



عمادة البحث العلمي
DEANSHIP OF SCIENTIFIC RESEARCH

مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية

Journal homepage:

<http://scientific-journal.sustech.edu/>



اثر جودة نظم المعلومات الادارية المدركة في الإبداع الإداري "دور رضا المستخدمين كمتغير

وسيط" دراسة على عينة من مؤسسات القطاع الخدمي العاملة بولاية الخرطوم"

الأمين محمد ادم احمد و صديق بلل إبراهيم بلل

جامعة نيالا- كلية الاقتصاد والدراسات التجارية

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية الدراسات التجارية

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر رضا المستخدمين على العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية المدركة والإبداع الإداري ، تم بناء نموذج الدراسة وفرضياته اعتماداً على أدبيات الدراسة . وكذلك تم الاستعانة بالدراسات السابقة في تطوير مقاييس الدراسة ، تم الاعتماد على العينة العشوائية غير الاحتمالية لجمع بيانات الدراسة . تم توزيع عدد 384 استبانة لعينة الدراسة حيث بلغت نسبة البيانات الصالحة للتحليل 81 % . وقد أوضحت نتائج الدراسة عدم 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 والإبداع توسطاً تاماً .

ABSTRACT:

The study aimed to identify the impact of employees' satisfaction on the relationship between perceived management information system quality and managerial innovation. The study model and its hypotheses were built based on the literature review, as well as using the previous studies in developing the study measurement. The study depended on non-probability sample for data collection, besides distributing a number of 384 questionnaires, while the number of those valid for analysis amounted to 81%. The results of the study showed that there is no direct impact of the perceived management information system quality on the managerial innovation. However, there is a positive impact of perceived management information system quality on employees' satisfaction. In addition, employees' satisfaction fully mediates the relationship between perceived management information system quality and managerial innovation.

الكلمات المفتاحيه : رضا المستخدمين ، جودة نظم المعلومات الادارية المدركة، الإبداع الإداري.

المقدمة :

تشهد منظمات الاعمال المعاصرة تطورات كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، الامر الذي دعا ادارات 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 المجالات المختلفة (Goran,2006) ، وقد اصبحت حاجة المنظمات الي

الابداع مطلباً ملحا ومهما خاصة بالنسبة لتلك التنظيمات التي تسعى الي التميز في الاداء والمحافظة علي استمراريتها في بيئة تنافسية، اذ 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 ، 2003م) .

نتيجة لضعف قدرتها للتحويل الي الابداع وتطوير المناخ لدعم الابداع تلاقي المنظمات في الدول النامية تهديدات مستمرة ، جعلت منظمات الاعمال في الدول النامية مستقبلا للتكنولوجيا من الدول المتطورة (Sagar & Bloomberg,2010) والمنظمات السودانية ليست بمعدل عن منظمات هذه الدول إذ تعاني المنظمات في السودان من العديد من معوقات الإبداع منها : معوقات ناشئة عن الفرد ، ومعوقات ناشئة عن البيئة التنظيمية ، كذلك معوقات ناشئة عن البيئة الإجتماعية ، معوقات ناشئة من عدم تشجيع أو تنمية المناهج الدراسية وطرق تدريسها لملكة الإبداع (مختار ، 2009م).

تعد نظم المعلومات احدي الاساليب الحديثة والادوات الرئيسية القادرة علي خلق الابداع داخل المنظمات والتي من خلالها يصل الابداع ، وتعد نظم المعلومات المنتج للمعلومات التي تعتبر موردا رئيسيا من موارد المنظمة اكثر من اي وقت مضى ومع التطورات السريعة والمستمرة في مجال العمل المختلفة (Nilobon et al ,2005) . جاءت هذه الدراسة للتعرف علي جودة نظام المعلومات المطبقة في المنظمات السودانية ومدى رضا المستخدمين لهذه النظم الذي ينعكس علي درجة الابداع الذي يمكن ان تحققه .

مشكلة الدراسة :

نظرا 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 ،لأنه من الضروري التاكيد من جودة وقيمة مخرجاته والتي بدورها تساعد علي خلق مايسمي بالابداع (ابراهيم ميده) ، 2009م . حيث تعتمد المنظمات في عصرنا الحالي على الإبداع لما له من دور هام وأساسي ، وتزيد أهميته في القطاع الخاص لأنه مبني على الإبتكار والتجديد في بيئة تتسم بالمنافسة والسعي لتقديم الأفضل (Liu et al) 2010م . الملاحظ من واقع الدراسات السابقة انها ركزت علي مناقشة متغيرات متعددة حيث تناولت الجودة قبي نظم المعلومات الادارية من حيث جودة الخدمة فقط من خلال ابعاد الملموسية والموتقوية والتاكيدية ، ومن حيث المرونة والسهولة وتصميم النظام والنزاهة وسرعة الوصول و ابعاد جودة البرمجيات وجودة المنتج ومن حيث جودة المعلومة حيث اشارت الي ابعاد الجودة من خلال خصائص المعلومة كالدقة وشمولية والوضوح والمرونة وذلك كما في الدراسات :

(Igbal et al,(2016), Prester and Moturi,(2015), Zarei et al, (2013), Dawit.Roriss(2015) الملاحظ ان معظم الدراسات التي تناولت جودة نظم المعلومات ركزت علي دراستها كعوامل مؤثرة وعوامل قبول لقياس وتقويم جودة نظم المعلومات الادارية واخذت ابعاد عامل الوقت ، عامل الشكل ، عامل المحتوي العامل الفني وذلك من واقع الدراسات التالية (رائد و مروة،(2014), (Lee and Yair Levy,(2011), (Andreas et (2013), (al,رعد الصرن, (2013), (إسماعيل وعلي, (2012), (2010), (Prester. Goral & B Wong, (2012), (M & Moturi,(2015) و (Yael Shichor & Moshe,(2012) و (ناجي, (2012) والعروود وشاكر,(2009)

. عليه سوف تأخذ هذه الدراسة جودة معلومات النظام وجودة خدمات النظام كابعاد للجودة نظم المعلومات الادارية لانها تعتبر من اقوي الابعاد في قياس جودة نظم المعلومات كما اشارت اليه (Delone & Mcl, 2008) . وعلي الرغم من اهمية الابداع الاداري الكبيرة الا انه من النادر تناول الابداع الاداري وربطه بشكل مباشر مع جودة نظم المعلومات الادارية حيث ركزت الدراسات التي تناولت جودة نظم المعلومات بصفة عامة على دراسة العلاقة بينها وبين جودة القرار والأداء بشكل عام ، كما أشارت اليه دراسات (Ching, 2015), (Forza, 2015), (ALans, Dunk, 2015) (Zarei & et al, (2013) & Ting, (2012)). ركزت الدراسات المتعلقة بالابداع على الإبداع التنظيمي

والمقدرات الابداعية السلوك الابداعي كما في دراسات (Burcu Kör, (2013) و (Steiber, (2012) (Gonzalo, (undate) (رانيا 2013) ، صديق و البيانسي، (2014) (رياض وفلاح، 2008) و رائد ومروة، (2014) ودراسات ركزت علي الابداع الاداري دراسة (العجلة، 2009م) والموسوي، (2009) ، بينما ركزت بعض الدراسات علي القيادة الابداعية وانواع ومستويات الابداع و الابداع الجزري والتدريجي، وإبداع المنتج والعملية كدراسة (Shadi Ab, & el at. 2017, النجار ومكاوي 2010) و كفي، (2009) .

عليه تتلخص مشكلة البحث في إختبار أثر رضا المستخدمين على العلاقة بين جودة نظام المعلومات الادارية المدركة والإبداع الاداري بالمؤسسات الخدمية ؟

أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :

- 1- دراسة العلاقة المباشرة بين جودة نظام المعلومات الادارية والإبداع الإداري بالمؤسسات الخدمية.
- 2- قياس أثر جودة نظم المعلومات الادارية علي رضا المستخدمين بالمؤسسات الخدمية.
- 3- توضيح أثر رضا المستخدمين علي الابداع الإداري بالمؤسسات الخدمية.
- 4- اختبار مدى تأثير رضا المستخدمين على العلاقة بين جودة نظام المعلومات الادارية والإبداع الاداري بالمؤسسات الخدمية .

أهمية الدراسة :

الأهمية العلمية :

أنها تتناول اثر رضا المستخدمين على العلاقة بين جودة نظام المعلومات والإبداع الاداري ، لذا فإنه من المؤمل أن تقدم إضافة علمية جديدة ، قد تسهم هذه الدراسة في فتح آفاق جديدة للباحثين في دراسة جودة نظام المعلومات بمدخل الجودة مع متغيرات أخرى خلاف الإبداع الاداري.

الأهمية العملية :

عمليا فان نتائج وتوصيات هذه الدراسة من المؤمل أن تساعد متخذي القرارات بالإدارات العليا للمؤسسات بأهمية جودة نظم المعلومات الادارية وتأثيرها المباشر علي الابداع الإداري وغير المباشر علي رضا المستخدمين .

مفاهيم الدراسة :

مفهوم جودة نظم المعلومات :

تُظهر مراجعة أدبيات الموضوع أن الباحثين ينقسمون في تحديد مفهوم جودة نظم المعلومات إلى مجموعتين: المجموعة الأولى ترى ان مفهوم جودة تكنولوجيا نظام المعلومات مفهوم واضح ومحدد، وانه يمكن تحديد المفهوم من خلال العوامل التي تسبب مشكلات هذا النظام، في حين ترى المجموعة الثانية ان هذا المفهوم غير واضح وليس من السهل تحديده، وما زال الجدل قائم بين المجموعتين من الباحثين (Philip and Hazlet, 1996). وعلى الرغم من هذا الجدل بين المجموعتين، قام العديد من الباحثين بإعطاء تعريفات محددة لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات، وقد عرفها (Lewis and 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، أما (Philip and 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، 2003) بأنها ذات بعدين: البعد الأول عمليات، والبعد الثاني مخرجات، وذلك من وجهة نظر المستخدمين للنظام، ويعرفها (Parasuraman, and Berry, 1988) بأنها درجة واتجاه التمايز بين طموح وتوقعات مستخدم النظام، أما (Kettinger and Lee, 1994) فيعرفها بأنها الانضباطية بمتطلبات المستخدمين. أما (Lehtinen and Lehtine, 1991) فقد أعطيا ثلاثة أبعاد لهذا المفهوم هي: التفاعل، والمادية، والتعاون، من وجهة نظر المستخدم لهذه الخدمة. أما (Gronroos, 1984) فقد ركز على بعدين فقط في تعريف الجودة هما الجودة الفنية ويقصد بها ما يتم الحصول عليه من الخدمة والجودة الوظيفية يقصد بها تقديم الخدمة للمستخدم.

أما فيما يتعلق بقياس الجودة وأبعادها فنقر الأدبيات بأن غالبية المقاييس القديمة بالنسبة لجودة الأنظمة هي ذات توجه لقياس المنتج فقط Production Oriented وهو ما يلزم للصناعات والمشاريع الهندسية، أما في أنظمة المعلومات فالمخرجات ليست مخرجات بطبيعة إنتاجية فقط، وإنما أيضاً مخرجات بطبيعة خدماتية، وعليه فإن جودة أنظمة المعلومات الخدماتية كما يلمسها المستخدم النهائي هي مفتاح مقياس الجودة لأنظمة المعلومات، وإن الهدف من اخذ انطباع المستخدم النهائي بالنسبة لجودة الخدمة المقدمة هو تحسين المنتج النهائي). ومن اهم الابعاد في جودة نظم المعلومات:

جودة معلومات النظام وعرفها (Delone and, McI, 2008) بانها خصائص جودة المعلومات؛ حيث يجب أن تكون متاحة، وحديثة، وذات علاقة بالموضوع الممثلة له، وأن تكون دقيقة، وأن تكون بالشكل المناسب، وقابلة للفهم، وايضا هي خصائص النظام المتمثلة بالثقة بنظام المعلومات، وسهولة التعلم، وسهولة الاستخدام، وقابلية التحكم بواجهة المستخدم، والمرونة، والتكامل مع الأنظمة الأخرى وأن تكون كافية بالدرجة التي يستطيع النظام الوفاء بإحتياجات المستخدمين.

جودة خدمات النظام: 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).

مفهوم الإبداع الإداري:

ينطلق الإبداع الإداري من المفاهيم العامة للإبداع ذاتها، فالإبداع في الإدارة متعلق بالأفكار الجديدة في مجال الإدارة وتطوير المنتجات وقيادة فرق العمل وتحسين الخدمات للعملاء، وكل وظائف الإدارة المعروفة. وهناك تعدد وتباين في وجهات النظر حول تحديد مفهوم الإبداع الإداري وماهيته ويعود ذلك إلى تعدد الظاهرة الإبداعية نفسها من جهة وتعدد المجالات التي انتشر فيها مفهوم الإبداع من جهة أخرى مما أدى إلى اختلاف المنطلقات النظرية لموضوع الإبداع بسبب تباين اجتهادات العلماء والباحثين واختلاف اهتماماتهم وكذلك مناهجهم العلمية والثقافية ومدارسهم الفكرية ومن جهة ثانية تواجه الباحثين مشكلة أخرى حول موضوع الإبداع الإداري وهي تعدد المصطلحات المرادفة له مثل الابتكار والاختراع والعبقرية والذكاء إلى درجة يصعب معها اختيار التعريف المناسب له. وعلى الرغم من غياب الإجماع على تعريف محدد للإبداع فإن ذلك لا يعد غريباً حسب ما يراه (عبدالحاميد) حين يقول إن محاولة الوصول إلى إجماع على تعريف محدد لهذا المصطلح ربما يتعارض مع فكرة الإبداع ذاتها). ويشير قاموس (ويبستر) الى الإبداع على أنه "الحالة التي تؤدي الى تقديم شيء يتميز بالإبداع" ويعني ذلك ضرورة أن يبدو العمل الإبداعي علي شكل أصيل لم يكن معروفاً من قبل ، سواء كان ذلك في مجال الإنتاج العلمي أو الميكانيكي أو الفني بجميع أشكاله (. كم يري (دركر) أن الإبداع الإداري مصطلح اقتصادي او اجتماعي أكثر منه مصطلحاً فنياً (صديق والبيساني، 2014م) .

وبناء على ذلك عرف الإبداع الإداري بأنه مزيج من التشجيع وابداعات العاملين ،من خلال قدرة العاملين في الإدارات المختلفة على استخدام إمكانياتهم الذهنية أو العقلية التي تمكن الفرد من إنتاج فكرة جديدة متميزة منفردة قابلة للتطبيق بهدف القدرة على الانجاز وحل المشكلات وتطوير النظام القائم وإيجاد أسلوب عمل لتنفيذ الاعمال بشكل يحقق الكفاءة والفعالية (العطية، 2009م) .

مفهوم رضا المستخدمين :

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 حاجاته المادية والمعنوية . باعتباره العملية النفسية التي تنطوي على المعتقدات والمشاعر و المواقف تجاه تجربة المستخدم مع استخدام النظام (Kamal & Baharudin, 2013 تبين من خلال مراجعة العديد من الدراسات والمقالات التي اهتمت بمعالجة موضوع رضا المستخدمين ان مصطلح رضا المستخدمين يحظى بالعديد من التعريفات التي منها ما يعرف من المنظور المعرفي علي انه مدي قدرة النظام علي مساعدة المستخدمين والمساهمة القيمة للعملاء الداخليين والخارجين .

يأمل الفرد بالحصول عليها صافي الشعور بالرضا /عدم الرضا الناجم عن تجميع المنافع التي (lay&yang,200) عرفها (كافة من خلال تفاعله مع تطبيقات المنظمة ، هو يعتبر بمثابة تعبير عن موقف عاطفي من المستخدمين نحو النظام الذي يتفاعل معه مباشرة (المحاميد، 2012م) .

ان الدراسة لحالية سوف تستخدم مجموعة المقاييس التي يمكن بها تعريف رضا المستخدمين ، والمتمثلة في مدي تلبية نظام المعلومات للاحتياجات المطلوبة من قبل المستخدمين والتكيف معه و إمكانية النظام من متابعة العمل

وانجازته وزيادة قدرات العاملين و درجة الاعتماد على نظام المعلومات، ودرجة تجاوب نظام المعلومات مع المستخدمين.

تطوير الفرضيات والعلاقات بين المتغيرات:

اعتمادا على متغيرات الدراسة ، وانطلاقا من مشكلة الدراسة وأدبيات الدراسات السابقة تم صياغة عدد من الفرضيات لغرض قياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وأثر المتغير الوسيط على العلاقة بينهما ، وفيما يلي هذه الفرضيات .

1- العلاقة بين جودة نظام المعلومات والإبداع الإداري .

بالرجوع الي الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين جودة نظام المعلومات والابداع الاداري فدراسة (Shadi & el at.2017) توصلت الي ان نظام المعلومات لها تأثير إيجابي قوي علي الابداع ، وتوصلت دراسة (رائد ومروة،2014) الي وجود أثر إحصائي لجودة المعلومات في القيادة الابداعية، واکدت دراسة (اسماعيل و علي ،2012) ان فعالية ونجاح نظام المعلومات لايمكن الا عبر تطبيق ابعاد جودة نظم المعلومات الادارية من خلال الاستخدام ورضا المستخدمين ، واکدت الدراسة ان عناصر الجودة في نظام المعلومات تؤثر علي الفوائد النهائية التي يمكن ان تكون في شكل ابداع او تميز وذلك ما اشارت اليه دراسة (Delone and Mclean, 2008)، من خلال العلاقات التي توصلت إليها الدراسات السابقة يمكن استنتاج الفرضية الأولى والتي تنص على انه :-

1- توجد علاقة بين جودة نظام المعلومات الاداري و الابداع الاداري في المؤسسات الخدمية السودانية ، وتنتفرع منها الفرضيات التالية:-

1- توجد علاقة بين جودة معلومات النظام علي الابداع الاداري.

2 - توجد علاقة بين جودة خدمات النظام علي الابداع الاداري.

2- العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية ورضا المستخدمين .

تبين ان عدد من الدراسات السابقة وجود علاقة مثل دراسة(Narasi & Betty,2010) التي وجدت ان هنالك علاقة إيجابية لنظام جودة المعلومات علي رضا المستخدمين ، واکدت دراسة(اسماعيل و علي ,2012) التي درست واقع فعالية نظم المعلومات من خلال جودة النظام اظهرت انه لها تأثير ايجابي علي رضا المستخدمين ، ودراسة (Gustavo& Macda,2015) اكدت وجود علاقة ايجابية بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين ، ومن خلال العلاقات التي توصلت إليها الدراسات السابقة يمكن استنتاج الفرضية الثانية والتي تنص على انه :-

2- توجد علاقة بين جودة نظام المعلومات ورضا المستخدمين في المؤسسات الخدمية وتنتفرع منها الفرضيات التالية:-

1. توجد علاقة بين جودة معلومات النظام علي رضا المستخدمين .

2. توجد علاقة بين جودة خدمات النظام علي رضا المستخدمين.

3- العلاقة بين رضا المستخدمين والابداع الاداري .

بالرجوع الي الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة فدراصة (Mazlin ,2016) ودراصة(erne kassim , 2012) ان رضا مستخدمي نظام المعلومات يمكن ان يؤثر علي الفوائد النهائي ، من خلال العلاقات التي توصلت إليها الدراسات السابقة يمكن استنتاج الفرضية الثالثة والتي تنص على انه :-

1.هنالك علاقة من رضا المستخدمين علي الابداع الاداري في المؤسسات الخدمية السودانية.

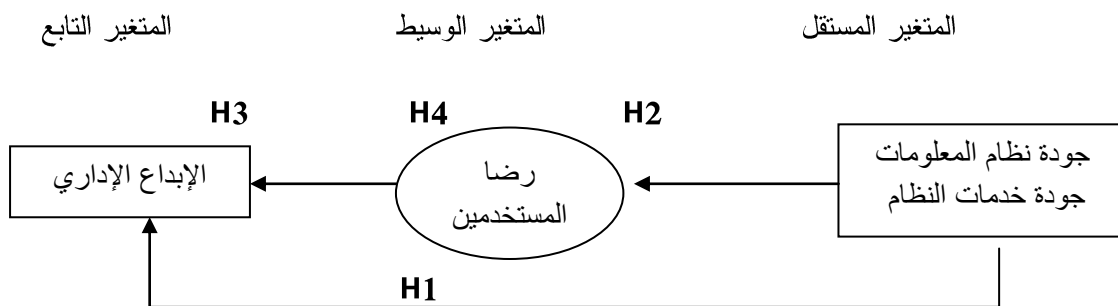
4- الدور الوسيط لرضا المستخدمين في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية والإبداع الإداري .

هنالك العديد من الدراسات التي درست أثر رضا المستخدمين علي جودة نظام المعلومات والابداع الاداري فدراصة (Igbal & et al ,2016) وجدت ان عوامل قياس جودة خدمة نظام المعلومات تؤثر بشكل ايجابي علي رضا مستخدمي عن طريق قبولهم للخدمة ، كما اوضحت دراسته (Mazlin ,2016) و (erne kassim , 2012) ان رضا مستخدمي نظام المعلومات يمكن ان يؤثر علي الفوائد النهائية، هنالك عدد من الدراسات التي تناولت رضا المستخدمين كمتغير وسيط مثل دراسته (Yaser & et al ,2015) التي اظهرت ان رضا المستخدمين يلعب دوراً مفسراً في توضيح العلاقة ما بين عوامل جودة تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي ، واكدت الدراسات التي اجراها (Delone& McI,2008) ان جودة الخدمات وجودة المعلومات وجودة النظام تؤثر ايجابا علي المنافع النهائية من خلال الاستخدام ورضا المستخدمين ، من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة يمكن استنتاج الفرضية الرابعة والتي تنص على انه :-

- رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية و الابداع الإداري في المؤسسات الخدمية .

نموذج الدراسة :

اعتمادا على نموذج النجاح في نظم المعلومات لدابلون وماكلين و الدراسات السابقة تمت صياغة النموذج.



المصدر : إعداد الدارسان

شكل رقم (1) : نموذج الدراسة

منهجية الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال استخدام أدوات الإحصاء الوصفي التحليلي، وقد اعتمدت على نوعين من البيانات هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية ، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية ، حيث تم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمسة مستويات على النحو

التالي: " الرقم (1) يقابل أوافق بشدة. والرقم (2) أوافق. والرقم (3) محايد. والرقم (4) لا أوافق. والرقم (5) لا أوافق بشدة. 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 ، وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم حول أداة الدراسة. وبعد أن تم استرجاع الاستبيانات من جميع الخبراء تم تحليل استجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحت عليها ، وقد اعتبر الباحثان 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 . ولقد تكون مجتمع الدراسة من عينة من مؤسسات القطاع الخدمي العاملة بولاية الخرطوم تم اختيار مفرداتها عن طريق أسلوب العينة غير الاحتمالية (الحصصية) نسباً لكبر حجم المجتمع كما اشارت (اوما سيكاران ، 2006م) . وتم توزيع عدد 384 استبانة على المنظمات المبحوثة وتم استرداد 312 استبانة بنسبة بلغت (81%) . وأعتمد الباحثان في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية، وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا ، تتناسب مع طبيعة هذه الدراسة .

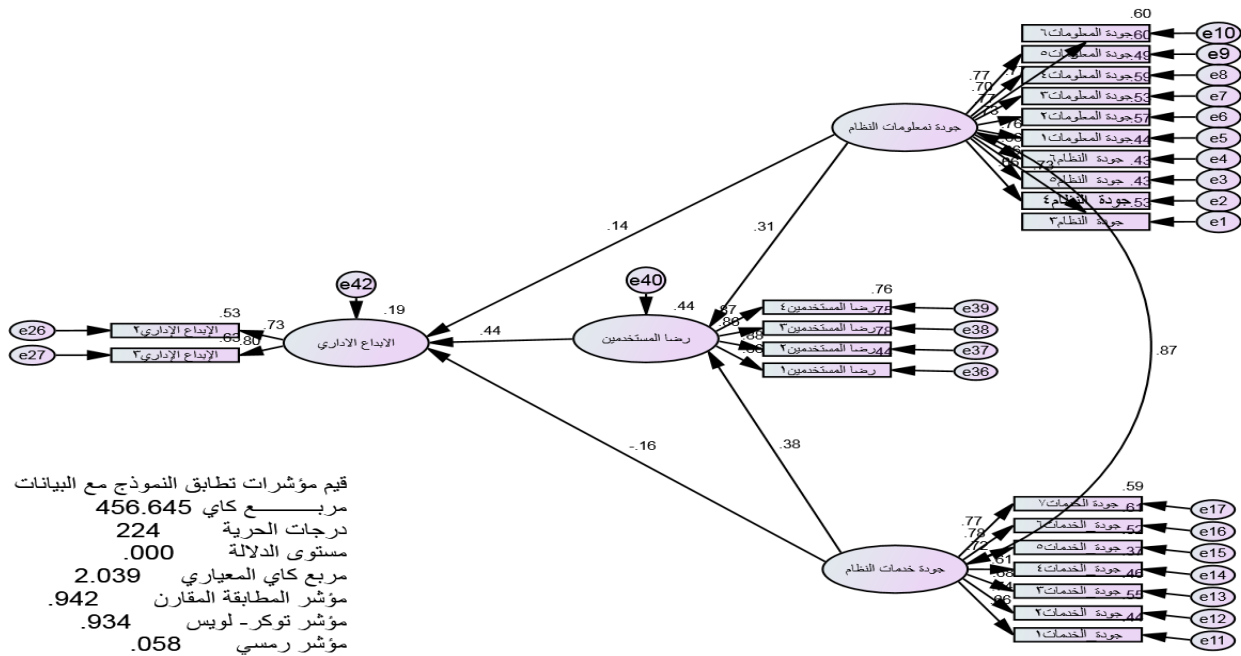
التحليل الوصفي للبيانات الأساسية للدراسة:

احتوت البيانات الأساسية علي ثمانية عناصر هي : النوع ، العمر ، المسمى الوظيفي التخصص الاكاديمي، المؤهل العلمي، الخبرة العملية ، عدد الدورات في نظم المعلومات ، طبيعة الخدمة. وحسب توزيع افراد العينة ووفقا لمتغير النوع يلاحظ 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 يتبين أن الفئة العمرية اقل من 30 سنة شكلت نسبة (30.1%) ، بينما شكلت الفئة من 30-40 سنة نسبة بلغت (35.9%) وهي اكبر نسبة ، ثم الفئة من 40-50 سنة نسبة بلغت (20.8%) ، و الفئة اكثر 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 أن نسبة (29.8%) اقل من 5 سنوات وان نسبة (22.8%) من 5 و اقل من 10 سنوات وان نسبة (18.9%) 10 و اقل من 15 وان نسبة (12.5%) 15 و اقل من 20 سنة وان نسبة (16%) 20 فأكثر ، فيما يتعلق بمسمى الوظيفة نجد أن نسبة (6%) مدير عام ، وان نسبة (2.6%) نائب مدير ونسبة (15.7%) مدير إدارة ونسبة (23.7%) رئيس قسم ونسبة (15.4%) مشرف، ونسبة (42%) أخرى وهي النسبة الاكبر، في يتعلق بالتخصص الاكاديمي أن نسبة (7%) ، (8%) إقتصاد ، وان نسبة (15.1%) مصارف ونسبة (16%) حاسوب ونسبة (18.6%) تخصصات أخرى (24.4%) إدارة اعمال وهي النسبة الاكبر، فيما يتعلق المؤهل العلمي 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 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 وأن نسبة (10.3%) إتصالات ان نسبة (

16%) تأمين وأن نسبة (12.5%) طيران وأن نسبة (7.1%) أوراق مالية وان نسبة (7,4%) صحية ، وأن نسبة (7.7%) فندقية .

التحليل العاملي لمتغيرات الدراسة :

تم إجراء التحليل العاملي الاستكشافي لمتغيرات الدراسة بهدف اكتشاف العوامل التي تصف تلك المتغيرات ، واختبار 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 أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى . وتم استخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (spss) في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي تم التحليل لكل متغير على حده ، وايضاً 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 البارامترات على طريقة الاحرجية العظمي Maximum likelihood من خلال البرنامج الاحصائي AMOS22



شكل رقم (2) : التحليل الاستكشافي والتوكيدي لنموذج الدراسة.

المصدر :إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2018م.

جودة المقياس: درجة اعتمادية الاستبانة :

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي، إذا كانت قيم معامل ألفا كرونباخ أقرب إلي (1) يعتبر الاتساق الداخلي للمعيرات كبير، و لاتخاذ قرار بشأن قيمة الفا كرونباخ 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 زيادة المصدقية لا أكثر من 0.80 وربما تكون إسراف، أما (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.7 .

جدول رقم (1) : نتائج اختبار المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاعتمادية لأسئلة الاستبانة

اسم المتغير	نوع المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ألفا كرونباخ
جودة نظام المعلومات	المستقل	4.0465	60474	914
جودة خدمات النظام	المستقل	3.9973	65209	875
الرضا المستخدمين	الوسيط	4.2220	64483	732
الإبداع الإداري	التابع	4.2821	67599	884

المصدر :إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2018م

يتضح من الجدول رقم (1) أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقرب إلى الواحد وان قيم معامل الفا كرونباخ اكثر من أكثر من 0.7 مما يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات .

تحليل الارتباط (Pearson 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) إما إذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين .

جدول رقم (2) : تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة

Estimate		
.241	الإبداع_الاداري	<-->
.646	رضا_المستخدمين	<-->
.426	رضا_المستخدمين	<-->
.878	جودة_معلومات_النظام	<-->
.278	جودة_معلومات_النظام	<-->
.638	جودة_معلومات_النظام	<-->

المصدر :إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2018م

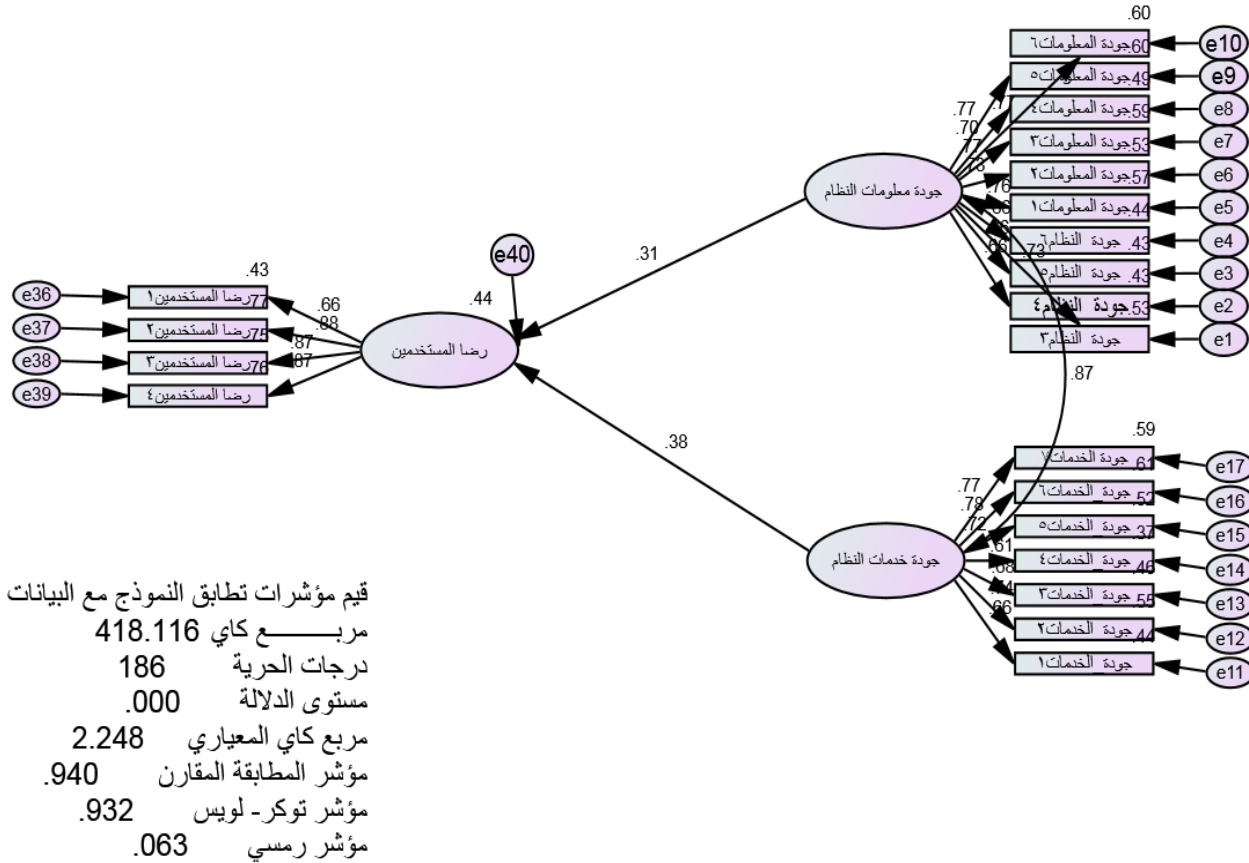
اختبار فرضيات الدراسة:

نمذجة المعادلة البنائية [SEM] Structural Equation Modeling:

أعتمد الباحثان 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 .

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 منقطعة ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو منقطعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة ، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين أسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل ألعاملي (Barbara G. Tabachnick and Linda S, 1996).



شكل رقم (3) : الفرضية الأولى: هنالك علاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية (جودة معلومات نظام، خدمات النظام) والإبداع الإداري

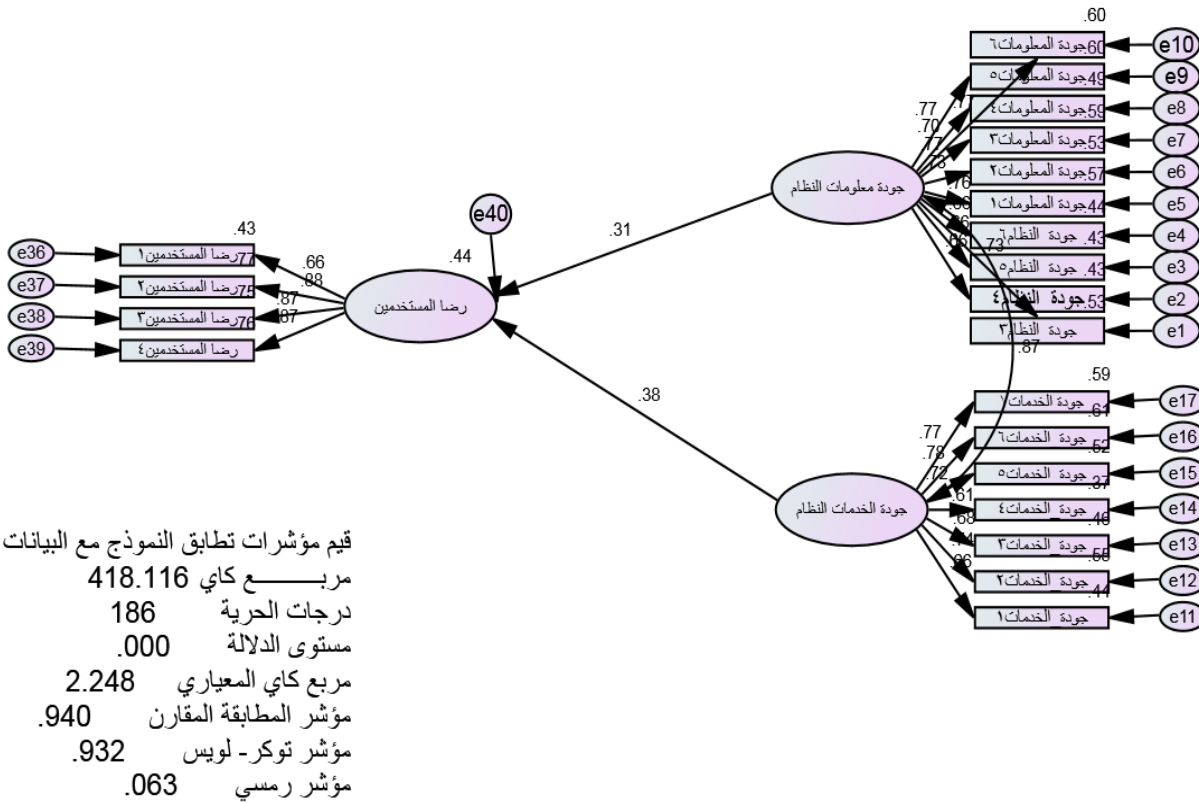
المصدر : إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2018م

حيث أن المسار من جودة معلومات النظام إلى الإبداع الإداري يساوي (.252) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.141) والمسار من جودة خدمات النظام الي الإبداع الإداري يساوي (.020) وهو غير دال إحصائياً عند مستوي معنوية (.918) ، والجدول التالي يوضح قيم تحليل المسار .

جدول رقم (3) : المسار من جودة نظام المعلومات والخدمات إلى الإبداع الإداري

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الإبداع الإداري	<--- جودة المعلومات	.252	.171	1.471	.141	par_20
الإبداع الإداري	<--- جودة الخدمات	.020	.198	.103	.918	par_21

المصدر :إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2018م



شكل رقم (4) : الفرضية الثانية : توجد علاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية (جودة معلومات النظام، خدمات النظام) علي رضا المستخدمين.

المصدر : إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2018م.

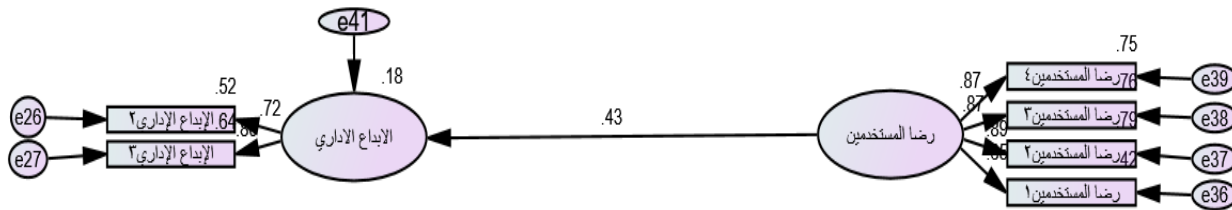
أن المسار من جودة معلومات النظام الي رضا المستخدمين يساوي (. 275) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (.017) والمسار من جودة خدمات النظام إلي رضا المستخدمين يساوي (.369) وهو دال إحصائياً عند مستوي معنوية (.004) .

جدول رقم (4) : قيم تحليل المسار من جودة نظام المعلومات الادارية إلى رضا المستخدمين

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
رضا المستخدمين	<--- جودة المعلومات	.275	.115	2.385	.017	par_20
رضا المستخدمين	<--- جودة الخدمات	.369	.130	2.843	.004	par_21

المصدر :إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2018م

مربع كاي 15.507
درجات الحرية 8
مستوى الدلالة .050
مربع كاي المعياري 1.938
مؤشر المطابقة المقارن .992
مؤشر توكر- لويس .985
مؤشر رمسي .055



شكل رقم (5) : الفرضية الثالثة : توجد علاقة بين رضا المستخدمين والإبداع الإداري.

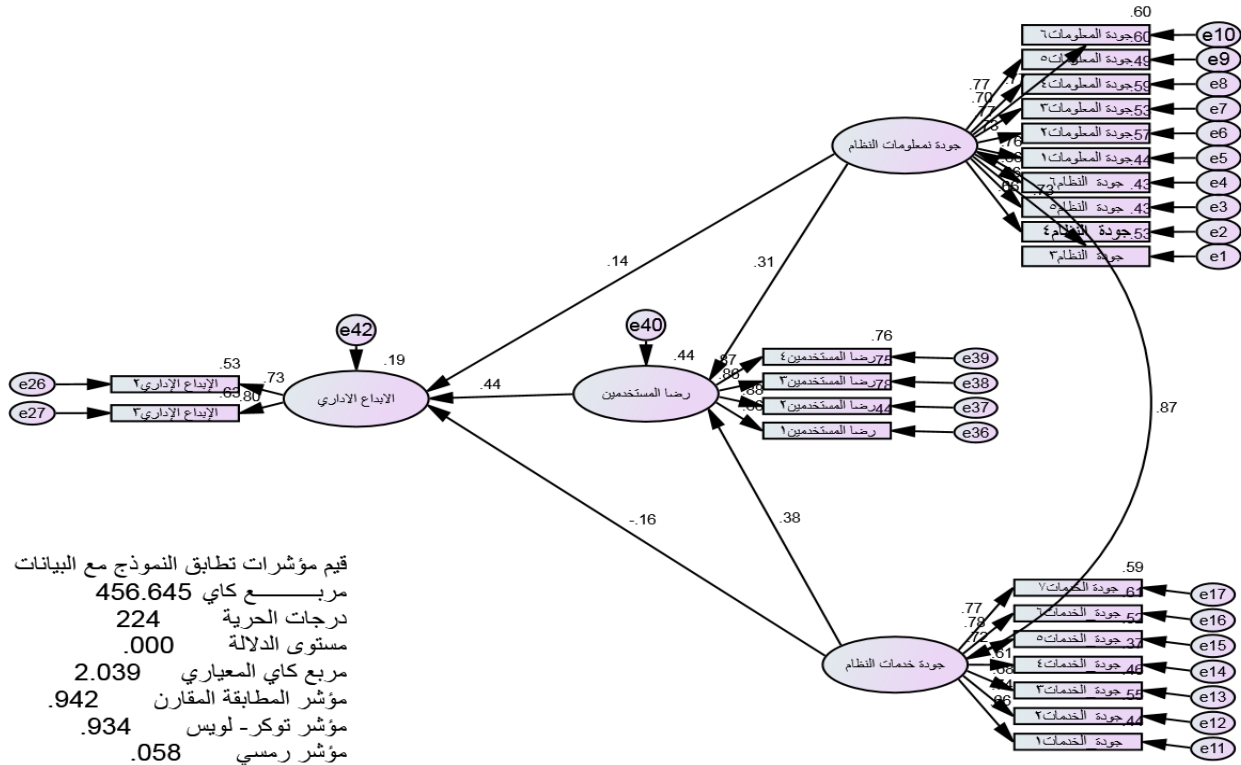
المصدر : إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2018م.

حيث أن المسار من رضا المستخدمين إلى الإبداع الإداري يساوي 0.383. وهو غير دال احصائياً عند مستوى معنوية (***) .

جدول رقم (5) : قيم تحليل المسار من رضا المستخدمين إلى الإبداع الإداري

Label	P	C.R.	S.E.	Estimate
par_5	***	5.105	.075	.383

المصدر : إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2018م



شكل رقم (6): الفرضية الرابعة رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية المدركة و الابداع الإداري
المصدر: إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2018م.

لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمدت الدراسة 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 ولاختبار الفرضية غير المباشرة اعتمد الدارس على أسلوب (Parameter) لمعرفة الأثر المباشر عن طريق A و B .

جدول رقم (6) : قيم تحليل المسار الأثر المباشر للعلاقة بين جودة نظام المعلومات الادارية والابداع الاداري

		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
رضا المستخدمين	<---	جودة خدمات النظام	.373	.131	2.853	.004	A
الابداع الاداري	<---	رضا المستخدمين	.391	.093	4.197	***	B

المصدر: إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2018م

ولمعرفة الأثر غير المباشر قام (James Gaskin,2016) بتطوير (Parameter A*B) والذي يهدف إلي استخلاص الأثر غير المباشر من خلال ضرب الأثر المباشر في الأثر غير المباشرة ويتم الاعتماد على مستوي

الدلالة (0.05) فإذا كانت قيم الدالة اقل من مستوي المعنوية المعتمد فانه يتم قبول الفرضية البديلة والجدول التالي يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر.

جدول رقم (7) : تحليل المسار الأثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.108	.006	.253	.034
A x B	.146	.028	.340	.013

المصدر : إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2018م

جدول رقم (8) : ملخص نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة والفرضيات الفرعية

الفرضية	نص الفرضية	S.E	Estimate	C.R	حجم التأثير	النتيجة
					مباشر	غير مباشر
	ينوسط رضا المستخدمين العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري	.276	.116	2.374	P	P
	جودة نظام المعلومات ورضا المستخدمين	.391	.093	4.197	***	.034
	رضا المستخدمين والإبداع الإداري	.373	.131	2.853	.004	.013
	جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين	.391	.093	4.197	***	
	جودة رضا المستخدمين والإبداع الإداري					

المصدر : إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2018م

مناقشة النتائج :

بعد دراسة العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية و الإبداع الإداري لهذا الغرض تم جمع المعلومات، وقد تم إجراء الدراسة في مؤسسات تعددت فيها إشكالات ومعوقات الإبداع الإداري للظروف التي طرأت على سوق العمل في مؤسسات القطاع الخدمي التي وقعت تحت ضغط العولمة والاقتصاد العالمي مما أثر عليها وجعل العاملين في حالة عدم استقرار مستمر حيث أكد التحليل العاملي لمعطيات الدراسة ذلك بنسبة عالية.

أظهرت نتائج الدراسة بأنه لا توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين أبعاد جودة نظم المعلومات الادارية (جودة معلومات النظام ، جودة خدمات النظام) والإبداع الإداري . ولم تتطابق هذه النتيجة مع دراسة (Shadi Ab, & el at.2017) التي توصلت الي ان نظام المعلومات لها تأثير إيجابي قوي علي الابداع ، ودراسة (كفي،2009) اكدت الي وجود علاقة ايجابية بين جودة تكنولوجيا المعلومات والسلوك الابداعي لمستخدمي نظم المعلومات ويعزى هذا الاختلاف إلى اختلاف بيئة الدراسة ، المتمثلة في ثقافة وسياسات الشركات بالدول المتقدمة ، كما ان ادراك ووعي بجودة نظم المعلومات في تلك الدول يختلف تماما عن الدول النامية ، وقد بينت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي بين جودة نظام المعلومات الاداري علي رضا المستخدمين وهذه النتيجة تتفق مع عدد من الدراسات حيث أشارت دراسة (Gustavo& Macda,2015) إلى وجود تأثير معنوي لبعد جودة المعلومات في رضا المستخدمين ، وأشارت دراسة (اسماعيل و علي ،2012) التي درست جودة النظام واكدت ان لها تأثير ايجابي علي رضا المستخدمين، واكدت نتائج دراسة (Narasi& Betty,2010) التي وجدت ان هنالك علاقة ايجابية لنظام جودة المعلومات من خلال ابعاد جودة الخدمات والمعلومات والنظام علي رضا المستخدمين. كما كشفت نتائج التحليل وجود علاقة ايجابية بين رضا المستخدمين والإبداع الاداري مدعومة إحصائياً حيث كان مستوي المعنوية (***) ، وهذه النتيجة تتفق مع عدد من الدراسات حيث اشارت دراسة (Mazlin ,2016) ان رضا مستخدمي نظام المعلومات يمكن ان يؤثر علي

الفوائد النهائية وتوصلت نتائج دراسة (Erne kassim , 2012) لوجود تأثير من رضا المستخدمين علي الابداع الاداري، وبينت النتائج بان رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادارية (جودة المعلومات ، جودة الخدمات) والإبداع الاداري حيث كانت هذه النتيجة مدعومة، وهذا ما أتفق مع دراسة (Igbal & et al , 2016) التي وجدت ان عوامل قياس جودة خدمة نظام المعلومات تؤثر بشكل ايجابي علي رضا المستخدمين عن طريق قبولهم للخدمة في قطاع الخدمات، كما توصلت دراسة (Kamal& 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 ، ايضا اشارت دراسة (Yaser & et al 2015) ان رضا المستخدمين يلعب دور مفسر في توضيح العلاقة ما بين عوامل جودة تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي. واتفق نتائج الدراسة مع اغلب الدراسات يؤكد علي ان رضا المستخدمين يعبر عن مدي قدرة النظام علي مساعدة المستخدمين كما يشير الي مدي استجابة المستخدم للاستخدام الفعال لنظام المعلومات الذي بدوره ينعكس بشكل ايجابي علي الفوائد النهائية للمؤسسات التي بها نظام معلومات اداري ذا جودة عالية وهو ما اشارت اليه نظرية ونموذج النجاح في نظم المعلومات.

التوصيات :

وبناءً علي ما تقدم من نتائج إقترحت الدراسة علي المؤسسات الخدمية بصفة عامة و المؤسسات محل الدراسة بصفة خاصة التوصيات الآتية:-

1. المحافظة على نظم المعلومات الادارية ذات الجودة المطبقة في المؤسسات التي تعد المنتج الرئيسي للمعلومات التي تعتبر موردا اساسيا في المنظمات ، كما اشارت نظرية المنشأة القائمة علي الموارد لذلك كما ان المعلومات الجيدة تقود الي الابداع الفعال لافراد من خلال رضائهم عنه، وبالتالي تسهم في زيادة قيمتها السوقية .
2. التشجيع على الإبداع بصورة عامة والذي يعتبر من احد الأركان الأساسية لخلق الميزة أو المزايا التنافسية في المدى الطويل .
3. ضرورة تعاون جميع مؤسسات القطاع الخدمي ، بوضع إستراتيجية واضحة تسهم في تعزيز الابداع الاداري ، والعمل على الحصول علي رضا المستخدمين العاملين بالمؤسسات الخدمية ، وذلك من خلال التعاون والتنسيق بين مؤسسات القطاع الخدمي .

محددات الدراسة والتوصية ببحوث مستقبلية :

حدود الدراسة أجريت على عينة من مؤسسات القطاع الخدمي فقط العاملة بولاية الخرطوم ، يجب إن يطور النموذج وذلك باستخدام عينة كبيرة من قطاعات حيوية أخرى، لان العاملين بالقطاع الخدمي قد تكون نظرتهم للمفاهيم التي طرحت مختلفة عن القطاعات الاخرى، اعتمدت الدراسة على جزئية معينة للإبداع الاداري ، إلا أن الإبداع يشمل مفاهيم إدارية أخرى كثيرة كالإبداع التكنولوجي والجزري وغيره . وهذا يعطي الدراسات المستقبلية المساحة للحركة بحرية لخلق نموذج امثل يمكن من تعديل العلاقة بين جودة نظم المعلومات والابداع الاداري مثل التمكين والالتزام وغيرها . إذن يجب إجراء بحوث أخرى وذلك لفهم العلاقة جيداً وتغيير الصورة للمؤسسات التي تعاني من معوقات الابداع بصورة مستمرة وايضا إجراء الدراسة بنفس المتغيرات مع متغيرات معدلة ودراسة تأثيرها في هذه العلاقة.

المراجع :

1. أبو يغيصيب ، ناجي (2012م) ، 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.
2. الخوالدة، رياض عبد الله، والحنيطي، محمد فالح،(2008م) ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية ، مجلة دراسات -العلوم الإدارية، المجلد 35 ،العدد2 .
3. الصرن، رعد حسن، (2013م) ، عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد - 29 العدد الأول.
4. العجلة، توفيق (2009م) ، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام "دراسة تطبيقية على وزارات قطاع غزة"، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال/ إدارة موارد بشرية بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة - فلسطين.
6. العرود، شاهر و شكر، طلال، (2009م) ، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية"،المجلة الاردنية في ادارة الاعمال ' المجلد5 ، العدد ،4 ص 496-476:
7. المحاميد ، سعود محمد، (2012م) ،أثر الاعتمادية المدركة لنظم الأعمال الالكترونية في رضا المستخدمين" دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الأردنية" ، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 39 ، العدد2 .
8. الموسوي ، عطية(2009م) ، تأثير الإبداع التكنولوجي في تطوير منتجات الشركة دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة الإدارة والاقتصاد،جامعة بغداد ،العدد الثامن والسبعون.
9. النجار و ملكاوي ، (2010م) ، نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع(دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية- المجلد 26-العدد الثاني.
10. النوايسة، كفي محمود عبد الله ، (2009م) "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 .
11. حجاج ، عبد الرؤوف ، (2015م) ، دور الإبداع 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 مرباح ورقلة- الجزائر .

12. رائد، مروة ، (2014م) ، 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.
13. رومي إسماعيل وعلي صلاح ، (2012م) ، واقع فعالية نظم المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار في جامعة القدس المفتوحة مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات المجلد 27 - العدد الثاني .
14. 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.
15. معراج، قذري 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 البشرية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر .
16. نجم، عبود نجم، (2003م) ، إدارة الابتكار المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
17. يوسف، البيساني النابلسي، (2014م) ، 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.
18. 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.
19. 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.
20. 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, p. 76-100.
21. 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, p. 121.
- 22./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.
- 23.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

24. Ching-Sheng Chang and Su-Yueh Chen and Yi-Ting Lan “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>
25. 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
26. 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
27. 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
28. 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.
29. 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
30. 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.
31. Gronroos, C. 1984. A service quality model and its market implications, *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No.4, 36-44.
32. Gonzalo Guzmán and Martínez Serna and García (undated study) The Relationship between Knowledge Management and Innovation Level in Mexican SMEs: empirical evidence" Journal of Universidad Autónoma de Aguascalientes (México), Centro de Ciencias Economicas' Administrative .
33. Göran Svensson. 2006. The interactive interface of service quality: A conceptual framework, *European Business Review*, Vol. 18, Issue 3, 243 – 257.
34. 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.
35. 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.
36. 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.
37. Lehtinen, U. and Lehtinen, J.R. 1991. Two approaches to service quality dimensions, *The Service Industries Journal*, Vol.11, 287-303.
38. Lewis, B. and Boorns, R. 1993. Service quality measurement, *Marketing Intelligence and Planning*, Vol.11, No.4,p 4-12.

39. Mazlan Sappri, and Baharudin" The Moderating Effect of User Involvement on user Satisfaction Enablers of human resourcement system "Journal of Theoretical and Applied Information Technology. 2016. Vol.90. No.2 P121-141.
40. 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.
41. 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, 40 .
42. 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.
43. Philip, G. and Hazlet, Ann. 1996. Service quality of industrial information service, British Library Research and Innovation Report, British, London.
44. Petter ,S., & DeLone, W., & McLean,E. (2008). Measuring information systems success: models dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, vol.17,p. 236– 263.
45. 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 and Development/The World Bank , Washington DC October, accessible on 4\3\2013 www.worldbank.org.
46. Shadia and Ate (2017) The Impact Of Information System On Innovation(Product, Process Innovation) “ International Journal of Business Administration” Vol. 8, No.1
47. 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.
48. Yael K-Shichor and Moshe Zviran ,(2012) “Factors Influence Perceived Benefits and User Satisfaction in Knowledge Management System .