات السابقة ، كما إن الهدف من هذا الفصل هو اختبار العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية والاداء

الابداعي من خلال نموذج تم بناءه وفقاً لحدود البحث المذكورة سابقاً فيمكن اقتراح البحث مستقبلاً فيما يلي:

1. الدراسات المستقبلية يجب أن يطور النموذج وذلك باستخدام عينة كبيرة من قطاعات حيوية أخرى لان هذه الدراسة أجريت على عاملين بمؤسسات القطاع الخدمي قد تكون نظرتهم للمفاهيم التي طرحت مختلفة عن مؤسسات القطاعات الأخرى.
2. إجراء تطبيقات مماثلة لنفس موضوع الدراسة على منظمات أخرى صناعية او تجارية ويتم التطبيق علي مستوي المنظمة وليس علي مستوي الجماعات .
3. ولكون موضوع الاداء الابداعي للعاملين أصبح موضوعاً مؤثراً في حياة المنظمات المعاصرة ولارتباطه الشديد بمفاهيم أخرى كالكفاءة والأداء الريادي فترى الدارسة أن تتوجه البحوث المستقبلية إلى التعمق في دراسة هذه المفاهيم خاصة وأنها لها مدلولاتها اللغوية المختلفة (الابتكار ، التطوير،) وتأثيرها مع عوامل أخرى تأخذ أحياناً دور وسيط وأخرى معدل من أجل تقوية العلاقة.
4. دراسة بعض المتغيرات التي أخذت في هذه الدراسة بدون أبعاد مثل (رضا المستخدمين) بأبعاد.
5. تطبيق نفس متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة مع متغيرات وسيطة ومعدلة كالخبرة التكنولوجية ، القدرات التكنولوجية لدراسة مدى تأثيرها على العلاقة بينها .

## قائمة المراجع والمصادر

### المراجع والمصادر العربية:

1. القرآن الكريم.
2. إبراهيم سلطان - نظم المعلومات الإدارية مدخل النظم - الدار الجامعية بالاسكندرية - مصر، 52005/ أبو حيمد، هدى : ( 2006 ) الجودة الشاملة في إدارة المعلومات، معهد الإدارة العامة، الرياض.
3. أبو سماحة، كامل "الإبداع والتطوير مفاهيم أساسية" مجلة دار التربية، عدد 127، قطر، 1998 م
4. أبو مغنصيب ، ناجي (2012) " العوامل المؤثرة علي تقبل المدرسين للعمل علي نظام مودل للتعليم الالكتروني" دراسة حال الجامعة الاسلامية، رسالة ماجستير الجامعة الاسلامية غزة قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال / في الجامعة الإسلامية بغزة - فلسطين.
5. إحسان، دهش جلاب وكمال كاظم طاهر السهراني : (2013) "إدارة التمكين والاندماج"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى
6. أيوب، نادية" العوامل المؤثرة على السلوك الإداري الابتكاري لدى المديرين في قطاع البنوك التجارية السعودية "مجلة الإدارة العامة، مج 40 ، الرياض، 2000 م.
7. الهوش، أبو بكر محمود : ( 2003 ) إدارة الجودة الشاملة والعمل على إمكانية تطبيقها بمرافق المعلومات، المعلومات والتنمية، تحرير : أبو بكر محمود الهوش، أبحاث ودراسات الندوة العملية الأولى لقسم المعلومات بأكاديمية السادات للدراسات العليا بالتعاون مع مركز الدراسات والبحوث طرابلس، 15- 17 ديسمبر.
8. الزامل ، احمد ، جردات و ناصرعريقات واحمد ، فطومة وسحر ، (2012) تسويق الخدمات المصرفية ط ١ عمان الاردن ، اثراء للنشر والتوزيع .
9. الزويبي، مجيد حميد ، 2010 ، (اثر ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في استراتيجيات تمكين فرق العمل ) ،رسالة ماجستير ،كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد.
10. الزعبي، فلاح ،الجريري ،عبد العزيز" .دور وأهمية الإبداع المحاسبي في تحقيق الميزة التنافسية الاقتصادية في مؤسسات المال والأعمال الأردنية (منظور مستقبلي) " بحث علمي مقدم إلى المؤتمر العلمي الخامس لكلية العلوم الإدارية والمالية في جامعة فيلادلفيا تموز 2008 م.
11. الحلبي ، مؤمن عبد السميع ، 2017 ( جودة الخدمة اتلاكترونية واثرها علي رضا المستخدمين ، دراسة علي برنامج برق بلس -غزة ، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال كلية التجارة بالجامعة الاسلامية غزة .
12. الكردي منال ، العبد جلال ، مقدمة في نظم المعلومات الادارية المفاهيم الاساسية والتطبيقات ، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية 2003.

13. المحاميد ، سعود محمد (2012) " أثر الاعتمادية المدركة لنظم الأعمال الالكترونية في رضا المستخدمين :د راسة ميدانية في شركات الاتصالات الأردنية ، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 39، العدد 2
14. الموسوي ، عطية ( 2009 )، تأثير الإبداع التكنولوجي في تطوير منتجات الشركة د راسة حالة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد ،العدد 78 .
15. المغربي ، عبد الفتاح - نظم المعلومات الادارية -الاسس والمبادئ -الاسكندرية ،2000 منصور، أحمد . تكنولوجيا التعليم وتنمية القدرة على التفكير الإبتكاري، المنصورة :دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٨٩ م.
16. النجار و ملكاوي( 2010 ) ، نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع ( د راسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية )، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية- المجلد 26-العدد 2.
17. النوايسة، كفى محمود عبد الله (2009) "أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية" مجلة دراسات - العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد 36 ، العدد 2،
18. العامري، صالح ( 2005 )، العوامل التكنولوجية والتنظيمية المؤثرة في الإبداع التكنولوجي دراسة ميدانية على عينة من الشركات الصناعية الأردنية مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية- المجلد 21 - العدد الثاني.
19. العجلة، توفيق ( 2009 ) ، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام " دراسة تطبيقية على و ز ارات قطاع غزة"، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال/ إدارة موارد بشرية بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة - فلسطين.
20. العدل، عادل . " الاتزان الانفعالي وعلاقته بكل من السرعة الإدراكية والتفكير الإبتكاري" دراسات تربوية، مج ١٠ ، القاهرة، ١٩٩٥ م.
21. العديلي ناصر . السلوك الإنساني والتنظيمي - منظور كلي مقارن -،الرياض، معهد الإدارة العامة، ١٩٩٥ م.
22. العرود، شاهر و شكر، طلال (2009) "جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية"،المجلة الاردنية في ادارة الاعمال ' المجلد 5 ، العدد 4، ص :476-496
23. الفزاني،أسامة والمغربي، فتحي عمر سالم ،المتطلبات والمقاييس في جودة وحماية نظم المعلوماتية متوافقة مع نظم الجودة العالمية ايزوا في مؤتمر الجودة ٢٠٠٤ ، طرابلس ، جمعية الجودة الليبية.
24. الصرن، رعد حسن(2013) " عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات" مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد - 29 العدد الأول.

25. القاسمي، أميمة، 2002 م، مفهوم الإبداع الإداري وتنميته، ورقة عمل مقدمة إلي المؤتمر العالمي الثالث في الإدارة القيادية الإبداعية والتجديد في ظل النزاهة والشفافية المنعقد في بيروت.
26. الشهريلي، أنعام علي توفيق ، اتجاهات الجودة في نظم المعلومات المحوسبة ،مجلة النادي العربي للمعلومات ، العدد الثاني،طرابلس : أكاديمية الدراسات العليا، ٢٠٠٦.
27. الخوالدة، رياض عبد الله، والحنيطي،محمد فالح، ( 2008 )، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية ، مجلة دراسات -العلوم الإدارية، المجلد 35، العدد2
28. جبر، عبد الرحمن ( 2012 )، الإبداع الإداري وأثره على الأداء الوظيفي - دراسة ، تطبيقية على مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير منشورة مقدمة في إدارة الأعمال بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية في غزة.
29. جواد عالية ، عماد سيف الدين،(2013)" اثر تمكين العاملين في التطوير التنظيمي " دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الصوفية في بغداد ،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد السادس و الثلاثون .
30. جوزيف ،كيلادا، تكامل المادة الهندسية مع ادارة الجودة الشاملة ،ترجمة سرور علي ابراهيم ،الرياض:دار .المريخ، ٢٠٠٤.
31. محمد البكري ، سونيا - نظم المعلومات الإدارية ( المفاهيم الأساسية ) -الإسكندرية - الدار الجامعية - ٢٠٠٠م - ص ٨٣ .
32. همشري، عمر."معوقات الإبداع الإداري لدى العاملين في المكتبات المتخصصة بالأردن" رسالة ماجستير،الجامعة الأردنية،عمان ، ١٩٩٤ م.
33. زيار، سلمان عبود(2009) "التكامل بين نظم المعلومات الادارية ونظام ادارة الجودة الشاملة واثرها علي اداء المنظمة دراسة ميدانية علي شركة الفرات العامة للصناعات الكيمايائية -بابل" مجلة بابل للعلوم الانسانية -المجلد ١٧ -العدد الثاني.
34. حجاج ، عبد الرؤوف (2015) "دور الابداع التكنولوجي في تنمية الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية " دراسة مقارنة بين وحدات مؤسسة كوندور ببرج بوعريريج باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات خلال الفترة 2004-2013- قدمت هذه الدراسة استكمالاً لنيل درجة للدكتوراة في علوم التسيير / تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات - فرع علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة قاصدي مرياح ورقلة- الجزائر .
35. حسان ،محمد محمود،(٢٠٠٨) نظم المعلومات الادارية ، الدار الجامعية الابراهيمية ، رمل الاسكندرية.

36. حسن ، مودة (2014) "أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري" دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا"الجناح الغربي" بحث مقدم للحصول على درجة لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الاعمال، قسم إدارة الأعمال -جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.-السودان
37. حسن ، حنان (2013) " أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضى العملاء في البنوك التجارية الأردنية " قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير .
38. ياسين ، سعد غالب ، اساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٩.
39. حلوز، فاطمة ، الضمور وهاني (٢٠١٢) أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الاردنية ، دراسات العلوم الدارية ، ٣٠(١) : ص ٤٧-٦٤.
40. يوسف، البيساني النابلسي(2014) أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على الإبداع التنظيمي للشركات الصناعية السودانية في ظل الثقافة التنظيمية الداعمة ، بحث مقدم للحصول على درجة الدكتوراة في الفلسفة في إدارة الاعمال، قسم إدارة الأعمال -جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
41. محمد رضية ادم، ضبط جودة خدمات المعلومات في العصر الالكتروني في المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي المكتبات والمعلومات، ٢٠٠٣م
42. مختار، عثمان ( 2009 ) ، (معوقات الإبداع في المنظمات السودانية) دراسة وصفية تحليلية على المديرين والمشرفين بالوزارات والمصالح والمؤسسات العامة والدواوين والهيئات الحكومية الإتحادية بمدينة الخرطوم- جمهورية السودان، بحث مقدم للحصول على درجة الدكتوراة في الفلسفة في إدارة الاعمال، قسم إدارة الأعمال -جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
43. معراج، قدرى أحمد(2015) أثر التمكين الإداري على الإبداع التنظيمي " دراسة ميدانية بمديرية الصيانة لشركة سوناطراك - بسكرة- قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في علوم التسيير/ تخصص تسيير المنظمات -فرع تسيير الموارد بشرية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر.
44. نجم، عبود نجم، 2003 ، إدارة الإبتكار المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
45. نجم، عبود نجم، 2010 ، إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت ط١، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع.
46. سيكا ارن ،أوما تعريب : إسماعيل علي بسيوني( 2006 ) ، طرق البحث في الإدارة -مدخل لبناء المهارات البحثية ، دار المريخ ، الرياض
47. عبد الخالق ،هادي طواف -استاذ ادارة الاعمال المساعد في كلية التجارة والاقتصاد -جامعة عمران - محاضرات في نظم المعلومات الادارية ، 2010،

48. عبد الله العلي، ريتا (2013) "العلاقة بين ادارة المعرفة والابداع التنظيمي واثرها علي اداء المنظمة " دراسة تطبيقية علي منظمات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الاردن " قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في ادارة الاعمال/ قسم الادارة الاعمال بكلية الاعمال في جامعة الشرق الاوسط - الأردن.
49. عساف ، عبد المعطي " مقومات الإبداع الإداري في المنظمات المعاصرة "مجلة الإداري، العدد ع ٦٢ ، معهد الإدارة العامة مسقط، عمان، ١٩٩٥ م.
50. عيد ، سيد "ندوة الإدارة الإبداعية للبرامج والأنشطة في المؤسسات الحكومية والخاصة التحديات التي تواجه الإدارة الإبداعية " المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص ٣٣ ، القاهرة ، من ١٧ - ٢١ فبراير ٢٠٠٨ م - جمهورية مصر العربية .
51. فلاح محمد : (2011) أثر إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي، الملتقى الدولي حول: الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر.
52. فلاق محمد وبن نافلة قدور : (2011) أثر التمكين الإداري في إبداع الموظفين، دراسة حالة : لمجموعة الملتقى الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، الاتصالات (Orange) الأردنية بكلية الاعمال في جامعة عمان العربية- الأردن.
53. قدور، بديدة (2013) ،"أثر إستراتيجية تمكين العاملين علي تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسات "، دراسة حالة المؤسسة الوطنية سنوطراك قسم التفتيب ، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لنيل درجة الماجستير في علوم التسيير/ تخصص إدارة اعمال- فرع علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر.
54. رائد، مروة (2014) ، جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 10- العدد الثالث.
55. رايموند مكليود ، جورج شيل - نظم المعلومات الإدارية - تعريب سسرور على إبراهيم سرور - دار المريخ - الرياض - ٢٠٠٦ - ص ٧٧
56. رشوان، حسين، الأسس النفسية والاجتماعية للابتكار، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث، 2002.
57. روشكا، ألكسندرو .الإبداع العام والخاص، (ترجمة)، أبو فخر، غسان، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٨٩ م.
58. رومي إسماعيل وعلي صلاح (2012) " واقع فعالية نظم المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار في جامعة القدس المفتوحة مجلة جامعة القدس للأبحاث والدراسات المجلد ٢٧-العدد الثاني.

1. Aasheim K. (2007). Adapting the DeLone and McLean IS success model A PDA impact study in Norwegian home health care. Information Systems Research .Scandinavia, Tampere, Finland.
2. Abdulrhman Abdullah Albeshar " The impact of IT resources on SMEs innovation performance" Paper to be presented at the DRUID Academy 2012 on January 19-21 at University of Cambridge /The Moeller Centre.
3. Aggarwal, Rajesh & zabiho Rezaee (1996): Total QualityManagement for bridging the expectations gap in systems development, the Journal of the International project Management Association, vol. 14, NO. 2, pp. 115 – 120
4. Alan S. Dunk" (2015) The Influence of Quality of Information System Information, Corporate Environmental Integration, Product Innovation, and Product Quality " Advances in Management Accounting, Volume 14, P.91– 114 by Elsevier Ltd.
5. Alhendawi K,A.H, Baharudin .(2014) influence of quality factors on Effectiveness of Web-based Information System: scale development and model validation Journal of applied sciences 14(8)723-737.
6. Alhendawi K, Baharudin .(2013) The Mediating Role of Web User Satisfaction on Information Quality, Service Quality and the Effectiveness of Web-based Information System , Journal of Convergence Information Technology(JCIT) Vol.8,NO 56
7. Al-Hudhaif, S. (2010) " Measuring Quality of Information System Services in Manufacturing Organizationsin Riyadh" Journal of King Abdulaziz University: Economics and Administration Faculty, 24 (1):151– 171.
8. Ally Lee and Yair Levy (2014) “The effect of information quality on trust in e-government systems’transformation “Transforming Government: People Process and Policy Vol. 8 No. 1, pp. 76-100
9. Al-Mamary ,Y. , & Shamsuddin,A., & Aziati ,N. (2015) , “Factors affecting Successful Adoption of Management Information Systems in Organizations towards Enhancing Organizational Performance.” american Journal of Systems and Software, vol. 2, no. 5 ,pp. 121-126.
10. Al-Mamary ,Y. , & Shamsuddin,A., & Aziati ,N.(2013) “Investigating the Key Factors Influencing on Management Information Systems Adoption among Telecommunication Companies in Yemen: The Conceptual Framework Development“ Journal of Technology Management & Innovation vol.7 Issue no.2 . pp:203-211
11. Andreas, N. and Ibrahim M and Eric van “Information quality, trust, and risk perceptions in electronic data exchanges “ Decision Support Systems vol: 54 (2013)p 986–996

- 12.** Azman Is and Hasan Al-Banna and Ahmad Z and Mohd Hamran and Munirah H(2011)" An Empirical Study of the Relationship between Transformational Leadership, Empowerment and Organizational Commitment"Business and Economics Research Journal Vol 2 . No1 . pp. 89-107
- 13.** Azman Ismail and Farida Abd and Dayang Nailul and Ahmad Sofian and Agatha and Shairazi Samsudin (2009)" The Mediating Effect of Empowerment in the Relationship between Transformational Leadership and Service Quality " International Journal of Business and Management tVol. 4, No. 4 pp:1-12
- 14.** Baily, J.E, Pearson, S.W., (1983) , “Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction”, *Management Science*, 29 (5) : pp. 530- 545.
- 15.** Barki, H., & Hardwick, J., “Explaining the Role of User Participation in Information System Use Participation vs Involvement Theory of Reasoned Action (TRA)”, *Management Science*, Vol. 40, No. 4, 1994, pp. 440–465.
- 16.** Baron, R.M. and Kenny, D.A. (1986), " the Moderato-Mediator Variable Distinction is Social Psychological" Research: Conceptual ,Strategic and Statistical Considerations., *Journal of personality social psychological*, 1986. vol.51,No 6,P:1173-1182.
- 17.** Barti, H., Huff, S., (1985) , “Change, Attitude to Change, and Support System Success”, *Information & Management*, 9 (5) : pp. 261- 268
- 18.** Biemer, Paul P. & Lars E. Lyberg (2003): *Introduction to survey Quality*, John Wiley & Sons, Inc., N.J.
- 19.** Burcu Kör and Ceyda Maden “The Relationship between Knowledge Management and Innovation in Turkish Service and High-Tech Firms“ *International Journal of Business and Social Science* .2013 ,Vol. 4 No. 4;p292-304
- 20.** C. Forza.( 2015) "Quality information systems and quality management: a reference model and associated measures for empirical research"*Industrial Management & Data Systems*, Vol. 95 Iss 2 pp. 6 - 14
- 21.** Caballero, Ismael & Mario Piattini (2007): *assessment and improvement of data and information Quality*, Idea Group, Inc., Hershey Centro de Ciencias Economics' Administrative
- 21.** Carlson, J. and O'Cass, A. (2010). Exploring the relationships between service equality, satisfaction, attitudes and behaviours in content-driven eservice web sites. *Journal of Services Marketing*, 24(2),112-127
- 22.** Certo, Samuel C. (2003): *Modern Management: Adding digital Focus*, (9th ed.), Pearson education, Inc., N.J.

- 23.** Ching-Sheng Chang and Su-Yueh Chen and Yi-Ting Lan.(2012)  
 “Motivating medical information system performance by system quality,  
 service quality, and job satisfaction for evidence-based practice 5  
<http://www.biomedcentral.com/1472-6947/12/135>
- 24.** Christopher Moturi and Prester Mbiwa (2015)“An evaluation of the  
 quality of management information systems used by SACCOs in kenya “The  
 TQM Journal, Vol. 27 Iss 6 pp. 798 - 813  
[www.emeraldgroupublishing.com/licensing/reprints.htm](http://www.emeraldgroupublishing.com/licensing/reprints.htm)
- 25.** Clairmont, Michelle, Dickstein, Ruth, Mills, Vicki. Testing for usability  
 in the design of new information gateway.\_ **URL:**  
[:http://dizzy\\_library.arizona.edu/library/teams/access979811ftpaper.html](http://dizzy_library.arizona.edu/library/teams/access979811ftpaper.html) .\_  
 Dated Access : 15/6/2003.
- 26.** Daft , R , 2001,( Organization Theory and Design )7th e d , south  
 western college publishing , U,S,A,NEW YORK.
- 27.** Dauda & yuons (2010), Technological Innovation and Organisational  
 Performance: Employee Relations Strategies, Department of Industrial  
 Relations and Public Administration Lagos State University, Lagos, Nigeria.
- 28.** Davis, F. D. (1993, March). User acceptance of information technology:  
 system characteristics, user perceptions and behavioral impacts.  
 International Journal of Man-Machine Studeis, 31(4), 475-487.
- 29.** Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1992, July). Extrinsic  
 and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace. Journal  
 of Applied Social Psychology, 22(14), 1111-1132.
- 30.** Davis, F. D. (1989, September). Perceived Usefulness, Perceived Ease  
 Of Use, And User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly,  
 13(3), 319-340.
- 31.** Dawit and Abebe Rorissa. “The Effect of Information Quality and  
 Satisfaction on a Parent’s Behavioral Intention to Use a Learning  
 Community Management System "International Journal of Libraries &  
 Information Services (LIBRI )2015; VOL 65 P: 143–150
- 32.** De Zilva LC, 2014, 'Psychological empowerment as a moderator of the  
 effects on job attitudes and behaviours on service quality in the  
 hotel industry : a Singapore context', DBA thesis, Southern  
 Cross University, Lismore, NSW.
- 33.** De Zilva, C & Wong, WN ,2012, ‘Front Office Employee Psychological  
 Empowerment and Service Quality in Singapore Luxury Hotel  
 Industry – AnExploratory Study’, Journal of Applied Business  
 and Management Studies, vol. 3, no. 1, pp. 1-11.
- 34.** DeLone W. H.,and McLean, R. (2003) The DeLone and McLean model  
 of information systems success: A ten year update. Journal of Management  
 Information Systems, 19 (4): 9-30.

- 35.** Doll, W.J. and Torkzadeh, G. 1988. The Measurement of End User Computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12 (2): 259-274.
- 36.** Duran-Arenas L., Rivero C. C., Canton S. F, (1998) The Development of a Quality Information System: A Case study of Mexico. *Health Policy and Planning*; 13(4):448-456
- 37.** Duvall ; Clerking, 1999, (Developing individual freedom to act , participation and empowerment ; an international , VOI.7 , NO, 8.
- 38.** Eftekhar Zader, Rezas , *Business Research year book*, Abbas Al-Kahfaji , University of Sliprty Rock , 1994.
- 39.** Erne S K and, Sri Fatiany and Jailani, H. Hairuddin (2012)" Information system acceptance and user satisfaction: The mediating role of trust, *International Conference on Asia Pacific Business Innovation and Technology Management*, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 57 pp: 412 – 418
- 40.** Escrig-Tena, A.B., Segarra-Ciprés, M., García-Juan, B., Beltrán-Martín, The impact of hard and soft quality management and proactive behaviour ‘.I in determining innovation performance, *International Journal of Production Economics*(2018), doi: 10.1016/j.ijpe.2018.03.011
- 40.** Eslam Aghapour and Zahra Poursaeid B and Leila Karimi M (2014) "Investigating the relationship between management information system and empowering employees:" *European online Journal of natural and social science*. VOL.2 NO.3 , pp:1805-3602
- 41.** F. Zarei, A. H. Amirkhani, M. Akbarian , M. R. Sabaapour ,(2015) " Considering the effect of information system quality (I S Q) on users decision quality case" study : manufacturing industry , *world of sciences journal* Vol :1 IS : 5 .PP 56-66.
- 42.** Faraj Juma Ali , Awell-ran DOE Method leads way to better products and processes in Quality conference - Tripoli: libya Quality association , 2004
- 43.** Fathi Yildirim & Karabey Canannur,(2016) Moderating Role of Empowerment in the Effect of Organizational Culture on Innovation *International Journal of Management and Applied Science*, ISSN: 2394-7926 Volume-2, Issue-4, Apr.-2016
- 44.** Gonzalo , Guzmán & Martínez Serna and García (2012 The Relationship between Knowledge Management and Innovation Level in Mexican SMEs: empirical evidence" *Journal of Universidad Autónoma de Aguascalientes (México)*, Centro de Ciencias Economics' Administrative.
- 45.** Goodman, Stephen, H, Fandt, Patricia M , Michlitsch, Joseph F & Lewis , Pamela S, 2007, ( Management ; Challenges for tomorrow’s Leaders, Thomson , south –western .
- 46.** Göran Svensson. 2006. The interactive interface of service quality: A conceptual framework, *European Business Review*, Vol. 18, Issue 3, 243 – 257.

- 47.**Gorla, N., T. M. Somers, and B. Wong, "Organizational impact of system quality, information quality, and service quality", *Journal of Strategic Information Systems*, 2010, pp. 207-228.
- 48.**Gorla, N., T. M. Somers, and B. Wong, "Organizational impact of system quality, information quality, and service quality", *Journal of Strategic Information Systems*, 2010, pp. 281-295
- 49.** Gronroos, C. 1984. A service quality model and its market implications, *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No.4, 36-44.
- 50.** Gronroos, C. 1991. Strategic management and marketing in the service sector, Student Literature Chartwell- Bartt, Sweden.
- 51.** Gupta, Atul, Jason, C., McDaniel, S. and Kanthi, Herath( 2005). Quality management in service firms: sustaining structures of total quality service, *Managing Service Quality*, Vol. 15, Issue 4, 389 – 402
- 52.** Gustavo and Antonio Maçada, Quality Dimensions of the Delone-Mclean Model to Measure User Satisfaction: an Empirical Test on the Information Security Context ,2015 48th Hawaii International Conference on System Sciences ,
- 53.**Haag, S. & others (2007): Management information systems for the information age,(6th ed.), McGraw- Hill, Inc., New York.
- 54.** Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. and Black, W.C. (1998), "Multivariate data analysis with reading (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- 55.** Hair, J. F., Black, B., Babin, B., Anderson, R. E., & Tath, R. L. (2010 ) Multivariate data analysis. Prentice Hall. Inc. Upper Saddle River, NJ USA
- 56.**Henderson, R., & Divett, M. J. (2003, September). Perceived usefulness, ease of use and electronic supermarket use. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59(3), 383-395.
- 57.** Hitz, S. R., Turoff, M., (1981) , "The Evolution of User Behavior in a Computerized Conferencing System", *Communication of the ACM*, 24(11) : pp. 739- 751
- 58.** Houston et al (2003) ,Fostering Organizational Innovation, George Washington University School of Business .
- 59.** Iqbal Alsaleh and Maram Bageel ,(2016) " Measuring User Satisfaction with Service Quality of IT Department Support as Perceived by the Users" *International Journal of Liberal Arts and Social Science* , Vol. 4 No. 1, P 66-82
- 60.** ISO / IEC 27001 (2005): Information technology – Security techniques information security management systems- requirements, International Standard, ISO, Geneva
- 61.** ISO/ FDIS 8601 (2000): data elements and interchange formats – information interchange – representation of dates and times , International Standard , ISO , Geneva.

- 62.** Jessica Santos. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions"Managing Service Quality. An International Journal, 13(3) 233-246.
- 63.** Jin Chen, Weizi LiThe Relationship between Flexible Human ResourceManagement and Enterprise Innovation Performance: AStudy from Organizational Learning CapabilityPerspective16<sup>th</sup> International Conference on Informatics andemiotics in Organisations (ICISO), Mar 2015, Toulouse, France. Springer, IFIP Advances in Information and Communication Technology, AICT-449, pp.204-213, 2015,
- 64.** Joseph M.Guran " Gurans Quality control hand book – Newyork : Mcgraw – Hill - 1988 .
- 65.** Kader, Mohd (2009). Measuring information system performance in public sector: a case study in Pahang State Education Department,(Master .thesis), University of Malaya, Malaysia .
- 66.** Kahn, Beverly K. & others (2002): information Quality Benchmarks: product and Service performance, communications of the ACM, April, Vol.45, No.4, pp. 184-192.
- 67.** Kappelman, Leon A. and McLean, Ephraim R., "the respective roles of user participation and user involvement in information system implementation success" (1991). ICIS 1991 Proceedings. Paper 5. International Conference on Information Systems .
- 68.** Karaali, D., Gumussoy, C., & Calisir, F. (2011, January). Factors affecting the intention to use a web-based learning system among blue-collar workers in the automotive industry. Computer in Human Behavior, 27(1), 343-354
- 69.** Kettinger, W.J. and Lee, C.C. 1994. Perceived service quality and user satisfaction with the information service function, Decision Sciences, Vol. 25, No.516.
- 70.** Khalil, Omar E.M. & others (1999): Teaching information Quality in information systems undergraduate Education, informing Science, vol.2, No.3, pp.53- 59
- 71.** Khosrow – Pour , Mehdi (2007): Advanced topics in information Resources Management , Idea Group Publishing , Inc., Hershey , Vol.5
- 72.**Kim, J.K, Eom, M.T, Ahn, J.H., (2005) , “Measuring IS Service Quality in the Context of the Service Quality- User Satisfaction Relationship”, Journal of Information Technology Theory and Application (JITTA) 7: pp. 53- 70.
- 73.** Lai, J.Y. and Yang, C.C. 2009. Effects of employees' perceived dependability on success of enterprise applications in e-business. Industrial Marketing Management vol 38,pp 263–274.
- 74.** Laroche. H., et Nioche. J-P., Repenser la stratégie (fondement

- et perspectives), édition Vuibert, Paris, 1998, p. 170
- 75.** lauden & lauden, (2002), seventh edition, new york
- 76.** Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. (2008). Management Information systems: Managing the digital firm (9<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- 77.** Leboyer L., la gestion des compétences, Edition d'organisation, Paris, 1996, pp42-49,
- 78.** Legris, P., Ingham, J., & Colletette, P. (2003, January). Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Information & Management*, 40(3), 191-204.
- 79.** Lehtinen, U. and Lehtinen, J.R. 1991. Two approaches to service quality dimensions, *The Service Industries Journal*, Vol.11, 287-303.
- 77.** Leroy. F, Les stratégies de l'entreprise, édition Dunod, Paris, 2001, p, pp.154,155
- 80.** Lewis, B. and Boorns, R. 1993. Service quality measurement, *Marketing Intelligence and Planning*, Vol.11, No.4, 4-12.
- 81.** Loudon K.C. and Laud on j.p. Management Information Systems, prentice. Hall in International inc New Jersey
- 82.** Lushly, Conrad, 1999, (Empowerment, HR Strategies r-on service Excellence 1st ed , Butter Worth Heinemann.-
- 83.** Mazlan sappri, and Baharudin" The moderating Effect of user involvement on user enablers of human resource management" *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*. 2016.Vol.90. No.2P121
- 84.** Mcshane, S; Glinow, M, 2000, (Organization behavioral; emerging realities for the workplace revolution ‘ Irwin M C Grow – Hill .
- 85.** N.Jabbouri, R., Siron,I.Zahari & M.Khalid (2016) ” Impact of Information Technology Infrastructure on Innovation Performance: An Empirical Study on private Universities In Iraq3rd GLOBAL CONFERENCE on BUSINESS, ECONOMICS, MANAGEMENT and TOURISM 26-28 November 2015, Rome, Italy” *Procedia Economics and Finance* 39 ( 2016 ) 861 – 869-
- 86.** Nazakati, Hussein, 2009 (Fostering Organizational citizenship behavior through human resources Empowerment) Islamic Azad University, Tehran center Branch.
- 87.** Nigar Cakar & Alper Erturk 2010 , comparing innovation capability of SME, *journal of small business management* .
- 88.** Nilobon Sivabrovornvatana, Sununta Siengthai, Donyaprueth Krairit and Himangshu Paul. 2005. Technology usage, quality management system and service quality in Thailand, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 18, Issue 6, 413 – 423.

- 89.** O'Brien James A et al. (2008). Management Information System. Eight Edition. NY: McGraw-Hill.
- 90.** Oleg Sidorkin ,(2015) The Impact of Management Quality on Innovation Performance of Firms in Emerging Countries Working Paper Series (ISSN 1211-3298) Electronic Version.
- 91.** Ong, C.-S., Lai, J.-Y., & Wang, Y.-S. (2004, July). Factors affecting engineers' acceptance of asynchronous e-learning systems in high-tech companies. *Information & Management*, 41, 795-804.
- 92.** Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988 SERVQUAL: A multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, Vol.49, No.64, 12-40.
- 93.** Parmita Saha, Atanu K. Nath Esmail Salehi-Sangari ,(2012) Evaluation of government e-tax websites: an information quality and system quality approach, *Transforming Government: People, Process and Policy*. 3(6) :300-31
- 94.** Paule ,Melone , Nancy ,(1990) a Theoretical Assessment of the user Satisfaction Construct in Information Systems researches" "Management science" , Vol36, No1, January
- 95.** Petter ,S., & DeLone, W., & McLean,E. (2008). Measuring information systems success: models dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, vol.17,pp. 236– 263.
- 96.** Philip B .crosby " Quality with out tears –Newyork: Mcgraw Hill, 1984
- 97.** Philip, G. and Hazlet, Ann. 1996. Service quality of industrial information service, *British Library Research and Innovation Report*, British, London.
- 98.** Philip, G. and Hazlet, Ann. 1996. Service quality of industrial information service, *British Library Research and Innovation Report*, British, London.
- 99.** Philip, G. and Hazlet, S.A. 1997. The Measurement of Service Quality: New P-C-P Attributes, *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol.14, No..3, P. 274.
- 103.** Philip.1997. The Measurement of Service Quality : A new P-C-P Attributes, *International Journal of Quality And Reliability Management*, 14(3): 260- 286.
- 100.** Pitt, L.F., Wastson, R.T. and Kavan, C.B. 1995. Service quality: A measure of information system effectiveness, *MIS, Quarterly*, Vol., 19, No.2, 173-185.
- 101.** Quélin B., et Arrégle., J-L, Le management stratégique des Compétences, Editions Ellipses, Paris, 2000, pp.59,60.
- 102.** Rai,A. ,lang,S,S, welker, R.B., Assessin the validity of ISsuccess models .An Empirical test and theoretical Analysis imformation systems Research 13(1),(2002)

- 103.** Raj Prasanna and Thomas J. Huggins (2016) Factors affecting the acceptance of information systems supporting emergency operations centres, *Computers in Human Behavior*,57(2016) p.168-181
- 104.** Ravichandran, T. & Arun Rai (2000): total Quality Management in information systems development: key constructs and relationships, *Journal of Management information systems*, M.E. Sharpe, Inc., Vol.16, No.3, pp.199-155.
- 105.** Robbins, Stephen, 2001, (*Organizational Behavior* ) 9<sup>th</sup> ed , prentice – hall inc , new Jersey,
- 106.** Ross Judith A. How and why to build a better spread sheet. *Harvard Business Review* 73 September – October 1996.
- 107.** Sabherwal, R., Jeyarajm A., Chowa, C., (2004) , “Information Systems Success: Dimensions and Determinants”, University of Missouri.
- 108.** Sagar and Bloomberg(2010), *New Energy Finance A new way for Foster Climate Technologies in The Developing World*, Climate Innovation Centers , The International Bank for Reconstruction Development/The World Bank , Washington DC October, accessible on 4\3\2013 [www.worldbank.org](http://www.worldbank.org).
- 109.** Sasser, W.E., Olsen, R.P. and Wyckoff, D.D. 1978 *Management of service operations*, Allyn and Bacon, Boston, MA.
- 110.** SAUNDERS, M., LEWIS, P. & THORNHIL, A. 2009. *Research methods for business students*, Essex, England, Prentice Hall.
- 111.** Seddon, P.B, "A partial Test Development of Delone and Mclean's Model of IS Success", *thernational Conference of Information Systems*, Vanconver., (1994)p245
- 112.** Sekran , Uma(2006) ,*Research Methods for Business* , John
- 113.** Shadi Abualloush ,Atef Saleh Aladwan & Khaled Bataineh (2017) *The Impact Of Information System On Innovation(Product, Process Innovation)* “ *International Journal of Business Administration*” Vol. 8, No. 1; 2017
- 114.** Siti Asma and Maryati Mohd (2013) “Towards an evaluation framework for information quality management (IQM) practices for health information systems– evaluation criteria for effective IQM“  
practices,*Journal of Evaluation in Clinical Practice* ISSN 1365-2753.P:379-387
- 115.** Steiber (2012),*Organizational Innovations: A conceptualization of how they are created, diffused, and sustained*, Department of Technology Management and Economics ,Chalmers University of Technology, Gothenburg, Sweden .
- 116.** Su, Ying & Zhanming Jin (2007): a methodology for information Quality Assessment in the designing and manufacturing process of mechanical products, Idea Group, Inc., Hershey.  
systems: *Managing the digital firm* (9<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle
- 117.**Tarondeau J-C., *le management des savoirs*, 2<sup>ème</sup> édition, édition presse universitaires, paris, 2002, p20

- 118.** Venkat R. Krishnan, (2012), "Transformational leadership and personal outcomes: empowerment as mediator", Leadership & Organization Development Journal, Vol. 33 Iss: 6 pp. 550 – 563
- 119.** Wilkin, Carla & Tanya cast leman (2003): Development of an Interment to evaluate the Quality of Delivered information systems, proceedings of the 36<sup>th</sup> Hawaii international conference on system sciences, Deakin University.
- 120.** Yael K-Shichor and Moshe Zviran ,(2012) “Factors Influencing perceived benefits and user satisfaction in knowledge management systems“

ثالثاً: المواقع الالكترونية:

- 1.URL:[http://www.usabilityprofessionals.org/usability\\_resource/about\\_usability/definitions.\\_](http://www.usabilityprofessionals.org/usability_resource/about_usability/definitions._) Dated Access: 6/1/2018.
- 2.:[http://dizzy\\_library.arizona.edu/library/teams/access979811ftpaper.html](http://dizzy_library.arizona.edu/library/teams/access979811ftpaper.html) . \_ Dated Access : 15/6/2016.
3. <http://www.biomedcentral.com/1472-6947/12/135> information service, British Library Research and Innovation Innovation Level in Mexican SMEs: empirical evidence"
4. <http://www.marefa.org/index.php/> . تاريخ الدخول : ٢٥ / ١ / ٢٠١٦ م .
5. <http://en.wikipedia.org/wiki/Innovation> . تاريخ الدخول : ٣٠ / ٣ / ٢٠١٧ م .

ملحق رقم (١)

أداة الدراسة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا  
كلية الدراسات العليا



## إستبانه بحث لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

بحث بعنوان:

الدور المفسر لرضا المستخدمين في العلاقة بين الجودة  
المدركة لنظم المعلومات الإدارية والإبداعي من خلال تمكين  
المستخدمين كمتغير معدل

(دراسة على عينة من المؤسسات الخدمية بولاية الخرطوم)

إشراف

د. صديق بلل إبراهيم

إعداد الباحث

الأمين محمد آدم

ت/ ٠٩١٢١٢٦٧٨٩

2017م

رقم الإستبانه ( )

بسم الله الرحمن الرحيم

المستجيب / المستجيبة

المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله

الموضوع :إستبيان

أحيط سيادتكم علما بأنني أجري بحثاً لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

أضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي تهدف للتعرف على:

(أثر جودة المدركة لنظم المعلومات الإدارية علي الاداء الإبداعي في ظل

الدور المفسر لرضا المستخدمين والدور المعدل للتمكين المستخدمين)

عليه استميتك جزء من وقتكم الغالي وأرجو شاكراً منكم قراءة عبارات الإستبيان المرفقة  
بتمعن وروية ومن ثم الاجابة على كافة بنودها بدقة وموضوعية، كما ارجو تعاونكم

السخي في دعم البحث العلمي بالاجابة عن اسئلة الإستبانة بمعلوماتكم القيمة .

علما بأن إجاباتكم ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط وسوف

نذودكم بالنتائج التي يتوصل اليها البحث إن رغبتكم، املاً أن تحظي هذه الإستبانة  
بعنايتكم وإهتمامكم الفائق.

شاكراً حسن تعاونكم معي ،،،

الأمين محمد ادم أحمد

الباحث

Email : [Alam.mhod@gmail.com](mailto:Alam.mhod@gmail.com)

ت : ٠٩١٢١٢٦٧٨٩

أولاً : المعلومات الشخصية والمهنية :

فضلاً ضع علامة (√) امام العبارة التي تراها مناسبة

١ / النوع

النوع	ذكر	أنثى

٢ / العمر

الفئة العمرية	أقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ و أقل من ٤٠	٤٠ و أقل من ٥٠	٥٠ و أقل من ٦٠	٦٠ سنة فأكثر

٣ / المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	قبل الجامعي	جامعي	فوق الجامعي

٤ / التخصص الأكاديمي

التخصص	مصارف	إدارة اعمال	محاسبة	إقتصاد	حاسوب	أخري (اذكره)

٥ / الخبرة العملية

سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنة	٥ وأقل من ١٠	١٠ و أقل من ١٥	١٥ و أقل من ٢٠	٢٠ سنة فأكثر

٦ / مسمي الوظيفة الخاص بك

إسم الوظيفة	مدير	رئيس قسم	موظف

٧/ عدد الدورات التدريبية التي تحصلت عليه في مجال نظم المعلومات الادارية

عدد الدورات	لم احصل علي دورة	دورة واحدة	دورتين	٣ دورات فأكثر

٨/ طبيعة الخدمة المقدمة.

تعليمية	مصرفية	اتصالات	تأمين	طيران	أوراق مالية	صحية	فندقية

القسم الثاني : الاسئلة المتعلقة بقياس الجودة المدركة لنظم المعلومات الادارية (جودة النظام ، جودة المعلومات ، جودة الخدمة )

فضلا ضع علامة (v) امام الخيار الذي يناسب رأيك من بين الخيارات الموضحة امام كل عبارة في الجدول أدناه.

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارات
<b>محور جودة النظام</b>					
					1- نظام المعلومات المستخدم في مؤسستي يتصف بسهولة الاستخدام والتعلم
					2- نظام المعلومات يقدم معلومات من مصادر موثوقة
					3- نظام المعلومات الذي أستخدمه يقدم الخدمات المطلوبة
					4- تنفيذ العمليات بنظام المعلومات المستخدم تقود الي نتيجة متوقعة
					5- أستطيع التحكم بجميع عناصر النظام بطريقة سهلة وواضحة
					6- يساعد نظام المعلومات المستخدم في القيام بعمليات متكاملة ومتداخلة مع الانظمة الاخرى بمرونة عالية
<b>محور جودة المعلومات</b>					
					1- المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات حديثة و تقدم في وقت مناسب
					2- المعلومات التي يوفرها النظام تتسم بالوضوح وقابلة للفهم
					3- المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تتسم بالشمول والتعبير عن المطوبات وتمثيلها
					4- المعلومات التي يوفرها النظام تمتاز بالدقة وسهولة إسترجاعها
					5- المعلومات التي يوفرها النظام تتناسب مع طبيعة الانشطة التي أقوم بها
					6- المعلومات التي يوفرها النظام موجزة ومتاحة وكافية ومدركة
<b>محور جودة الخدمة</b>					
					1- الخدمات التي يقدمه نظام المعلومات يمكن الإعتماد عليه
					2- لدي ثقة عالية في الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات
					3- يتمتع نظام المعلومات بمنظر وواجهة تفاعلية حديثة مقبولة من المستخدمين
					4- الخدمات التي يقدمه نظام المعلومات امن من الاختراق
					5- هنالك موثوقية في مخرجات نظام المعلومات ومقبولة للمستخدمين
					6- نظام المعلومات يقدم حل أمثل وخدمة سريعة لما اطلب
					7- الخدمات التي يقدمه نظام المعلومات متفهمة لإحتياجات المستخدمين

القسم الثالث : الاسئلة المتعلقة بقياس الاداء الإبداعي للعاملين من خلال محاور الإبداع الإداري ، الإبداع التكنولوجي

فضلا ضع علامة (√) امام الخيار الذي يناسب رأيك من بين الخيارات الموضحة امام كل عبارة في الجدول أدناه

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لاوافق	لا أوافق بشدة
<b>محور الإبداع الإداري</b>					
1- أنجز مايسند لي من اعمال بإسلوب متجدد					
2- أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار مع العملاء					
3- لدي القدرة علي اقتراح حلول سريعة لمواجهة مشاكل العمل					
4- لدي مؤسستي القدرة علي إنتاج خدمات بكفاءة وفعالية					
5- مؤسستي تساعد علي التطوير والإبتكار وتشجيع المبدعين					
6- مؤسستي تشجع علي التفكير والتصرف بطرق جديدة					
7- تمتلك المؤسسة نظام لتطوير القدرات الإبداعية للعاملين					
<b>محور الإبداع التكنولوجي</b>					
1- تستخدم مؤسستي التقنيات الحديث في إنتاج وتقديم الخدمات الجديدة					
2- تبادر مؤسستي بتبني الأفكار والأساليب الحديثة في العمل					
3- تمتلك مؤسستي نظام لمراجعة إجراءات العمل وتطويرها					
4- توفير الأجهزة والمعدات وإستخدام الحاسوب له دور رئيسي في التوصل الي إبداع تكنولوجي					
5- منتجات مؤسستي علي درجة عالية من الثقة عند الإستخدام					
6- مؤسستي تستخدم إجراءات جديدة لتحسين جودة المخرجات					

القسم الرابع : الاسئلة المتعلقة بقياس رضا المستخدمين

فضلا ضع علامة (√) امام الخيار الذي يناسب رأيك من بين الخيارات الموضحة امام كل عبارة في الجدول أدناه.

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لاوافق	لا أوافق بشدة
<b>المتغير الوسيط رضا المستخدمين</b>					
1- نظام المعلومات قادر علي تلبية إحتياجات المستخدمين					
2- يساعد نظام المعلومات علي متابعة العمل					
3- يساعد نظام المعلومات علي إنجاز العمل					
4- يساعد نظام المعلومات علي تحسين العمل					
5- لا تواجهني مشكلات عند استخدام النظام					
6- أجد التفاعل مع نظم المعلومات الادارية لايتطلب كثير من الجهد					

القسم الخامس: الأسئلة المتعلقة بقياس تمكين المستخدمين من خلال محاور المشاركة، الاتصال الفعال، تمكين النفسي

فضلا ضع علامة (√) امام الخيار الذي يناسب رأيك من بين الخيارات الموضحة امام كل عبارة في الجدول أدناه.

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارات
<b>محور المشاركة</b>					
					1- اشارك في معظم الاجراءت لإنجاز العمل
					2- استشار في الكثير من القرارات المطلوبة في وظيفتي
					3- يتم إشراك العاملين في تنفيذ العمليات الخاصة بنظام المعلومات
					4- شاركت في تطوير وتصميم برامج نظام المعلومات
					5- تلجأ المؤسسة لحل المشكلات عن طريق اللجوء لفرق العمل
<b>محور الاتصال الفعال</b>					
					1- تمتلك مؤسستي البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
					2- يوجد نظام معلومات فعال يوفر المعلومات بسرعة
					3- يوفر النظام المعلومات إمكانيات تساعد في سهولة الوصول الي مختلف البيانات والمعلومات
					4- أمتلك المهارات الفنية اللازمة للتعامل مع نظم الإتصال
					5- تتميز التعليمات والإجراءات الخاصة بنظم الإتصالات بالوضوح
					6- شبكة المعلومات والاتصالات التي تتوفر بمؤسستي تمكننا من الإجابة علي جميع الأسئلة وحل المشاكل التي تواجهنا في العمل
<b>محور التمكين النفسي</b>					
					1- يعتبر العمل الذي أقوم به مهماً جداً بالنسبة لي
					2- أثق في مقدراتي علي اداء وظائف المؤسسة
					3- لدي قدر كبير من السيطرة علي ما يحدث في عملي
					4- أنشطة العمل في المؤسسة ذات مغزي شخصي لي
					5- لدي قدر من الحرية والاستقلالية في كيفية اداء وظيفتي
					6- لدي تاثير فيما يحدث في المنظمة

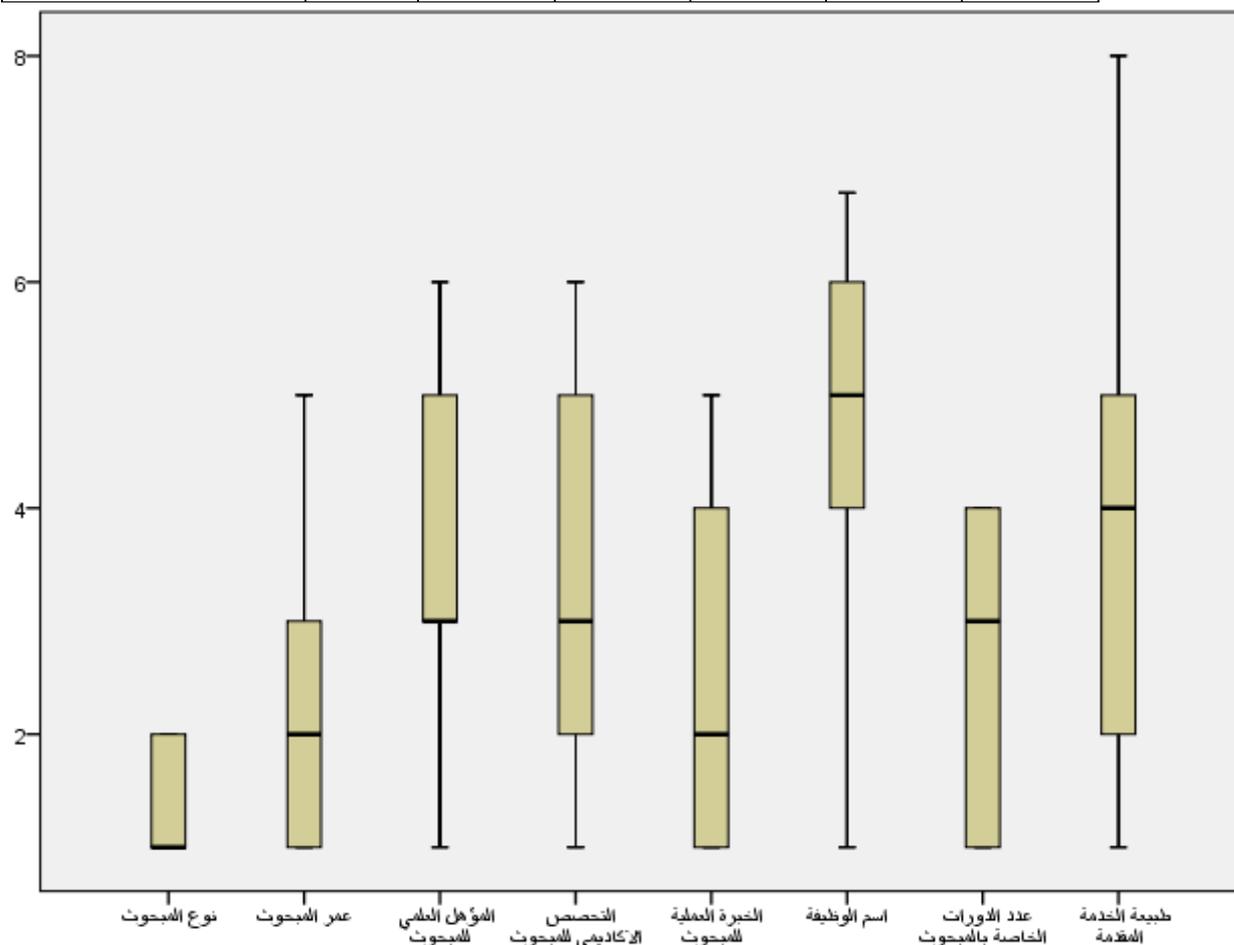
الملحق رقم (٢)

قائمة أسماء المحكمين

الرقم	الاسم	العنوان
١-	د. محمد حمد محمود	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
٢-	بروفيسور . تاج السر محمد قسم السيد	جامعة افريقيا العالمية
٣-	د. حجوة عبد الواحد حجوة	جامعة الخرطوم

### الملحق رقم (٣-١) مخرجات تحليل الاستبيان Spss

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
المبحوث نوع	312	100.0%	0	0.0%	312	100.0%
المبحوث عمر	312	100.0%	0	0.0%	312	100.0%
للمبحوث العلمي المؤهل	312	100.0%	0	0.0%	312	100.0%
للمبحوث الاكاديمي التخصص	312	100.0%	0	0.0%	312	100.0%
للمبحوث العملية الخبرة	312	100.0%	0	0.0%	312	100.0%
الوظيفة اسم	312	100.0%	0	0.0%	312	100.0%
بالمبحوث الخاصة الدورات عدد	312	100.0%	0	0.0%	312	100.0%
المقدمة الخدمة طبيعة	312	100.0%	0	0.0%	312	100.0%



### الملحق رقم (٣-٢) جدول التكرارات من مخرجات ال Spss

نوع المبحوث					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	175	56.1	56.1	56.1
	انثي	137	43.9	43.9	100.0
	Total	312	100.0	100.0	
عمر المبحوث					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 30 من أقل	94	30.1	30.1	30.1
	40 من أقل و 30 من	112	35.9	35.9	66.0
	50 من أقل و 40	65	20.8	20.8	86.9
	60 من أقل و 50	34	10.9	10.9	97.8
	فاكثر سنة 60	7	2.2	2.2	100.0
	Total	312	100.0	100.0	
المؤهل العلمي للمبحوث					

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	2	.6	.6	.6
	دبلوم	24	7.7	7.7	8.3
	بكلاريوس	149	47.8	47.8	56.1
	عالي دبلوم	36	11.5	11.5	67.6
	ماجستير	91	29.2	29.2	96.8
	دكتوراه	10	3.2	3.2	100.0
Total		312	100.0	100.0	
<b>التخصص الأكاديمي للمبحوث</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مصارف	27	8.7	8.7	8.7
	اعمال إدارة	76	24.4	24.4	33.0
	محاسبة	54	17.3	17.3	50.3
	اقتصاد	47	15.1	15.1	65.4
	حاسوب	50	16.0	16.0	81.4
	اخرى (انكره)	58	18.6	18.6	100.0
	Total	312	100.0	100.0	

### ملحق رقم (٣-٣) المتوسطات والانحراف المعياري

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
المعلومات النظام جودة	312	1	5.00	4.0465	.60474
الخدمات جودة	312	1.00	5.00	3.9973	.65209
التكنولوجي الابداع	312	1.13	5.00	3.9187	.76469
الاداري الابداع	312	2.50	5.00	4.2821	.57599
الفعال الاتصال	312	1.00	5.00	4.0333	.67774
النفسي التمكين	312	1.00	5.00	4.2885	.61317
المستخدمين رضا	312	1.00	5.00	4.2220	.64483
Valid N (listwise)	312				

### ملحق رقم (٣-٤) التحليل العاملي الاستكشافي من مخرجات Spss

Factor Correlation Matrix		
Factor	1	2
1	1.000	.794
2	.794	1.000

Extraction Method: Maximum Likelihood.  
Rotation Method: Promax with Kaiser Normalization.

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.809
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	915.880
	Df	21
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.003	75.063	75.063	2.709	67.719	67.719
2	.543	13.570	88.633			
3	.240	5.993	94.626			
4	.215	5.374	100.000			

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Factor Matrix <sup>a</sup>	
	Factor
	1
رضا_المستخدمين1	.644
رضا_المستخدمين2	.884
رضا_المستخدمين3	.872
رضا_المستخدمين4	.867
Extraction Method: Maximum Likelihood.	
a. 1 factors extracted. 4 iterations required.	

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.809
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	915.880
	Df	21
	Sig.	.000

Total Variance Explained							
Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup>
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	3.623	51.751	51.751	1.761	25.161	25.161	3.066
2	1.209	17.266	69.018	2.453	35.039	60.201	1.869
3	.618	8.825	77.842				
4	.566	8.081	85.923				
5	.420	6.000	91.922				
6	.305	4.357	96.279				
7	.260	3.721	100.000				
Extraction Method: Maximum Likelihood.							
a. When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.							

Communalities <sup>a</sup>			
	Initial	Extraction	
الفعال_الإتصال1	.441	.463	
الفعال_الإتصال2	.635	.767	
الفعال_الإتصال3	.584	.671	
الفعال_الإتصال5	.417	.404	
الفعال_الإتصال6	.506	.517	
النفسي_التمكين2	.394	.394	
النفسي_التمكين3	.401	.999	

Extraction Method: Maximum Likelihood.

a. One or more communality estimates greater than 1 were encountered during iterations. The resulting solution should be interpreted with caution.

Factor Matrix <sup>a</sup>		
	Factor	
	1	2
الفعال_الإتصال1		.602
الفعال_الإتصال2		.833
الفعال_الإتصال3		.786
الفعال_الإتصال5		.571
الفعال_الإتصال6		.648
النفسي_التمكين2	.602	
النفسي_التمكين3	.999	

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.897
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1719.364
	Df	45
	Sig.	.000

Pattern Matrix <sup>a</sup>		
	Factor	
	1	2
AD2		.644
AD3		.894
AD4	.606	.232
AD5	.844	
AD7	.811	
TCH1	.704	
TCH2	.788	
TCH3	.744	
TCH6	.704	
AD6	.874	

Total Variance Explained							
Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup>
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	5.172	51.719	51.719	4.761	47.614	47.614	4.739
2	1.564	15.641	67.359	1.188	11.880	59.495	1.536
3	.652	6.524	73.883				
4	.541	5.411	79.294				
5	.451	4.510	83.804				
6	.446	4.463	88.267				
7	.373	3.728	91.995				
8	.332	3.322	95.317				
9	.289	2.894	98.212				
10	.179	1.788	100.000				

Extraction Method: Maximum Likelihood.

a. When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

Pattern Matrix <sup>a</sup>		
	Factor	
	1	2
الإبداع_الإداري2		.627
الإبداع_الإداري3		.924
الإبداع_الإداري4	.609	
الإبداع_الإداري5	.846	
الإبداع_الإداري6	.875	
الإبداع_الإداري7	.810	
الإبداع_التكنولوجي1	.703	
الإبداع_التكنولوجي2	.787	
الإبداع_التكنولوجي3	.742	
الإبداع_التكنولوجي6	.703	

Extraction Method: Maximum Likelihood.  
Rotation Method: Promax with Kaiser Normalization.<sup>a</sup>

a. Rotation converged in 3 iterations.

Pattern Matrix <sup>a</sup>							
	Factor						
	1	2	3	4	5	6	7
جودة النظام3	.729						
جودة النظام4	.648						
جودة النظام5	.489						
جودة النظام6	.524						
جودة المعلومات1	.594						
جودة المعلومات2	.780						
جودة المعلومات3	.763						
جودة المعلومات4	.692						
جودة المعلومات5	.674						
جودة المعلومات6	.653						
جودة الخدمة1		.488					
جودة الخدمة2		.597					
جودة الخدمة3		.672					
جودة الخدمة4		.680					
جودة الخدمة5		.658					
جودة الخدمة6		.652					
جودة الخدمة7		.772					
الإبداع الإداري2				.627			
الإبداع الإداري3				.924			
الإبداع الإداري4			.609				
الإبداع الإداري5			.846				
الإبداع الإداري6			.875				
الإبداع الإداري7			.810				
الإبداع التكنولوجي1			.703				
الإبداع التكنولوجي2			.787				
الإبداع التكنولوجي3			.742				
الإبداع التكنولوجي6			.703				
الإتصال الفعال1					.633		
الإتصال الفعال2					.904		
الإتصال الفعال3					.853		
الإتصال الفعال5					.583		
الإتصال الفعال6					.680		
التمكين النفسي2						.693	
التمكين النفسي4						.511	
التمكين النفسي3						.867	
رضا المستخدمين1							.644
رضا المستخدمين2							.884
رضا المستخدمين3							.872
رضا المستخدمين4							.867
Extraction Method: Maximum Likelihood. Rotation Method: Promax with Kaiser Normalization. <sup>a</sup>							
a. Rotation converged in 3 iterations.							

ملحق رقم (٤-٥) تحليل الاعتمادية الفا كورنباخ من مخرجات ال Spss

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	312	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	312	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Scale: جودة معلومات النظام**

**Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	10

**Scale: جودة خدمات النظام**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	7

**Scale: الابداع الاداري**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	2

**Scale: الابداع التكنولوجي**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	8

**Scale: رضا المستخدمين**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	4

**Scale: التمكين النفسي**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	3

**Scale: اتصال فعال**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	5

ملحق رقم (٤-٥) مخرجات ال Amos

نتائج التحليل العاملي التوكيدي للنموذج الدراسة عن طريق الاحتمالات الكبرى للتقديرات

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
SR1	<---	جودة الخدمات	1.000				
SR2	<---	جودة الخدمات	1.171	.091	12.855	***	par_1
SR3	<---	جودة الخدمات	1.191	.116	10.301	***	par_2
SR4	<---	جودة الخدمات	1.189	.124	9.607	***	par_3
SR5	<---	جودة الخدمات	1.119	.105	10.700	***	par_4
SR6	<---	جودة الخدمات	1.304	.118	11.062	***	par_5
SR7	<---	جودة الخدمات	1.230	.112	10.945	***	par_6
AD4	<---	الابداع التكنولوجي	1.000				
AD5	<---	الابداع التكنولوجي	1.521	.120	12.698	***	par_7
AD6	<---	الابداع التكنولوجي	1.503	.125	12.001	***	par_8
AD7	<---	الابداع التكنولوجي	1.744	.149	11.737	***	par_9
TCH1	<---	الابداع التكنولوجي	1.391	.123	11.323	***	par_10
TCH2	<---	الابداع التكنولوجي	1.515	.129	11.701	***	par_11
TCH3	<---	الابداع التكنولوجي	1.377	.121	11.381	***	par_12
TCH6	<---	الابداع التكنولوجي	1.236	.112	11.044	***	par_13
AD2	<---	الابداع الاداري	1.000				
AD3	<---	الابداع الاداري	1.155	.138	8.383	***	par_14
CO1	<---	الاتصال الفعال	1.000				
CO2	<---	الاتصال الفعال	1.176	.090	13.101	***	par_15
CO3	<---	الاتصال الفعال	1.034	.083	12.471	***	par_16
CO5	<---	الاتصال الفعال	.787	.079	9.928	***	par_17
CO6	<---	الاتصال الفعال	1.040	.093	11.209	***	par_18
PYS2	<---	التمكين النفسي	1.000				
PYS4	<---	التمكين النفسي	1.047	.117	8.921	***	par_19
PYS3	<---	التمكين النفسي	1.123	.099	11.324	***	par_20
USR1	<---	رضا المستخدمين	1.000				
USR2	<---	رضا المستخدمين	1.265	.094	13.515	***	par_21
USR3	<---	رضا المستخدمين	1.060	.080	13.235	***	par_22
USR4	<---	رضا المستخدمين	1.233	.092	13.414	***	par_23
SQ3	<---	نظم المعلومات	1.000				
SQ4	<---	نظم المعلومات	.787	.068	11.577	***	par_39
SQ5	<---	نظم المعلومات	.944	.083	11.360	***	par_40
SQ6	<---	نظم المعلومات	1.038	.089	11.600	***	par_41
INQ1	<---	نظم المعلومات	1.160	.086	13.448	***	par_42
INQ2	<---	نظم المعلومات	.864	.069	12.594	***	par_43
INQ3	<---	نظم المعلومات	1.025	.077	13.354	***	par_44
INQ4	<---	نظم المعلومات	.905	.076	11.933	***	par_45
INQ5	<---	نظم المعلومات	.954	.072	13.165	***	par_46
INQ6	<---	نظم المعلومات	1.069	.081	13.181	***	par_47

**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

			Estimate
SR1	<---	جودة الخدمات	.634
SR2	<---	جودة الخدمات	.725
SR3	<---	جودة الخدمات	.690
SR4	<---	جودة الخدمات	.633
SR5	<---	جودة الخدمات	.725
SR6	<---	جودة الخدمات	.761
SR7	<---	جودة الخدمات	.750
AD4	<---	الابداع التكنولوجي	.638
AD5	<---	الابداع التكنولوجي	.776
AD6	<---	الابداع التكنولوجي	.822
AD7	<---	الابداع التكنولوجي	.793
TCH1	<---	الابداع التكنولوجي	.762
TCH2	<---	الابداع التكنولوجي	.789
TCH3	<---	الابداع التكنولوجي	.761
TCH6	<---	الابداع التكنولوجي	.733
AD2	<---	الابداع الاداري	.715
AD3	<---	الابداع الاداري	.808
CO1	<---	الاتصال الفعال	.665
CO2	<---	الاتصال الفعال	.871
CO3	<---	الاتصال الفعال	.816
CO5	<---	الاتصال الفعال	.627
CO6	<---	الاتصال الفعال	.719
PYS2	<---	التمكين النفسي	.782
PYS4	<---	التمكين النفسي	.565
PYS3	<---	التمكين النفسي	.766
USR1	<---	رضا المستخدمين	.670
USR2	<---	رضا المستخدمين	.881
USR3	<---	رضا المستخدمين	.857
USR4	<---	رضا المستخدمين	.872
SQ3	<---	نظم المعلومات	.733
SQ4	<---	نظم المعلومات	.665
SQ5	<---	نظم المعلومات	.654
SQ6	<---	نظم المعلومات	.667
INQ1	<---	نظم المعلومات	.767
INQ2	<---	نظم المعلومات	.722
INQ3	<---	نظم المعلومات	.762
INQ4	<---	نظم المعلومات	.686
INQ5	<---	نظم المعلومات	.753
INQ6	<---	نظم المعلومات	.754

**Model Fit Summary**

**CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	109	1164.688	671	.000	1.736
Saturated model	780	.000	0		
Independence model	39	8094.041	741	.000	10.923

### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.038	.843	.818	.726
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.275	.148	.103	.141

### Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.856	.841	.933	.926	.933
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

### Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.906	.775	.845
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

### NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	493.688	402.857	592.373
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	7353.041	7067.180	7645.384

### FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	3.745	1.587	1.295	1.905
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	26.026	23.643	22.724	24.583

### RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.049	.044	.053	.680
Independence model	.179	.175	.182	.000

### AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	1382.688	1414.865	1790.675	1899.675
Saturated model	1560.000	1790.258	4479.542	5259.542
Independence model	8172.041	8183.554	8318.018	8357.018

### ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	4.446	4.154	4.763	4.549
Saturated model	5.016	5.016	5.016	5.756
Independence model	26.277	25.357	27.217	26.314

## العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية والاداء الابداعي من مخرجات الاموس

### Maximum Likelihood Estimates

#### Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الابداع_التكنولوجي	<---	نظم_المعلومات	.146	.115	1.273	.203	par_25
الابداع_الاداري	<---	نظم_المعلومات	.244	.156	1.565	.118	par_26
الابداع_التكنولوجي	<---	جودة_الخدمات	.506	.135	3.741	***	par_27
الابداع_الاداري	<---	جودة_الخدمات	.027	.172	.157	.875	par_28
SR1	<---	جودة_الخدمات	1.000				
SR2	<---	جودة_الخدمات	1.154	.100	11.560	***	par_1
SR3	<---	جودة_الخدمات	1.135	.105	10.772	***	par_2
SR4	<---	جودة_الخدمات	1.124	.113	9.907	***	par_3
SR5	<---	جودة_الخدمات	1.065	.095	11.228	***	par_4
SR6	<---	جودة_الخدمات	1.265	.107	11.874	***	par_5
SR7	<---	جودة_الخدمات	1.199	.102	11.789	***	par_6
AD4	<---	الابداع_التكنولوجي	<u>1.000</u>				
AD5	<---	الابداع_التكنولوجي	1.621	.126	12.895	***	par_7
AD6	<---	الابداع_التكنولوجي	1.523	.117	13.046	***	par_8
AD7	<---	الابداع_التكنولوجي	1.734	.139	12.495	***	par_9
TCH1	<---	الابداع_التكنولوجي	1.259	.113	11.189	***	par_10
TCH2	<---	الابداع_التكنولوجي	1.437	.120	11.984	***	par_11
TCH3	<---	الابداع_التكنولوجي	1.289	.112	11.503	***	par_12
TCH6	<---	الابداع_التكنولوجي	1.164	.104	11.182	***	par_13
AD2	<---	الابداع_الاداري	1.000				
AD3	<---	الابداع_الاداري	.826	.205	4.030	***	par_14
SQ3	<---	نظم_المعلومات	1.000				
SQ4	<---	نظم_المعلومات	.777	.068	11.455	***	par_15
SQ5	<---	نظم_المعلومات	.955	.083	11.541	***	par_16
SQ6	<---	نظم_المعلومات	1.034	.089	11.606	***	par_17
INQ1	<---	نظم_المعلومات	1.143	.086	13.287	***	par_18
INQ2	<---	نظم_المعلومات	.877	.068	12.845	***	par_19
INQ3	<---	نظم_المعلومات	1.027	.077	13.423	***	par_20
INQ4	<---	نظم_المعلومات	.915	.075	12.132	***	par_21
INQ5	<---	نظم_المعلومات	.976	.072	13.554	***	par_22
INQ6	<---	نظم_المعلومات	1.099	.081	13.640	***	par_23

#### Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
الابداع_التكنولوجي	<---	نظم_المعلومات	.162
الابداع_الاداري	<---	نظم_المعلومات	.265
الابداع_التكنولوجي	<---	جودة_الخدمات	.511
الابداع_الاداري	<---	جودة_الخدمات	.027
SR1	<---	جودة_الخدمات	.662
SR2	<---	جودة_الخدمات	.746
SR3	<---	جودة_الخدمات	.687
SR4	<---	جودة_الخدمات	.624
SR5	<---	جودة_الخدمات	.721
SR6	<---	جودة_الخدمات	.770
SR7	<---	جودة_الخدمات	.764
AD4	<---	الابداع_التكنولوجي	.658
AD5	<---	الابداع_التكنولوجي	.845
AD6	<---	الابداع_التكنولوجي	.858
AD7	<---	الابداع_التكنولوجي	.813
TCH1	<---	الابداع_التكنولوجي	.712

TCH2	<---	الابداع_التكنولوجي	.772
TCH3	<---	الابداع_التكنولوجي	.735
TCH6	<---	الابداع_التكنولوجي	.711
AD2	<---	الابداع_الاداري	.845
AD3	<---	الابداع_الاداري	.684
SQ3	<---	نظم_المعلومات	.733
SQ4	<---	نظم_المعلومات	.657
SQ5	<---	نظم_المعلومات	.661
SQ6	<---	نظم_المعلومات	.665
INQ1	<---	نظم_المعلومات	.755
INQ2	<---	نظم_المعلومات	.732
INQ3	<---	نظم_المعلومات	.763
INQ4	<---	نظم_المعلومات	.693
INQ5	<---	نظم_المعلومات	.770
INQ6	<---	نظم_المعلومات	.774

### Model Fit Summary

#### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	60	686.795	318	.000	2.160
Saturated model	378	.000	0		
Independence model	27	5171.154	351	.000	14.733

#### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.037	.853	.826	.718
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.304	.183	.120	.170

#### Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.867	.853	.924	.916	.923
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

#### Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.906	.786	.837
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

#### NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	368.795	297.055	448.277
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	4820.154	4590.864	5055.872

#### FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	2.208	1.186	.955	1.441
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	16.628	15.499	14.762	16.257

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.061	.055	.067	.002
Independence model	.210	.205	.215	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	806.795	818.668	1031.376	1091.376
Saturated model	756.000	830.799	2170.855	2548.855
Independence model	5225.154	5230.497	5326.215	5353.215

العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين من مخرجات الاموس

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
رضا المستخدمين	<---	نظم المعلومات	.275	.115	2.385	.017	par_19
رضا المستخدمين	<---	جودة الخدمات	.369	.130	2.843	.004	par_20
SR1	<---	جودة الخدمات	1.000				
SR2	<---	جودة الخدمات	1.148	.100	11.474	***	par_1
SR3	<---	جودة الخدمات	1.125	.106	10.654	***	par_2
SR4	<---	جودة الخدمات	1.102	.114	9.709	***	par_3
SR5	<---	جودة الخدمات	1.063	.095	11.173	***	par_4
SR6	<---	جودة الخدمات	1.286	.107	11.995	***	par_5
SR7	<---	جودة الخدمات	1.212	.102	11.857	***	par_6
USR1	<---	رضا المستخدمين	1.000				
USR2	<---	رضا المستخدمين	1.282	.098	13.129	***	par_7
USR3	<---	رضا المستخدمين	1.088	.084	12.992	***	par_8
USR4	<---	رضا المستخدمين	1.255	.096	13.074	***	par_9
SQ3	<---	نظم المعلومات	1.000				
SQ4	<---	نظم المعلومات	.777	.068	11.405	***	par_10
SQ5	<---	نظم المعلومات	.953	.083	11.463	***	par_11
SQ6	<---	نظم المعلومات	1.037	.090	11.577	***	par_12
INQ1	<---	نظم المعلومات	1.148	.086	13.272	***	par_13
INQ2	<---	نظم المعلومات	.874	.069	12.742	***	par_14
INQ3	<---	نظم المعلومات	1.034	.077	13.444	***	par_15
INQ4	<---	نظم المعلومات	.923	.076	12.187	***	par_16
INQ5	<---	نظم المعلومات	.982	.072	13.570	***	par_17
INQ6	<---	نظم المعلومات	1.099	.081	13.562	***	par_18

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
رضا المستخدمين	<---	نظم المعلومات	.308
رضا المستخدمين	<---	جودة الخدمات	.377
SR1	<---	جودة الخدمات	.662
SR2	<---	جودة الخدمات	.741
SR3	<---	جودة الخدمات	.680
SR4	<---	جودة الخدمات	.611
SR5	<---	جودة الخدمات	.718
SR6	<---	جودة الخدمات	.782
SR7	<---	جودة الخدمات	.771
USR1	<---	رضا المستخدمين	.658
USR2	<---	رضا المستخدمين	.878
USR3	<---	رضا المستخدمين	.866
USR4	<---	رضا المستخدمين	.873

SQ3	<---	نظم_المعلومات	.731
SQ4	<---	نظم_المعلومات	.655
SQ5	<---	نظم_المعلومات	.658
SQ6	<---	نظم_المعلومات	.664
INQ1	<---	نظم_المعلومات	.757
INQ2	<---	نظم_المعلومات	.728
INQ3	<---	نظم_المعلومات	.766
INQ4	<---	نظم_المعلومات	.698
INQ5	<---	نظم_المعلومات	.773
INQ6	<---	نظم_المعلومات	.772

### Model Fit Summary

#### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	45	418.116	186	.000	2.248
Saturated model	231	.000	0		
Independence model	21	4051.299	210	.000	19.292

#### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.030	.887	.859	.714
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.291	.190	.109	.173

#### Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	.897	.883	.940	.932	.940
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

#### Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.886	.794	.832
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

#### NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	232.116	176.623	295.337
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	3841.299	3638.201	4051.681

#### FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	1.344	.746	.568	.950
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	13.027	12.351	11.698	13.028

#### RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.063	.055	.071	.004
Independence model	.243	.236	.249	.000
Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	508.116	514.967	676.551	721.551
Saturated model	462.000	497.170	1326.634	1557.634
Independence model	4093.299	4096.496	4171.902	4192.902

## ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	1.634	1.455	1.837	1.656
Saturated model	1.486	1.486	1.486	1.599
Independence model	13.162	12.509	13.838	13.172

## HOELTER

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
Default model	163	174
Independence model	19	21

العلاقة بين رضا المستخدمين والاداء الابداعي ( ابداع تكنولوجي ) من مخرجات الاموس

## Maximum Likelihood Estimates

## Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الابداع_التكنولوجي	<---	رضا المستخدمين	.494	.072	6.849	***	par_11
AD4	<---	الابداع_التكنولوجي	1.000				
AD5	<---	الابداع_التكنولوجي	1.636	.126	12.973	***	par_1
AD6	<---	الابداع_التكنولوجي	1.536	.117	13.116	***	par_2
AD7	<---	الابداع_التكنولوجي	1.733	.139	12.474	***	par_3
TCH1	<---	الابداع_التكنولوجي	1.243	.112	11.048	***	par_4
TCH2	<---	الابداع_التكنولوجي	1.427	.120	11.901	***	par_5
TCH3	<---	الابداع_التكنولوجي	1.283	.112	11.445	***	par_6
TCH6	<---	الابداع_التكنولوجي	1.154	.104	11.095	***	par_7
USR1	<---	رضا المستخدمين	1.000				
USR2	<---	رضا المستخدمين	1.288	.098	13.142	***	par_8
USR3	<---	رضا المستخدمين	1.083	.084	12.925	***	par_9
USR4	<---	رضا المستخدمين	1.253	.096	13.036	***	par_10

## Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
الابداع_التكنولوجي	<---	رضا المستخدمين	.490
AD4	<---	الابداع_التكنولوجي	.657
AD5	<---	الابداع_التكنولوجي	.853
AD6	<---	الابداع_التكنولوجي	.865
AD7	<---	الابداع_التكنولوجي	.812
TCH1	<---	الابداع_التكنولوجي	.702
TCH2	<---	الابداع_التكنولوجي	.767
TCH3	<---	الابداع_التكنولوجي	.732
TCH6	<---	الابداع_التكنولوجي	.705
USR1	<---	رضا المستخدمين	.659
USR2	<---	رضا المستخدمين	.883
USR3	<---	رضا المستخدمين	.862
USR4	<---	رضا المستخدمين	.872

## Model Fit Summary

## CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	25	248.071	53	.000	4.681
Saturated model	78	.000	0		
Independence model	12	2542.033	66	.000	38.516

## RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
-------	-----	-----	------	------

Default model	.056	.883	.828	.600
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.381	.269	.137	.228

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.902	.878	.922	.902	.921
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.803	.725	.740
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	195.071	149.820	247.863
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	2476.033	2314.860	2644.539

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	.798	.627	.482	.797
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	8.174	7.962	7.443	8.503

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.109	.095	.123	.000
Independence model	.347	.336	.359	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	298.071	300.253	391.646	416.646
Saturated model	156.000	162.805	447.954	525.954
Independence model	2566.033	2567.080	2610.949	2622.949

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	.958	.813	1.128	.965
Saturated model	.502	.502	.502	.523
Independence model	8.251	7.733	8.793	8.254

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	90	101
Independence model	11	12

## العلاقة بين رضا المستخدمين والاداء الابداعي (الابداع الاداري) من مخرجات الاموس

### Maximum Likelihood Estimates

#### Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الابداع_الاداري	<---	رضا_المستخدمين	.383	.075	5.105	***	par_5
AD2	<---	الابداع_الاداري	1.000				
AD3	<---	الابداع_الاداري	1.127	.191	5.916	***	par_1
USR1	<---	رضا_المستخدمين	1.000				
USR2	<---	رضا_المستخدمين	1.317	.102	12.848	***	par_2
USR3	<---	رضا_المستخدمين	1.114	.088	12.701	***	par_3
USR4	<---	رضا_المستخدمين	1.265	.100	12.647	***	par_4

#### Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
الابداع_الاداري	<---	رضا_المستخدمين	.427
AD2	<---	الابداع_الاداري	.724
AD3	<---	الابداع_الاداري	.799
USR1	<---	رضا_المستخدمين	.647
USR2	<---	رضا_المستخدمين	.886
USR3	<---	رضا_المستخدمين	.870
USR4	<---	رضا_المستخدمين	.865

### Model Fit Summary

#### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	13	15.507	8	.050	1.938
Saturated model	21	.000	0		
Independence model	6	941.207	15	.000	62.747

#### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.012	.983	.955	.374
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.220	.452	.233	.323

#### Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.984	.969	.992	.985	.992
Saturated model	1.000		<u>1.000</u>		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

#### Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.533	.525	.529
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

#### NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	7.507	.000	22.743
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	926.207	829.342	1030.463

FMIN

Model	FMIN	FO	LO 90	HI 90
Default model	.050	.024	.000	.073
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	3.026	2.978	2.667	3.313

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.055	.000	.096	.370
Independence model	.446	.422	.470	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	41.507	42.105	90.166	103.166
Saturated model	42.000	42.967	120.603	141.603
Independence model	953.207	953.483	975.665	981.665

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	.133	.109	.182	.135
Saturated model	.135	.135	.135	.138
Independence model	3.065	2.754	3.400	3.066

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	312	403
Independence model	9	11

الدور الوسيط لرضا المستخدمين في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية والاداء الابداعي  
(ابداع اداري)

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
رضا المستخدمين	<---	جودة نظم المعلومات	.276	.116	2.374	.018	A
رضا المستخدمين	<---	جودة الخدمات	.373	.131	2.853	.004	par_25
الابداع الاداري	<---	جودة نظم المعلومات	.112	.133	.839	.402	par_23
الابداع الاداري	<---	جودة الخدمات	-.143	.151	-.945	.345	par_24
الابداع الاداري	<---	رضا المستخدمين	.391	.093	4.197	***	B

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	جودة نظم المعلومات	جودة الخدمات
رضا المستخدمين	.000	.000
الابداع الاداري	.108	.146

User-defined estimands: (Group number 1 - Default model)

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.108	.006	.253	.034

User-defined estimands: (Group number 1 - Default model)

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.146	.028	.340	.013

الاثـر المعدل للتمكين العاملين (الاتصال الفعال ) في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية  
ورضا المستخدمين

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
USER_SATISFACTION	<---	SYSTEM_QUAILTY	.327	.387	.847	.397	par_11
USER_SATISFACTION	<---	SQ_x_CSKILLS	-.037	.093	-.394	.693	par_12
USER_SATISFACTION	<---	CONECT_EFACTIVE	.735	.177	4.156	***	par_13
USER_SATISFACTION	<---	SERQ_x_CSKILLS	-.064	.077	-.829	.407	par_14
USER_SATISFACTION	<---	SERVES_QUAILTY	.467	.323	1.445	.148	par_15

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
USER_SATISFACTION	<---	SYSTEM_QUAILTY	.307
USER_SATISFACTION	<---	SQ_x_CSKILLS	-.253
USER_SATISFACTION	<---	CONECT_EFACTIVE	.773
USER_SATISFACTION	<---	SERQ_x_CSKILLS	-.450
USER_SATISFACTION	<---	SERVES_QUAILTY	.472

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	21	.000	0		
Saturated model	21	.000	0		
Independence model	6	3568.178	15	.000	237.879

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	<u>.000</u>	1.000		
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	4.327	.259	-.038	.185

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	1.000		1.000		1.000
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.000	.000	.000
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	.000	.000	.000
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	3553.178	3360.442	3753.191

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	.000	.000	.000	.000
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	11.473	11.425	10.805	12.068

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Independence model	.873	.849	.897	.000

الاثار المعدل للتمكين العاملين (التمكين النفسي) في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية  
ورضا المستخدمين

[Maximum Likelihood Estimates](#)

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
USER_SATISFACTION	<---	SYSTEM_QUAILTY	.970	.484	2.004	.045	par_11
USER_SATISFACTION	<---	PE_X_SQ	-.142	.109	-1.297	.195	par_12
USER_SATISFACTION	<---	PSYCHICAL_EMPOWER	.635	.245	2.594	.009	par_13
USER_SATISFACTION	<---	PE_X_SERQ	.052	.082	.626	.531	par_14
USER_SATISFACTION	<---	SERVES_QUAILTY	.035	.361	.098	.922	par_15

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
USER_SATISFACTION	<---	SYSTEM_QUAILTY	.910
USER_SATISFACTION	<---	PE_X_SQ	-.885
USER_SATISFACTION	<---	PSYCHICAL_EMPOWER	.604
USER_SATISFACTION	<---	PE_X_SERQ	.331
USER_SATISFACTION	<---	SERVES_QUAILTY	.036

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	21	.000	0		
Saturated model	21	.000	0		
Independence model	6	3484.356	15	.000	232.290

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.000	1.000		
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	3.445	.309	.032	.221

Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	1.000		1.000		1.000
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.000	.000	.000
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	.000	.000	.000
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	3469.356	3278.951	3667.045

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	.000	.000	.000	.000
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	11.204	11.155	10.543	11.791

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Independence model	.862	.838	.887	.000