



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

العوامل المؤثرة في تبني نظم المعلومات الإدارية في
المؤسسات الخدمية بالسودان: سهولة الاستخدام كمتغير
وسيط ووعي المستخدم كمتغير معدل

**Factors Affecting Management information system
Adoption in Sudanese service firms: the Mediating
role of ease of use & moderating effect of user
awareness**

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير العلوم في نظم المعلومات الإدارية

إشراف الدكتور:

صديق بلل إبراهيم

إعداد الدارسة :

منى حسن محمد علقم

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الآية

قال الله تعالى:

(أَلَمْ تَرَوْا أَنَّ اللَّهَ سَخَّرَ لَكُمْ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ وَأَسْبَغَ عَلَيْكُمْ نِعَمَهُ
ظَاهِرَةً وَبَاطِنَةً ۖ وَمِنَ النَّاسِ مَن يُجَادِلُ فِي اللَّهِ بِغَيْرِ عِلْمٍ وَلَا هُدًى وَلَا كِتَابٍ مُّنِيرٍ)

صدق الله العظيم

سورة لقمان الآية (20)

الإهداء

إلى صاحب الفضل الأول والأخير.....الله عز وجل.
إلى والدي أطال الله في عمرهما ومتعهما بالصحة والعافية
إلى النور الذى انار دريى ... مثال التضحية والعطاء والوفاء
زوجى العزيز
إلى أبنائي الذين صبروا وتحملوا انشغالي عنهم خلال فترة الدراسة حفظهم الله
إلى من هم لحياتي خير أنس وبهاء إخوانى وأخى
إلى زميلاتي وزملائي..... وكل من ساهم في إنجاح هذا البحث
إلى روح المرحوم المشرف الاول دكتور/ موسى حسب الرسول اسأل الله له الرحمة والمغفرة
وجنات الفردوس.

أهدي لكم جميعا هذا الجهد المتواضع

الباحثة

الشكر والعرفان

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد الصادق الوعد الأمين، اللهم لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم، اللهم علمنا ما ينفعنا، وانفعنا بما علمتنا، وزدنا علماً.

أخص بالشكر جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا التي أتاحت لي هذه الفرصة كما أقدم بخالص شكري وعظيم امتناني إلى الدكتور المشرف / صديق بلل إبراهيم الذي لم يدخر جهداً لمساعدتي في إنجاز هذا العمل وعلى المجهود الذي بذله معي من خلال متابعته وسعة صدره .

كما أقدم بخالص شكري إلى الأساتذة الأفاضل اللذين تفضلوا بالتحكيم على الاستبيان.

الشكر كذلك إلى الأساتذة الأفاضل في لجنة المناقشة.

أتوجه بالشكر والتقدير إلى كل من ساعدني من زميلاتي وزملائي والمحليين والإحصائيين.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

المستخلص:

اهتمت هذه الدراسة بمعرفة العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الإدارية ,وزاد الاهتمام بتبني نظم المعلومات الإدارية استجابة لحاجة الإدارة الحديثة إلى نوعية معينة من المعلومات تعمل على تطوير العملية الإدارية، ويعتبر "نموذج قبول التكنولوجيا" الذي ابتكر من قبل Davis النموذج النظري الأكثر انتشارا وتطبيقا في مجال نظم المعلومات , ورغم انتشار ونجاح النموذج لم يتم الاتفاق على العوامل الخارجية التي يمكن ان تؤثر على سهولة الاستخدام فقط, لذا هدفت الدراسة لمعرفة العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الخدمية بالسودان والدور الوسيط لسهولة الاستخدام, واثر المتغير المعدل (وعى المستخدم) على علاقة سهولة الاستخدام وتبني نظم المعلومات الإدارية, تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملائمة لطبيعة الدراسة. ولتحقيق ذلك تم تصميم الاستبانة وفق أربعة محاور كل محور يغطي متغير من هذه المتغيرات ,حيث جمعت البيانات من أربعة مؤسسات خدمية هي البنوك,شركات الاتصالات,المستشفيات والفنادق كانت ممثلة لمجتمع الدراسة, وقد أجريت الدراسة على عينه قوامها (200) موظف, بنسبة استرداد (90%) تم اختيارهم بطريقة العينة الملائمة, ولاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الانحدار المتعدد ,وكانت أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان هناك علاقة بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الإدارية وتبني تلك النظم الا أن نسبة التأثير تتباين من متغير إلى آخر, كما بينت الدراسة ان سهولة الاستخدام تساهم في تبني نظم المعلومات الإدارية, بالإضافة الى الدور الوسيط الجزئي لسهولة الاستخدام على العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الإدارية وتبني تلك النظم ,كما أثبتت الدراسة ان للوعي اثر كمتغير معدل على علاقة سهولة الاستخدام وتبني نظم المعلومات الإدارية. وخلصت الدراسة إلى عدة تأثيرات نظرية وتطبيقية بجانب توصيات ومقترحات لدراسات مستقبلية.

Abstract

This study attend to identify the affecting factors, when adopted of management information system (MIS), that the attention of its adoption is recently increased, due the need of modern management for a particular sort of some information, as to develop and upgrade the managing process. The technology acceptance model (TAM) considered as a theoretical model, which innovated by Davis and became spread widely, and being applicable in the field of the information system, despite its success in this field, but it seems there is no any general acceptance on the external factors that may only affect the ease of use. So the study aimed to verify these affective factors , in the adoption such management information system , through Sudanese services firms ,and to know the mediating role of the ease of use, and the affective moderating the (User's awareness) in the relationship of ease of use and the adoption of the (MIS). In order to realize this, the researcher has used the analytical descriptive method for its suitability for this study, by using and designing a questionnaire, in accordance with four axes, that each of them cover these variables, then a data collected from four Sudanese services firms, such as, banks, telecommunication Co. Hospitals, hotels, who represent the population of the study. Then the study targeted number of (200) employees, represent (90%) of the respondents, being selected as an appropriate sample of this study. As to test the hypothesis of the study, the researcher has used analysis of multi correlation of regression. And the most important results was: There were a relationship between the affecting factors when adopted such information system, and the adoption of these systems, however the average of affecting is varying from one to another variable, also the study showed that the ease of use will contribute positively in adopting of such system, besides the partial mediating role, due to its ease of use in the relations between affecting factors and adopted such management information system. Also the study proved that the user's awareness has an influence, as a moderating variable in the relationship of ease of use, and the adoption of the mentioned information systems. Then the study concluded many theoretical and applied influences, along with some recommendations and suggestions for a future studies.

قائمة مختصرات الدراسة

م	المصطلح	الاسم بالانجليزي	المعنى بالعربي
1	MIS	Management information system	نظم المعلومات الإدارية
2	TAM	Technology acceptance model	نموذج قبول التكنولوجيا
3	Spss	Statistical Package for Social Science	برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الآية	أ
الإهداء	ب
شكر وعرفان	ج
المستخلص	د
Abstract	هـ
قائمة مختصرات الدراسة	و
فهرس الموضوعات	ز - ل
فهرس قائمة الجداول	م - ن
فهرس الاشكال	س
الفصل الأول : الإطار المنهجي	
0-1-1 مقدمة الفصل الاول	2
1-1-1 المقدمة	3-2
2-1-1 مشكلة الدراسة	5 -3
3-1-1 اسئلة الدراسة	5
4-1-1 أهداف الدراسة	6
5-1-1 أهمية الدراسة	7-6
6-1-1 التعريف الاجرائى لمتغيرات الدراسة	9-7
7-1-1 هيكلية الدراسة	9
8-1-1 الدراسات السابقة	24-9
9-1-1 الاستفادة من الدراسات السابقة	25
10-1-1 تعليق على الدراسات السابقة وتوضيح اوجه التشابه والاختلاف مع هذه الدراسة	27-25
الخلاصة	27
الفصل الثاني : ادبيات الدراسة	
0-2 مقدمة	29
1-2 تبني نظم المعلومات الادارية	29

30-29	1-1-2 تمهيد
30	2-1-2 المبادئ الأساسية لنظرية النظم
30	3-1-2 أهمية نظرية النظم
31-30	4-1-2 مفهوم النظام
31	5-1-2 مكونات النظام
33-32	6-1-2 البيانات, المعلومات والمعرفة
34	7-1-2 مفهوم نظم المعلومات
35-34	8-1-2 نظم المعلومات الإدارية
35	9-1-2 أهمية نظم المعلومات الإدارية
37-36	10-1-2 أهداف نظم المعلومات الادارية
39- 37	11-1-2 مداخل دراسة نظم المعلومات الادارية
41-39	12-1-2 نظم المعلومات ومنظمات الأعمال
41	13-1-2 تبني نظم المعلومات الادارية
42	14-1-2 صفات يستخدمونها المتبنون للحكم على اهمية تبني نظم المعلومات الادارية
43	15-1-2 مراحل عملية اتخاذ قرار تبني نظم المعلومات الادارية
43	2-2 العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية
43	0-2-2 تمهيد

44	1-2-2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)
45	1-1-2-2 أهمية تكنولوجيا المعلومات في ادارة الاعمال
45	2-2-2 العوامل التنظيمية
46	1-2-2-2 الهيكل التنظيمي
47	2-2-2-2 الثقافة التنظيمية
48	3-2-2-2 الالتزام التنظيمي
50-48	3-2-2 مفهوم مقاومة التغيير
51-50	1-3-2-2 أسباب مقاومة التغيير
52	4-2-2 العوامل البيئية
53	1-4-2-2 بيئات منظمات الاعمال ومكوناتها
54	3-2 سهولة الاستخدام
54	1-3-2 تمهيد
56- 54	2-3-2 مفهوم سهولة الاستخدام
57	3-3-2 خصائص سهولة الاستخدام وفقا لمعايير ISO
58	4-2 وعى المستخدم
58	1-4-2 تمهيد
59-58	2-4-2 مفهوم الوعي

59	3-4-2 مفهوم الوعي التكنولوجي
60	الخلاصة
الفصل الثالث : منهجية الدراسة	
62	0-3 مقدمة
63- 62	1-3 نظرية الدراسة
63	2-3 نموذج الدراسة
64	3- 3 متغيرات الدراسة
69-64	4-3 فرضيات الدراسة
69	5-3 منهجية الدراسة
69	6-3 طرق جمع البيانات
70	7-3 مجتمع وعينة الدراسة
70	8-3 نبذة عن مجتمع الدراسة
71	1-8-3 مفهوم الخدمة
72	2-8-3 شركات الاتصالات
73	3-8-3 البنوك
74	4-8-3 المستشفيات
75	5-8-3 الفنادق
75	6-8-3 طبيعة عمل المؤسسة
83-76	9-3 قياس متغيرات الدراسة

84	3-10 الاختباري المبدي
86-84	3-11 الاساليب الاحصائية المستخدمة في هذه الدراسة
86	الخلاصة
الفصل الرابع : تحليل البيانات	
88	4-0 المقدمة
88	4-1 الاستجابة
93-89	4-2 توزيع العينة في المتغيرات التحكيمية
94	4-3 التحليل العاملي
95-94	4-3-1 التحليل العاملي للعوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية
96	4-3-2 التحليل العاملي للمتغير الوسيط (سهولة الاستخدام)
97	4-3-3 التحليل العاملي للمتغير المعدل (وعى المستخدم)
98	4-3-3 التحليل العاملي للمتغير التابع (تبني نظم المعلومات الادارية)
100-99	4-4 صدق و ثبات اداة الدراسة
100	4-5 نموذج الدراسة المعدل
101	4-6 فرضيات الدراسة
102	4-7 متوسطات وانحرافات متغيرات الدراسة
104-103	4-8 الارتباطات بين متغيرات الدراسة
113-105	4-9 اختبار الفرضيات
114	4-10 وعى المستخدم يتوسط العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبني نظم المعلومات الادارية
115	4-11 ملخص اختبار الفروض
123-116	4-12 الفرضية السادسة
124	(4-9-14) ملخص اختبار الفروض للفرضية السادسة
125	الخلاصة
الفصل الخامس	
127	5-1 المقدمة

127	2-5 اهم نتائج البحث
136-128	3-5 مناقشة النتائج
136	4-5 تأثيرات الدراسة
137	6-5 توصيات عامة
138-137	5-5 محددات الدراسة
138	6-5 مقترحات لدراسات وبحوث مستقبلية
148-139	المراجع
	الملاحق
167-149	نماذج التحليل الإحصائي
168	اسماء المحكمين
177-169	الاستبيان

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
76	طبيعة عمل المؤسسة	(1-3)
77	قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	(2-3)
78	قياس العوامل التنظيمية	(3-3)
79	قياس العوامل البيئية	(4-3)
80	قياس مقاومة التغيير	(5-3)
81	قياس سهولة الاستخدام	(6-3)
82	قياس وعى المستخدم	(7-3)
83	قياس تبني نظم المعلومات الإدارية	(8-3)
88	نسبة الاستجابة	(1-4)
89	ملكية المؤسسة	(1-2-4)
89	النوع	(2-2-4)
90	العمر	(3-2-4)
90	المؤهل العلمي	(4-2-4)
91	مدة الخدمة فى المؤسسة	(5-2-4)
91	مسمى الوظيفة الخاص بك	(6-2-4)
92	استخدام الحاسب الالى (التقنية) فى عملك.	(7-2-4)
92	توجد برامج تدريبية متخصصة للعاملين فى زيادة مهاراتهم التقنية	(8-2-4)
93	عدد الدورات التدريبية التى تحصلت عليها لنظم المعلومات الادارية	(9-2-4)
95	التحليل العاملي للعوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية	(1-3-4)
96	التحليل العاملي للمتغير الوسيط (سهولة الاستخدام)	(2-3-4)
97	التحليل العاملي للمتغير المعدل (وعى المستخدم)	(3-3-4)
98	التحليل العاملي للمتغير التابع (تبني نظم المعلومات الادارية)	(4-3-4)
100	الاعتمادية	(1-4-4)
102	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	(1-7-4)
104	تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة	(1-8-4)

106	معاملات الانحدار لمكونات العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية وتبني نظم المعلومات الإدارية (Beta coefficient)	(1-9-4)
108	معاملات الانحدار لمكونات العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الإدارية وسهولة الاستخدام (Beta coefficient)	(2-9-4)
109	معاملات الانحدار لمكونات سهولة الاستخدام وتبني نظم المعلومات الادارية (Beta coefficient)	(3-9-4)
111	قياس الدور الوسيط لسهولة الاستخدام في العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية وتبني نظم المعلومات الإدارية	(4-9-4)
113	قياس اثر وعي المستخدم على العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبني نظم المعلومات الادارية	(5-9-4)
116	هناك فروق في النوع وتبني نظم المعلومات الادارية	(1-12-4)
117	هناك فروق في المؤهل وتبني نظم المعلومات الادارية	(2-12-4)
117	هناك فروق في ملكية المؤسسة وتبني نظم المعلومات الادارية	(3-12-4)
118	هناك فروق في مدة الخدمة وتبني نظم المعلومات الادارية	(4-12-4)
119	هناك فروق في العمر وتبني نظم المعلومات الادارية	(5-12-4)
120	هناك فروق في استخدام الحاسوب وتبني نظم المعلومات الادارية	(6-12-4)
121	هناك فروق في مسمى الوظيفة وتبني نظم المعلومات الادارية	(7-12-4)
122	هناك فروق في عدد الدورات التدريبية وتبني نظم المعلومات الادارية	(8-12-4)
123	هناك فروق في وجود البرامج التدريبية و تبني نظم المعلومات الادارية	(9-12-4)
124	ملخص إختبار الفروض	(10-12-4)

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
32	التغذية العكسية	(1)
38	المداخل الرئيسية لدراسة نظم المعلومات الادارية	(2)
40	نظم المعلومات الادارية في منظمات الأعمال	(3)
63	نموذج الدراسة	(1-3)
100	نموذج الدراسة المعدل	(1-5-4)
101	فرضيات الدراسة	(6-4)
114	وعي المستخدم يتوسط العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبني نظم المعلومات الإدارية	(10-4)
115	ملخص اختبار الفروض	(11-4)
124	ملخص اختبار الفروض لمتوسط إجابات أفراد العينة	(10-12-4)

الفصل الأول

الإطار المنهجي

الفصل الأول

1-1-0 مقدمة الفصل الاول:

تناول هذا الفصل مقدمة عامة عن الدراسة، مشكلة الدراسة، تساؤلات وأهداف وأهمية الدراسة نظريا وعلميا بجانب تعريف متغيرات الدراسة الإجرائية وبالإضافة الى هيكلية الدراسة.

1-1-1 المقدمة:

لعل الثورة التكنولوجية التي وصفت بأنها أعظم ظاهره جعلت من التكنولوجيا ونظم المعلومات عنصرين من عناصر النجاح في عالم يتجه نحو العولمة والسرعة في تبادل المعلومات، حيث إننا اليوم في عالم يتحدث عن عنصر المعلومات وعن الجيل الثالث من تكنولوجيا المعلومات، فإن الاتجاه يسير نحو تطوير علاقة المنشأة بالسوق من أجل الحصول على فرص جديدة تعتمد على الاستخدام الأمثل للمعلومات المتاحة عن الموردين والعملاء والمنافسين وكل ذوي العلاقة بالمنشأة، الأمر الذي يضيفي صفة الاستراتيجيه على نظم المعلومات كأداة قادرة على تحقيق الأهداف¹

وتلاحظ أن المنظمات العامة والخاصة شهدت نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات تمثلت باستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الاتصال بالإضافة الى الوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل اساسى على استخدام الحاسب ولكن بالرغم من التقدم التقني لهذه الأنظمة الا أنها تبقى بحاجة الى قبول المستخدم لها ورضاه عنها حتى يقبل على استخدامها والاستفادة منها، ومن هنا يأتى الاهتمام بمستخدمي نظم المعلومات المحوسبة وعلى المنظمات السير فى خطين متوازيين عند وضع وتطبيق نظم معلومات محوسبة هما الاهتمام بالجانب التكنولوجي والاهتمام بالمستخدمين لتكنولوجيا المعلومات. وبذلك فان ثقافة نظم المعلومات تشير الى ضرورة توفر قاعدة فهم لنظم المعلومات والذي يشتمل على الفهم السلوكي والأفراد الذين يستخدمون النظم اضافة

¹ بحيسى، عصام، (2006)، "تأثير تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال"، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الانسانية)، مجلد 14، العدد 177، غزة، فلسطين _ الأول، ص155

الى المعرفة والفهم اللازمين لتكنولوجيا الحواسيب المرتبطة بنظم المعلومات.¹ وتظهر حاجة منظمات الاعمال لتبنى انظمة معلومات ادارية ناجحة لمواجهة التحديات الكبيرة والمعقدة فى بيانات الاعمال ومواكبة التطورات والتغيرات المحتملة فى الاقتصاديات المعاصرة.2

فالمؤسسات السودانية كغيرها من المؤسسات ليست فى منأى عما يحدث من تغيرات سريعة وهامة فى المحيط العالمى، لذا استوجب عليها الحصول على المعلومات التى توفرها لها نظم المعلومات من أجل القيام بوظائفها على أكمل وجه، ومن هذا المنطلق وجب على المؤسسات السودانية تبنى نظام المعلومات الادارى وتحسينه بما يتلائم واحتياجاتها من المعلومات واستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات لتحسين أداءها وتحقيق ما يعرف بالأداء المتميز.

1-1-2 مشكلة الدراسة:

تشهد منظمات الأعمال المعاصرة تطورات كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي دعا إدارات هذه المنظمات إلى السعي لتوفير المعلومات الضرورية لتحقيق أهدافها واتخاذ القرارات الإستراتيجية الصائبة التي تمكنها من المحافظة على بقائها واستمرارها، ويؤدي نظام المعلومات الادارى دورًا كبيرًا في تمكين كل من الأفراد والمنظمات على حد سواء من تحديد أهدافها ووضع استراتيجياتها وسياساتها وترجمتها إلى برامج عملية، وذلك بسعيها لتوفير المعلومات الملائمة وفي الوقت المناسب وبالقدر المطلوب للمساهمة بشكل واضح في توفير الكثير من وقت الإدارة وجهدها (ابراهيم ميده2009).

وتؤثر المؤسسات الخدمية فى السودان بشكل مباشر على المجتمع من خلال الخدمات التى تقدمها فى كافة المجالات وهى من المؤسسات الرائدة فى تبنى واستخدام المفاهيم الحديثة فى مجال نظم المعلومات الإدارية، ولنرى الى اى مدى تحقيقها لقبول التكنولوجيا المعتمد على الفائدة المنتظرة من وراء هذه النظم وسهولة الاستخدام لهذه النظم ،بالاضافة الى وجود وعى المستخدم لهذه النظم

¹ قنديلجي عامر، الجناي علاء الدين (2005م)، نظم المعلومات الادارية- دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، ط1

² هدى عبد الرحيم حسين (2006)، نحو اعتماد نظم معلومات ادارية ناجحة باستخدام اسلوب عوامل النجاح الحاسمة-دراسة استطلاعية فى مديرية توزيع كهرباء المنطقة الشمالية، بتمية الرافين 82(28)، ص ص (43-58)

كعامل مهم يقف وراء التبني. وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة تبني التكنولوجيا مع اختلاف البيئات التي أجريت فيها فبعضها أجريت في دول متقدمة و أخرى في دول نامية

(Seonghee Kim,2011; Park et al.,2012), وكذلك اختلفت في نوع المنظمات التي طُبقت عليها، وتنوع المتغيرات التي تناولتها

(علي العلوان وهاني الضمور, 2008; ابومغصيب, 2012; Wael,2010; Zeleke Sira,2013) . وفي ضوء الاطلاع على الدراسات السابقة والاوراق المنشورة والادبيات التي تختص بالموضوع نجد ان قبول التكنولوجيا يعتمد على الفائدة المنتظرة وسهولة الاستخدام ونظرا لان انظمة المعلومات الادارية الموجودة في تلك المؤسسات موضع الدراسة لها هدف محدد هو انجاز الاعمال الادارية للعملاء فيكون سهولة الاستخدام في هذه الدراسة مقياس اساسي لمدى قبول نظم المعلومات الادارية المستخدمة كما جاء في دراسة (مروان ابوزعونة, 2014; Samsudin wahab et al.,2011; David green,2005; Khalid al-momani et al., 2009) كما انه لم يتم الاتفاق على المتغيرات التي تؤثر على سهولة الاستخدام فقط وبهذا اهتمت الدراسة بدراسة العوامل المؤثرة على سهولة الاستخدام و اثر سهولة الاستخدام على تبني نظم المعلومات الادارية.

ومن الملاحظ ان وجود اي نظام معلومات اداري يحتاج الى مهارات في التعامل معه وفي المؤسسات محل الدراسة نجد ان نظام المعلومات الاداري هو نظام اجباري للمستخدم لا يستطيع تغييره ومضطر للتعامل معه بكل الأحوال ويعتمد المستخدم على مهاراته الخاصة وخبرته وسهولة الاستخدام ووعيه التكنولوجي في التعامل مع نظم المعلومات الادارية الموجودة وهذه من المعايير الهامة في الحكم على هذه الانظمة وقياس تحقيقها للتبني كما ورد في دراسة

(David green,2005) و دراسة (Rehman,M.,Esichaikul,V., & Kamal, M. ,2012)

وبناء على ما تقدم ولأهمية الدور الذي يضطلع به نظام المعلومات الاداري في المنظمة ولاسيما في ظل التحديات التي فرضها تطور وسائل تكنولوجيا المعلومات، يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الى اي مدى تؤثر العوامل (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات- العوامل التنظيمية-

العوامل البيئية ومقاومة التغيير) على تبني نظم المعلومات الادارية وماهو الدور الوسيط لسهولة الاستخدام ودور المتغير المعدل وعى المستخدم؟

1-1- 3 اسئلة الدراسة:

1- هل هناك علاقة بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ,العوامل التنظيمية,العوامل البيئية ومقاومة التغيير) و تبني نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان؟

2- هل هناك علاقة بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ,العوامل التنظيمية,العوامل البيئية ومقاومة التغيير) وسهولة الاستخدام في المؤسسات الخدمية بالسودان؟

3- كيف تؤثر سهولة استخدام نظم المعلومات الادارية على تبني نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان؟

4- ماهو اثر سهولة الاستخدام كدور وسيط فى العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ,العوامل التنظيمية,العوامل البيئية ومقاومة التغيير) وتبني نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان؟

5- ماهو اثر وعى المستخدم كدور معدل فى العلاقة بين سهولة الاستخدام و تبني نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان؟

6- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب المتغيرات الديمغرافية (النوع، العمر، المؤهل، ملكية الشركة، سنوات الخبرة، مدة الخدمة، استخدام الحاسوب، الدورات التدريبية، المسمى الوظيفي ، عدد الدورات).

1-1-4 أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية السودانية وعلاقتها بتبني نظم المعلومات الإدارية وتحديدًا إلى :

1- معرفة العلاقة بين (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،العوامل التنظيمية،العوامل البيئية ومقاومة التغيير) وتبني نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الخدمية بالسودان.

2- توضيح اثر سهولة استخدام نظم المعلومات الادارية في تبني نظم المعلومات الادارية.

3- معرفة اثر سهولة الاستخدام كدور وسيط في العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،العوامل التنظيمية،العوامل البيئية ومقاومة التغيير) وتبني نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان.

4- توضيح اثر وعى المستخدم كدور معدل في العلاقة بين سهولة الاستخدام و تبني نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان.

5- معرفة الفروق بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب المتغيرات التحكمية (النوع، العمر، المؤهل، ملكية الشركة، سنوات الخبرة، مدة الخدمة، استخدام الحاسوب، الدورات التدريبية، المسمى الوظيفي ، عدد الدورات).

1-1-5 أهمية الدراسة:

اولا: الأهمية النظرية :

تتجسد أهمية الدراسة في أهمية تبني نظم المعلومات الإدارية في إدارة العمليات والأنشطة المختلفة في القطاع الخدمي السوداني وهي محاولة لمعرفة العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الخدمية وكما تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال تميز القطاع الخدمي باستحداث وتطوير الخدمات التكنولوجية المتنوعة في مجال نظم المعلومات الإدارية، تحديد دور

سهولة استخدام نظم المعلومات الإدارية فى التبنى لدى المستخدمين, و توضيح الدور الوسيط لسهولة الاستخدام فى العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات,العوامل التنظيمية,العوامل البيئية ومقاومة التغيير) و تبنى نظم المعلومات الاداري, وايضا بيان المزايا الناتجة عن تبنى نظم المعلومات الادارية والمتمثلة فى رفع مستوى الاداء وسرعة تقديم الخدمات للعملاء.

ثانيا: الأهمية العملية :

تساعد هذه الدراسة المؤسسات على تبنى نظم المعلومات الادارية من خلال فهم العوامل التى تؤثر فى قبول المستخدم لهذه النظم , كما تساعد فى معرفة اثر سهولة استخدام نظم المعلومات الادارية على تبنى تلك النظم, ومعرفة اثر سهولة الاستخدام كدور وسيط فى العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية وتبنى تلك النظم, وايضا معرفة اثر وعى المستخدم كدور معدل فى العلاقة بين سهولة الاستخدام و تبنى نظم المعلومات الادارية , كما تفتح هذه الدراسة المجال امام الباحثين فى نظم المعلومات الادارية لاختبار نماذج اخرى لقبول التكنولوجيا وتطوير النموذج الحالى ليشمل متغيرات خارجية اخرى.

6-1 التعريف الاجرائى لمتغيرات الدراسة:

1- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تشمل العديد من المتغيرات المتداخلة والمبنية على الالكترونيات كاستخدام الأجهزة (hardware) , والبرمجيات الحاسوبية (software) , والشبكات (networks) وأنظمة الضبط والرقابة، التي تقوم بالتنشغيل الإلكتروني للبيانات من أجل تزويد المستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات.(يوسف المعشر ومحمد على الخصبة 2006).

2- العوامل التنظيمية:

هي العوامل التي تؤثر في تنسيق الجهود الرسمية ضمن الإطار الذي يحدد المستويات، والمسؤوليات، والواجبات في سبيل الحصول على المعلومات بكفاءة.

(ابراهيم ميده 2009) و (زياد يوسف المعشر ومحمد على الخصبة 2006).

3- مقاومة التغيير:

اتجاه او سلوك يعوق تحقيق الأهداف التنظيمية للمنظمات مما يؤدي الى صعوبة انجاز المهمات المطلوبة منها. (شروق ابو الغنم 2013).

4- العوامل البيئية:

إن البيئة المؤثرة في أي منظمة تشمل عوامل وأحداث خارج حدودها (عوامل سياسية، قانونية، اجتماعية، تقنية وثقافية) وقد تكون هذه العوامل بسيطة أو معقدة وغير مؤكدة.

(سلوى العبيد 2012).

5- سهولة الاستخدام:

الدرجة التي يعتقد فيها الشخص أن استخدام نظام معين سيقوم عندها بقليل من الجهد. (Viswanath Venkatesh ,Fred D. Davis 2000).

6- وعى المستخدم:

إدراك الموظف وقدرته على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكل ما يتفرع عنها من تكنولوجيات تختص بالتعامل مع المعلومات في أي صورة لها عند استخدام المؤسسة لنظم المعلومات الادارية . (باسمه جميل جرجيس, 2012)

7- تبني نظم المعلومات الادارية:

عرف (rogers1995) تبني الابتكار بانه القرار المتخذ لتطبيق الابتكار وعلية تعرف الدراسة تبني نظم المعلومات الإدارية بأنها القرار المتخذ لتطبيق نظم المعلومات الإدارية.

1-1-7 هيكلية الدراسة:

تكونت الدراسة من خمسة فصول حيث اشتمل الفصل الاول على الاطار المنهجي للدراسة ويحتوى على مقدمة عامة, مشكلة الدراسة, تساؤلات الدراسة, اهداف الدراسة, اهمية الدراسة والتعريفات الاجرائية لمتغيرات الدراسة والدراسات السابقة. اما الفصل الثانى يشمل الاطار النظرى للدراسة حيث تم تعريف المتغيرات نظريا اما الفصل الثالث اشتمل على نظريات الدراسة, نموذج الدراسة, تحديد المتغيرات, الفرضيات, منهج الدراسة, طرق جمع البيانات, مجتمع الدراسة, خصائص مجتمع الدراسة, عينة الدراسة والأساليب الإحصائية. الفصل الرابع اشتمل على تمهيد عن الاستبانة, التحليل العاملى , ثبات اداة الدراسة و صدق اداة الدراسة, تحليل البيانات احصائيا واختبار الفرضيات. الفصل الخامس اشتمل على النتائج و مناقشة النتائج ,التوصيات ,محددات الدراسة ومقترحات بحوث مستقبلية.

1-1-8 الدراسات السابقة

1-دراسة (مروان ابوزعنونة, 2014)

إدارة علاقات العملاء الالكترونية وأثرها فى سهولة الاستخدام والرضا لدى الجامعات الفلسطينية: الدور الوسيط للخبرة التكنولوجية

هدفت هذه الدراسة للتعرف على إدارة علاقات العملاء الالكترونية وأثرها على سهولة الاستخدام ورضا العملاء لطلاب الجامعات الفلسطينية فى قطاع غزة و الدور الوسيط للخبرة التكنولوجية، وكذلك هدفت الى معرفة اثر المتغيرات التحكيمية (الجنس، العمر، امتلاك جهاز حاسوب بيتي، امتلاك خط انترنت، الجامعة، التخصص الجامعي، المستوى الاكاديمي، التخصص فى الثانوية العامة) فى تحقيق مستوى الرضا لدى العملاء المستخدمين لنظام إدارة علاقة العملاء الالكترونية. وكانت أهم النتائج التى توصلت إليها ان وجود نظام إدارة علاقات العملاء الالكترونية فى الجامعات الفلسطينية يزيد من رضا الطلاب فيها، وكذلك كلما زادت الخبرة التكنولوجية لدى مستخدمي النظام الالكتروني كلما زاد الرضا وان سهولة استخدام النظام الالكتروني يساهم فى تحسين الرضا.

2-دراسة (Zelege Sira2013)

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING CUSTOMERS' INTENTION TO THE ADOPTION OF E-BANKING SERVICE CHANNELS IN BAHIR DAR CITY: AN INTEGRATION OF TAM, TPB AND PR

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العوامل التي تؤثر على نية العملاء لتبني قنوات الخدمة المصرفية الإلكترونية في مدينة بحر دار. وتم وضع الإطار المفاهيمي من خلال دمج ستة من المتغيرات من نظرية السلوك المخطط ونموذج قبول التكنولوجيا والدراسات السابقة. وكشفت النتائج أن الموقف، معيار شخصي، والسيطرة السلوكية المحسوسة، الفائدة المنتظرة و سهولة الاستخدام والمخاطر المتصورة لها تأثير على نية المستخدمين لاستخدام قنوات الخدمة المصرفية الإلكترونية. كانت

السيطرة السلوكية كعامل مهيم تليها المواقف والفائدة المنتظرة في التنبؤ بنية الفرد على اعتماد قنوات الخدمة المصرفية الإلكترونية. وسهولة الاستخدام ساهمت أكثر من أجل الاختلاف في الموقف.

3- دراسة (Kaunda and Kennedy 2013)

Factors influencing adoption and use of information and communication technology at the ethics and anticorruption commission of Kenya

هدفت الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة في اعتماد واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في لجنة الأخلاقيات ومكافحة الفساد (EACC) في كينيا، و تم استعراض أربعة متغيرات هي: العوامل التكنولوجية والعوامل التنظيمية، والعوامل الفردية للمستخدم وبيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخارجية ضد اعتماد واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. أشارت نتائج الدراسة أن العوامل التكنولوجية والتنظيمية وعوامل بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخارجية لها تأثير إيجابي وكبير في اعتماد واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في EACC، في كينيا بينما كانت العوامل الفردية للمستخدم له تأثير سلبي على اعتماد واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في EACC في كينيا.

4- دراسة (Makau A, Nelson H., Gorretty A., 2013)

AN EMPIRICAL STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL FACTORS AND ADOPTION OF ICT AMONG HEALTH RELATED SMEs IN NAIROBI, KENYA

وتناولت هذه الدراسة تأثير العوامل التنظيمية المختلفة على اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الشركات الصغيرة والمتوسطة ذات الصلة بالصحة في كينيا. كان حجم العينة 189 تتألف من 17 مسؤولاً تنفيذياً، من الشركات الصغيرة والمتوسطة ذات الصلة بالصحة و 172 المستخدمين النهائيين. وقد تم جمع البيانات باستخدام استبيان شبه المنظمة ودليل المقابلة. أظهرت نتائج البحوث أن جودة نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكثافة المعلومات، والتخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستعداد التنظيمي كانت العوامل التنظيمية الرئيسية التي تحدد تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

5- دراسة (Faruq Muhammad Abubakar, 2013)

The Moderating Effect of Technology Awareness on the Relationship between UTAUT Constructs and Behavioral Intention to Use Technology: A Conceptual Paper

عدم اعتماد عملية الدفع الإلكتروني التي أدخلها البنك المركزي أدى إلى ارتفاع حجم وقيمة المعاملات على أساس النقدية في نيجيريا. وقد استخدم عدد من الباحثين عدة نظريات في اعتماد التكنولوجيا للرد على ظاهرة مماثلة، ولكن تم تجزئة دراستهم وأسفرت عدة دراسات أن تستخدم UTAUT وتحقيق النية السلوكية لاستخدام التكنولوجيا نتائج متضاربة. وبالتالي هذه الورقة، واستناداً إلى أعمال المراجعة للأدب الماضي، تقترح الدراسة الحالية "الوعي التكنولوجي" كمتغير معدل في معرفة تأثير الأداء المتوقع والجهد المتوقع، والتأثير الاجتماعي، وتسهيل الشروط على النية السلوكية

لاستخدام نقاط البيع (POS). ومن المتوقع أن بناء الوعي التكنولوجي سوف يعدل العلاقات المذكورة أعلاه.

6- دراسة (Rehman, M., Esichaikul, V., & Kamal, M. ,2012)

Factors influencing e-government adoption in Pakistan. *Transforming Government: People, Process and Policy*

والغرض من هذه الورقة هو تحديد العوامل الحاسمة التي تمكن المواطنين من تبني خدمات الحكومة الإلكترونية في المجتمع الذي هو في مرحلة بدائية من اعتماد الحكومة الإلكترونية لتحقيق الهدف من الدراسة البحثية تم اقتراح نموذج مفاهيمي متكامل والتحقق من صحتها والتي تقوم على نظرية الظروف السليمة، مع مراعاة السياق المحلي من المجتمع الباكستاني وتشير النتائج إلى أن الوعي والثقة في الإنترنت والثقة في الحكومة هي متغيرات هامة محددة لسياق المجتمع الباكستاني وايضا تثبت أن الوعي هو متغير له وجود كبير وتأثير على عزم المواطنين على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، إما للحصول على المعلومات أو إجراء المعاملات باستخدام موقع الحكومة. وجدت جودة المعلومات ليكون متغير كبير عند الحصول على المعلومات من موقع الحكومة ،و سهولة الاستخدام المدركة، وجودة الخدمة وأمن المعاملات هي المتغيرات الهامة التي تؤثر على نية المواطنين لأداء المعاملات مع الحكومة.

7- دراسة(ناجي أحمد محمد أبوغصيب, 2012)

العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل للتعليم الالكتروني :دراسة حالة الجامعة الاسلامية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل في الجامعة الإسلامية، متمثلة في(جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة النظام، الدعم الفني، الثقة، الرضا، المنفعة المتوقعة، سهولة الاستخدام)، تم الاستناد في إعداد الدراسة على نموذج

Technology Acceptance Model TAM والذي يدرس العلاقة بين المنفعة المتوقعة والسهولة والميل للاستخدام والاستخدام ونظرية Expectancy Disconfirmation Theory EDT والتي تدرس العلاقة بين الثقة أو التأكد والأداء المتوقع والرضا ونموذج ديمون وماكين لنجاح نظم تكنولوجيا المعلومات الذي يدرس العلاقة بين جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة والميل للاستخدام والرضا مع الفوائد الكمية من نظم تكنولوجيا المعلومات، حيث تم الاستناد إلى هذه النظريات في تحديد متغيرات الدراسة والعلاقة بينها، وقد اظهرت نتائج الدراسة أن العوامل جميعها متحققة في نظام موودل بالجامعة الإسلامية، كما اظهرت أن المنفعة المتوقعة من اهم العوامل تحقّقاً في النظام.

8- دراسة (Juwaheer, Pudaruth & Priyasha Ramdin 2012)

Factors influencing the adoption of internet banking: a case study of commercial banks in Mauritius

الغرض من هذه الورقة هو دراسة العوامل المؤثرة في اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في موريشيوس. يجمع بين هذه الورقة مختلف بنيات محددة سلفاً في نموذج واحد، رسم من نموذج قبول التكنولوجيا، ونظرية العمل المسبب، ونظرية السلوك المخطط ودراسات واسعة النطاق على التنميط الديموغرافي لمستخدمي الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والثقة والجوانب الأمنية المرتبطة بمعدل اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وكانت البنيات المختلفة مثل سهولة الاستخدام، الفائدة المنتظرة والمعايير الذاتية والمواقف والنوايا السلوكية، جوانب الأمن والثقة، ومستوى الوعي حول الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والمتغيرات الديموغرافية مثل العمر والدخل والجنس والتعليم في إطار واحد متكامل . وبالتالي، فإن الورقة ابدت تعميق فهم العوامل المحددة التي يقوم عليها اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في موريشيوس. أظهر تحليل البيانات أن سهولة الاستخدام والفائدة

المنتظرة لها تأثير مباشر على اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في موريشيوس. وقد أشارت النتائج إلى أن كلا من الثقة والأمن تعتبر عوامل حاسمة لشرح اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في موريشيوس. و أبرزت الدراسة ان المستوى من التعليم ومستوى الدخل من المستطلعين قد يكون محددا رئيسيا في التأثير على اعتماد الإنترنت المصرفي.

9- دراسة (اسعود محمد المحاميد 2012):

أثر الاعتمادية المدركة لنظم الأعمال الالكترونية في رضا المستخدمين: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر الاعتمادية المدركة لنظم الأعمال الالكترونية في رضا المستخدمين. ولتحقيق هذا الهدف، تم تصميم استبانة خاصة لجمع المعلومات الملائمة، وزعت على عينة حكمية مقدارها (200) موظف من العاملين في إدارات شركات الاتصالات في مدينة عمان. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام المدركة، وجودة النظام، وجودة المعلومات في رضا المستخدمين. ومن الملاحظ أنه ليس للفائدة المدركة والموثوقية والأمان أي أثر واضح في رضا المستخدمين. وبناء على النتائج التي تم التوصل إليها، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات العلمية والعملية.

10- دراسة (Sargent, K et al. 2012)

‘Factors influencing the adoption of information technology in a construction business’

هدفت هذه الدراسة لفهم العوامل التي يمكن أن تؤثر على نية الأفراد للاستفادة من التكنولوجيا والتي يمكن أن تساعد المدراء على تنفيذ استراتيجيات لزيادة وتحسين استيعاب التكنولوجيات وتحسين عملية اعتماد الابتكار في شركات البناء والتي تستخدم بشكل متزايد تكنولوجيا المعلومات لإدارة المشاريع موزعة جغرافيا بشكل أفضل. في كثير من الأحيان هذه التقنيات تشمل تغييرات في

الممارسات والعمليات العمل القائمة وينظر إليها على أنها مدمرة من قبل أعضاء المنظمة تم فحص العوامل المحددة في النظرية الموحدة للقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) ومدد UTAUT باضافة مقاومة التغيير ودعم الإدارة العليا. تشير النتائج إلى أن الجهد المتوقع، وتسهيل الشروط الداخلية و دعم الإدارة لها تأثير على نية الأفراد على استخدام تكنولوجيا المعلومات. تظهر النتائج أيضا أن مقاومة التغيير أو الخوف من التغيير لا يلعب دائما دورا في تبني الابتكار. النتائج تعزز الحاجة لدعم التكنولوجيات الجديدة سواء من المنظور الإداري والتقني.

11- دراسة (Samsudin wahab, et al 2011)

"The influence of usability and enjoyment on electronic customer relationship management performance in Jordan mobile communication service"

ناقشت هذه الدراسة جودة الخدمات الالكترونية والتمتع بها ،وسهولة استخدام ادارة علاقات العملاء الالكترونية من خلال العلاقات المفاهيمية لإدارة علاقات العملاء الالكترونية والتركيز على التفاعل في شبكة الانترنت ،وكيف تؤثر خدمات ادارة علاقات العملاء الالكترونية على زيادة عوامل نجاح الإدارة التكنولوجية في علاقات العملاء في شركات الاتصالات المتنقلة في الأردن وما اثر العمل بالمزيج التسويقي عبر الانترنت على جذب والحفاظ على العملاء مستخدمي الهاتف المحمول ،وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بين سهولة استخدام الانترنت وزيادة رضا العملاء للخدمات الالكترونية ويعتبر عامل حاسم في تطوير أداء إدارة علاقات العملاء الالكترونية.

12- دراسة (Kelvin Joseph Bwalya2011)

Factors Affecting Adoption of e-Government in Zambia

درست هذه الورقة حالتين من زامبيا التي استخدمت فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دعما لمبادرات الحكومة الإلكترونية. و أيضا تقييم التحديات والفرص، وقضايا معايير اعتماد الحكومة الإلكترونية فيما يتعلق بتغليب ناجح للحكومة الإلكترونية في البيئة السياقية الزامبية. قد تم العثور على أن الافتقار إلى الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الملائمة والإرادة السياسية، وتوفير المحتوى باللغة الإنجليزية عدا اللغات المحلية، والافتقار إلى إجراءات إدارة التغيير المناسب، غير سياقها لممارسات الحكومة الإلكترونية، وما إلى ذلك، يساهم كثيرا للتأخير في اعتماد الحكومة الإلكترونية المناسبة في زامبيا.

13- دراسة (Seonghee Kim,2011)

Factors affecting the use of social software: TAM perspectives

الغرض من هذه الدراسة هو استكشاف قبول واستخدام أدوات البرامج الاجتماعية؛ وعلى وجه الخصوص تركز الورقة على ملامح البرامج الاجتماعية التي تحدد استخدامها. استخدمت هذه الدراسة ثلاثة متغيرات مستقلة: الدوافع الذاتية، والاتصالات، وتبادل المعلومات / المعرفة. وتستند المتغيرات على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) وتشمل الفائدة المنتظرة من البرامج الاجتماعية وسهولة استخدام البرامج الاجتماعية. باستخدام استطلاع على الانترنت، تم جمع بيانات من العاملين في الأجهزة الحكومية (ن 116 ¼) في كوريا. وظهرت النتائج أن كلا من الاتصالات وتبادل المعرفة يكون لها تأثير إيجابي على الفائدة المنتظرة من البرامج الاجتماعية. ومع ذلك، فإن النتائج لا تدعم إحصائيا الدوافع الذاتية كعامل حاسم التأثير على استخدام البرامج الاجتماعية. وأشارت النتائج أيضا إلى أن الدوافع الذاتية والاتصالات من العوامل الحاسمة في سهولة استخدام البرمجيات الاجتماعية، في حين تقاسم المعرفة ليست ذات دلالة إحصائية.

14- دراسة (Alam1, Ali2, Jani3 2011)

**AN EMPIRICAL STUDY OF FACTORS EFFECTING ELECTRONIC
COMMERCE ADOPTION AMONG SMEs IN MALAYSIA.**

تبحث هذه الدراسة محددات اعتماد التجارة الإلكترونية بواسطة الشركات الماليزية الصغيرة والمتوسطة الحجم. اعتمد نموذج البحث لهذه الدراسة على ما كتب حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونظام المعلومات، والتبادل الإلكتروني للبيانات. اختبرت هذه الدراسة سبع فرضيات حول العوامل التي تؤثر على اعتماد التجارة الإلكترونية في الشركات الصغيرة والمتوسطة في ماليزيا. وتظهر النتائج أن الميزة النسبية، والتوافق، والاستعداد التنظيمي، وخصائص المدير، والأمن لها تأثير على اعتماد التجارة الإلكترونية.

15- دراسة (Sánchez and Hueros 2010)

**Motivational factors that influence the acceptance of Moodle using
TAM**

قام الباحثون في هذه الدراسة بإضافة مجال آخر وهو الدعم الفني Technocal Support لنموذج TAM وذلك لدراسة مدى قبول الطلبة لاستخدام موودل، وقد تمت الدراسة على عينة مكونة من 226 طالب من طلبة إدارة الأعمال في جامعة هويلفا Huelva بأسبانيا، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

أ. الدعم الفني لديه تأثير إيجابي ومباشر على سهولة الاستخدام، والمنفعة المتوقعة.

ب. سهولة الاستخدام لديها تأثير إيجابي ومباشر على المنفعة المتوقعة.

ج. المنفعة المتوقعة لديها تأثير إيجابي على الميل للنظام.

د. الميل للنظام لديه تأثير إيجابي ومعنوي على الاستخدام.

16- دراسة (Wael Shahhat M. Basri ,2010)

Factors Affecting Information Communication Technology Acceptance and Usage of Public Organizations in Saudi Arabia

هذه الدراسة تهدف الى معرفه معوقات قبول تقنيه المعومات والاتصالات من خلال دراسة استخدام تقنيه المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في البيئة الحكوميه السعودية من خلال فحص متغيرات الإطار النظري لنموذج قبول التقنيه (TAM). كذلك أستخدمت الدراسة الفروق الفرديه من نموذج استعداد المنظمة للتغيير (MORC) كمتغيرات خارجية، بالإضافة الى المعيار شخصي والدافع التطوعي كوسائط. و تم اختيار الاستخدام الحالي للتقنيه كوسيط بين متغيرات تقنيه المعلومات والاتصالات و موقف الموظف من التغيير, وجدت الدراسة ان نموذج قبول التقنيه (TAM) قابل للتطبيق في البيئة العامة السعودية، و أن دعم القيادة والنقص في التدريب هي عقبات في تطبيق الحكومة الإلكترونية. وكشفت النتائج ايضا أن الاستخدام الحالي ليس له أي تأثير على علاقه بين متغيرات تقنيه المعلومات و موقف الموظف من التغيير. و ضمنت هذه النتائج مقترحات مهمة للنظرية والممارسة.

17- دراسة (Khalid al-momani,et al 2009)

E-Service Quality,Ease of use,Usability and Enjoyment as Antecedents of E-CRM performance:An Empirical Investigation in Jordan Mobile phone services

هدفت الدراسة لمعرفة مفهوم ادارة علاقات العملاء الالكترونية بالاعتماد على استخدام قنوات للتعامل مباشرة مع العملاء من خلال ادارة علاقات العملاء الالكترونية والانترنت والهاتف المحمول بالإضافة الى بعض التقنيات كاللاسلكى ,الردشة على شبكة الانترنت واجهزة الصراف الالى وغيرها من الخدمات التى يتم فيها التعامل مع العملاء.وتوصلت الدراسة الى ان ادارة علاقات العملاء

الالكترونية تحسن من جودة الخدمة وتزيد من سهولة الاستخدام وبالتالي فان سهولة الاستخدام تعطى مؤشر ايجابي على تحسين جودة خدمة و ادارة علاقات العملاء الالكترونية.

18- دراسة (2009, Chuttur)

Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions

قدمت هذه الدراسة عرضا تاريخيا لنموذج قبول التكنولوجيا يتعلق بتطوره وتطبيقاته والتوسعات التي أضيفت اليه , بالإضافة الى أوجه القصور والقوة للنموذج والانتقادات التي تعرض لها على مر السنوات الماضية , ومن الانتقادات التي وجهت للنموذج: (1)- الاعتماد على "نية الاستخدام" بدلا من الاستخدام الفعلي (2)- ضرورة إعادة إدخال متغير "موقف المستخدم " الى النموذج والذي تم استبعاده من قبل (DAVIS) (3)- التعامل مع السلوك كغاية نهائية بدلا من كونه وسيلة لغاية أهم وأوسع. وخلصت الدراسة الى انه بالرغم من الانتقادات الموجهة للنموذج يبقى في مرتبة مهمة وقوية ومازال محافظ على انتشاره ولم يستبدل باى نموذج اخر .

19- دراسة (علي العلوان وهاني الضمور 2008)

العوامل المؤثرة على تبني المستهلك الأردني لتكنولوجيا الخدمة الذاتية (تكنولوجيا الصراف الآلي) تناولت هذه الدراسة موضوع تبني المستهلك الأردني لتكنولوجيا الصراف الآلي، هادفة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على تبني المستهلك الأردني لهذه التكنولوجيا، والأهمية النسبية لكل عامل من هذه العوامل، وتم تقسيم هذه العوامل إلى مجموعات رئيسية ثلاث، وهي: مجموعة العوامل المتعلقة بتكنولوجيا الصراف الآلي والخدمات التي يقدمها وهي: الجودة، والميزة النسبية، ودرجة التعقيد، وملاءمة الخدمة، والمجموعة الثانية: مجموعة العوامل النفسية التي تتعلق بالمستهلك، وهي: دوافع الاستخدام، والمخاطر المدركة، والحاجة إلى التفاعل. المجموعة الثالثة هي بعض العوامل الديموغرافية (الجنس، والعمر، والدخل الشهري، والمستوى التعليمي) على مدى تبني المستهلك

الأردني لهذه التكنولوجيا، وتم تقسيم المستهلكين حسب مدى تبنيهم لتكنولوجيا الصراف الآلي إلى أربعة مستويات رئيسية وهي: غير المتبنين، والمتبنون بدرجة ضعيفة، والمتبنون بدرجة متوسطة، والمتبنون بدرجة قوية، وذلك بالاعتماد على متغيرين رئيسيين هما: طول أو مدة الاستخدام، وتكرار الاستخدام. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها أن العوامل المتعلقة بالخدمة مجتمعة لها تأثير في مدى تبني المستهلك الأردني لتكنولوجيا الصراف الآلي. أما العوامل النفسية كالذوافع، والمخاطر المدركة، والحاجة إلى التفاعل، كان لها تأثير في مدى التبني، ولكن تأثيرها بشكل منفرد اقتصر فقط على الذوافع والمخاطر المدركة، أما الحاجة إلى التفاعل فلم يكن لها تأثير في مدى تبني المستهلك الأردني لهذه التكنولوجيا. وفيما يتعلق بتأثير العوامل الديموغرافية، فلقد اقتصر هذا التأثير في متغيري الدخل الشهري، والمستوى التعليمي، أما الجنس والعمر فلم يكن لهما تأثير على مدى تبني المستهلك الأردني لهذه التكنولوجيا.

20- دراسة (Al-Gahtani, Hubona and Wang 2007)

(Information technology (IT) in Saudi Arabia Culture and the acceptance and use of IT)

وقد قام الباحثون باستخدام النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology UTAUT) حيث كانت عينة المسح تبلغ 722 شخصاً ممن يستخدمون تطبيقات الحاسوب في السعودية، وقد قاموا بفحص القوة النسبية لإصدار مبحث من النظرية في تحديد "الميل لاستخدام" و"سلوك الاستخدام"، ووجدوا أن الإصدار المحدث يفسر 39.1% من تباين الميل للاستخدام، و 12.3% من تباين الاستخدام، وتوصل الباحثون إلى أن توقع الأداء لديه تأثير إيجابي على الميل للاستخدام، بينما لا يوجد له علاقة بالجنس أو العمر، كما توصلوا أيضاً إلى أن توقع الجهد المطلوب ليس له تأثير على الميل

للاستخدام، حيث أنه مع زيادة خبرة السعوديين بالحاسوب أصبحت سهولة الاستخدام أقل أهمية في توقع ميلهم لاستخدامه.

21- دراسة (م. م. غسان فيصل عبد 2007)

معوقات تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية دراسة لأراء عينة من موظفي عدد من الدوائر الحكومية في محافظة صلاح الدين.

يهدف هذا البحث الى تحديد معوقات تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية من قبل الدوائر الخدمية لمحافظة صلاح الدين وقد حدد هذا البحث المعوقات التي يمكن ان تؤثر على مستوى تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية وهي المعوقات التنظيمية، البيئية، المالية، السلوكية. وقد أشارت النتائج إلى إن مستوى تطبيقات الحكومة الالكترونية من قبل الدوائر الخدمية كان منعما نتيجة لحدثة هذه التطبيقات ومرتبطا بالمعوقات وتحديد المعوقات التنظيمية والبيئية والمالية والسلوكية وقد قدم البحث عدد من التوصيات تتعلق بتذليل المعوقات.

22- دراسة (زياد يوسف المعشر ومحمد علي الخصبة، 2006)

أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية:

دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني

استهدفت هذه الدراسة التعرف على أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر هام ذي دلالة إحصائية لمتغير العوامل التقنية ومتغير العوامل التنظيمية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية. وقد أوصت الدراسة بضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم أنظمة المعلومات الإدارية وتطويرها؛ لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي، وتقليل أسباب المقاومة، ورفع الروح المعنوية، وإشعار العاملين بأهميتهم في المنظمة.

23- دراسة (David green 2005)

The inclusion of web site usability in an electronic commerce acceptance model

تطرق الباحث في هذه الدراسة الى اهمية سهولة الاستخدام على شبكة الانترنت واهميتها في التجارة الالكترونية وحاولت الدراسة تحديد ابعاد مناسبة قابلة للقياس في قابلية الاستخدام ضمن اطار TAM حيث شكلت هذه الابعاد (المصداقية, التصميم, المحتوى , التفاعلية , سهولة التنقل , الاستجابة , وتأخير التحميل) وتوصلت الدراسة الى ان الرضا عن التصميم يؤثر ايجابيا في سهولة الاستخدام لموقع الويب, وكلما زادت الثقة في الصفحة تقل المخاطر المتوقعة وكلما كان المحتوى مفيد زادت الفائدة من موقع الويب, ويزيد استخدام الصفحة كلما كان التنقل سهلا في صفحة الويب وترتبط الاستجابة لتقليل زمن التأخير بشكل ايجابي في سهولة الاستخدام لموقع الويب.

24- دراسة (فؤاد الشيخ سالم ومحمد سليمان عواد 2005)

المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الإلكترونية في الشركات الأردنية

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المعوقات المدركة للتجارة الإلكترونية وأثرها في تبني تطبيقات التجارة الإلكترونية من قبل الشركات الأردنية .وقد حددت هذه الدراسة المعوقات المدركة التي يمكن أن تؤثر على مستوى تبني تطبيقات التجارة الإلكترونية في الشركات الأردنية وهي المعوقات التنظيمية، المالية، البيئية، القانونية، السلوكية، والتكنولوجية .وقد أشارت النتائج إلى أن مستوى تبني تطبيقات التجارة الإلكترونية المستخدمة من قبل الشركات الأردنية كان بشكل عام متدنيا .وقد كانت التطبيقات الرئيسية التي تستخدمها الشركات الأردنية تتمثل في الترويج للشركة ومنتجاتها فقط، أما مستويات تبني تطبيقات التجارة الإلكترونية التي تستهدف تقديم خدمات وعقد الصفقات الإلكترونية فقد كانت منخفضة جدا .كما ان مستوى تبني تطبيقات التجارة الإلكترونية المستخدمة من قبل الشركات الأردنية كان

مرتبطا بالمعوقات المدركة تحديدا (المعوقات البيئية، التنظيمية، القانونية، المالية، والسلوكية) مرتبة حسب أهميتها. وقد قدمت الدراسة عدداً من التوصيات تتعلق بتذليل المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الإلكترونية.

25- دراسة (Charbaji, A., & Mikdashi, T., 2003)

A path analytic study of the attitude toward e-government in Lebanon.

ناقشت هذه الدراسة الاهتمام المتزايد في التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية في لبنان ، والعوامل الحاسمة في موقف الشعوب نحو المشاركة في الحكومة الإلكترونية وتشير الأدلة التجريبية أن الشعب اللبناني تقدم اليوم مع النظم الآلية لكنهم يفتقرون إلى الوعي للحكومة الإلكترونية. البعد المعرفي "الوعي" يرتبط بشكل كبير في اعتزامي البعد "نية لاستخدام الحكومة الإلكترونية"، بينما البعد "مشاعر" الوجدانية هي أقل أهمية. نتائج الدراسة تؤكد على أهمية تحقيق المتغيرات المستقبلية.

26- دراسة (HE Jian Guo, HE Xue Feng) (بدون)

The Adoption of Accounting Information Technology in SMEs in West China

تناقش هذه الورقة العوامل التي تؤثر على اعتماد تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم (المشاريع الصغيرة والمتوسطة) في غرب الصين. باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) كإطار نظري، وتبحث هذه الدراسة تأثير الرئيس التنفيذي (المدير التنفيذي الشركات الصغيرة والمتوسطة) والكفاءة الذاتية على نية اعتماد تكنولوجيا المعلومات المحاسبية. أظهرت النتائج الأثر الكبير فعالية على النية السلوكية من خلال سهولة الاستخدام، والفائدة المنتظرة، وتصور للتكلفة والعائد. وتشير النتائج التي تم التوصل إليها إلى أن الكفاءة الذاتية للرئيس التنفيذي للشركة

والفائدة المنتظرة أثرت على نية اعتماد تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في حين سهولة الاستخدام لم يفعل ذلك. هوامش الربح وحجم ومستوى الشركات أيضا أثرت بشكل مباشر على نية اعتماد تكنولوجيا المعلومات المحاسبية.

27- دراسة (Prema. C1)(بدون)

Factors Influencing Consumer Adoption of Internet Banking in India

الهدف الأساسي من هذا البحث هو التعرف على العوامل التي تؤثر على اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ووجد أن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يتأثر بالموثوقية و سهولة الاستخدام والفائدة المتصورة. في عملية تسويق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وينبغي التأكيد على هذه الفوائد لاعتماده ويمكن أيضا تحسين الوعي لجذب انتباه المستهلكين على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

1-1-9 الاستفادة من الدراسات السابقة:

ساعدت الدراسة في التعرف على متغيرات البحث الحالي وتحديد مشكلتها وتحديدها، وأيضاً تم الاستفادة منها في إثراء الجانب النظري وترتيب الإطار النظري والمساعدة في صياغة فروض البحث الحالي وفي اختيار المنهجية والأساليب الإحصائية التي استخدمت وطريقة عرض النتائج ومناقشتها كذلك الاستفادة في تطوير أداة البحث والاستفادة من التوصيات والمقترحات التي توصلت إليها تلك الدراسات.

1-1-10 تعليق على الدراسات السابقة وتوضيح أوجه تشابه واختلاف هذه الدراسة

مع الدراسات السابقة:

1- تلاحظ من استعراض الدراسات السابقة اختلاف البيئات التي أجريت فيها، واختلاف طبيعة نشاط المنظمات التي طبقت عليها ، وتنوع المتغيرات التي تناولتها.

2- ركزت بعض الدراسات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية على اثر نظم المعلومات الإدارية على السلوك الابداعي (النجار، ملكاوى، 2010)، (كفى النوايسة، 2009) واثر نظم المعلومات الادارية على الأداء (السعودي، 2006)، (العمرى، 2009) وعليه ركزت هذه الدراسة على العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الإدارية.

3- بينت بعض الدراسات طرق تحديد مفهوم سهولة الاستخدام ومعايير سهولة الاستخدام واثرها فى التبنى وايضا تحديد اثرها المباشر فى تحقيق رضا العملاء فان بعض الدراسات حددت السهولة فى التكنولوجيا المستخدمة والبعض الآخر حددها فى طبيعة التصميم والبعد الانسانى.

4- اتفقت الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة التى تحدثت عن العوامل المؤثرة على تبني التكنولوجيا وان لها دور فى تحقيق التبنى ومنها:

دراسة (Zelege Sira 2013) و التى تضطلع إلى تحليل العوامل التي تؤثر على نية العملاء لتبني قنوات الخدمة المصرفية الإلكترونية في مدينة بحر دار، دراسة HE Jian Guo, HE Xue Feng (بدون تاريخ) و تناقش هذه الورقة العوامل التي تؤثر على اعتماد تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم (المشاريع الصغيرة والمتوسطة) في غرب الصين، دراسة (Mue Jackson Kaunda and Ogollah Kennedy 2013) والتي هدفت إلى تحليل العوامل المؤثرة في اعتماد واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في لجنة الأخلاقيات ومكافحة الفساد (EACC) في كينيا، دراسة (علي العلوان وهاني الضمور 2008) تناولت هذه الدراسة العوامل المؤثرة على تبني المستهلك الأردني لتكنولوجيا الصراف الآلي، دراسة (Thanika Devi Juwaheer, Sharmila Pudaruth and Priyasha Ramdin 2012) واهتمت بدراسة العوامل المؤثرة في اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في موريشيوس، دراسة (ناجي أحمد محمد أبو مغيصيب 2012) هدفت هذه الرسالة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل في الجامعة الإسلامية ، دراسة (Prema. C1) (بدون تاريخ)

والهدف الأساسي من هذا البحث هو التعرف على العوامل التي تؤثر على اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في الهند.

5- اتفقت الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة التي تناولت سهولة الاستخدام ودورها في تحقيق التبني ومنها دراسة:

دراسة (Zelege Sira 2013) , دراسة (Thanika Devi Juwaheer, Sharmila Pudaruth and Priyasha Ramdin 2012), دراسة (ناجي أحمد محمد أبومغصيب 2012) , دراسة (Prema. C1)(بدون تاريخ).

6- اختلفت الدراسة مع عدد من الدراسات لانها تناولت سهولة الاستخدام فقط كمتغير بسيط وذلك نظرا لان الانظمة الالكترونية المستخدمة في المؤسسات الخدمية لها هدف محدد هو انجاز الاعمال الادارية وانها انظمة اجبارية للمستخدم لا يستطيع تغييره ومضطر للتعامل معه بكل الاحوال.

7- في محور وعى المستخدم اختلفت مع عدد من الدراسات التي اختبرت المتغير المعدل وعى المستخدم من نظرة مفاهيمية وهذه الدراسة من ناحية تحليلية.

الخلاصة:

في هذا الفصل تم توضيح مشكلة الدراسة وصياغة التساؤلات واهداف الدراسة وايضا توضيح اهمية الدراسة النظرية والعملية بالاضافة للتعريف الاجرائي لمتغيرات الدراسة وشمل ايضا الدراسات السابقة وتعليق عليها وسوف يتم في الفصل الثاني تعريف المتغيرات نظريا.

الفصل الثانى

ادبيات الدراسة

الفصل الثاني

ادبيات الدراسة

2-0 مقدمة:

فى هذا الفصل تم التطرق الى المفاهيم النظرية لمحددات ومتغيرات الدراسة حيث تناولت نظم المعلومات الادارية من ناحية المفهوم والاهمية والاهداف والعوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،العوامل التنظيمية،مقاومة التغيير والعوامل البيئية) كما تناولت الدراسة سهولة الاستخدام من ناحية المفهوم والخصائص , وكذلك تناولت الدراسة مفهوم الوعي .

2-1 تبني نظم المعلومات الادارية

2-1-1 تمهيد

أصبحت أنظمة المعلومات تحتل مكانة واسعة ذات أهمية في كل المجالات وخاصة في المجالات الإدارية وذلك نتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادية حيث تطورت أنظمة المعلومات بخطى سريعة وتعددت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية اذ تعد بأنها من انجح الوسائل التي تواجه بها المنظمات تحديات العصر.¹

كما تعتبر نظم المعلومات عاملا أساسيا في نجاح أو فشل أي منشأة من المنشآت، وتتبع هذه الأهمية من كون المعلومات تستخدم كأداة من اجل التنسيق و دعم العملية الإدارية و اتخاذ القرارات من جانب، و كأداة اتصال في داخل المنشأة و مع البيئة المحيطة بها من جانب آخر .فالمنشأة أمام عمليات التوسع والانتشار الجغرافي والتنويع الإنتاجي، وأمام عمليات التسويق والتمويل والحاجة للموارد البشرية وباقي الأنشطة، تجد نفسها بحاجة إلى وضع هيكلية مناسبة لهذه الأنشطة بالشكل

1 المغربي،عبد الفتاح،نظم المعلومات الإدارية،الأسس والمبادئ،الإسكندرية،2002 .

الذي يضمن تدفق المعلومات من الوحدات المختلفة وتحليل هذه المعلومات والاستفادة منها في تطوير أداء المنشأة بشكل عام وفي تطوير أدائها الإداري بشكل خاص.¹

أن الأساس النظري لنظم المعلومات هي نظرية النظم لعالم الأحياء (Ludwing Von Bertalaffy) الذي قدم لأول مرة هذه النظرية كإطار عام ومنهجية لدراسة وتحليل الظواهر الطبيعية. وبالتالي لابد من دراسة وتحليل هذه النظرية التي تمثل الإطار الفلسفي لأهم المفاهيم العلمية والتقنية في حقل نظم المعلومات .

2-1-2 المبادئ الأساسية لنظرية النظم :-

تمثل نظرية النظم محاولة منهجية شاملة لدراسة وفهم أي ظاهرة في الحياة والطبيعة وذلك من خلال تفكيكها الى عناصرها ومكوناتها الأساسية وفهم علاقات هذه العناصر والمكونات ضمن إطار عام ومنظور يتضمن كل أبعاد وأوجه الظاهرة موضوع الدراسة. ان نظرية النظم العامة هي منهج التفكير النظامي للظواهر والأشياء المحيطة بنا، منهج يتجاوز النظرة التقليدية التي تنظر الى الأشياء والحقائق كمعطيات مستقلة منفصلة لا ترتبط بعلاقات تكوينية ومتفاعلة فيما بينها.¹

2-1-3 أهمية نظرية النظم :

تتبع أهمية نظرية النظم من أنها تساعد في: -²

1- منع المديرين من الضياع في تعقيدات الهيكل التنظيمي وتفصيل العمل.

2- إدراك وجود أهداف جيدة.

3- التركيز على أهمية عمل كل أجزاء النظام مع بعضها بعض .

4- التعرف على تداخلات المنظمة مع البيئة.

¹ البحيصي، عصام محمد - تكنولوجيا المعلومات الحديثة و أثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال - دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني - 177، يناير - 2006 مجلة الجامعة الإسلامية) سلسلة الدراسات الإنسانية (المجلد الرابع عشر، العدد الأول، ص155 :

SSN 1726-6807, <http://www.iugzaza.edu.ps/ara/research>

¹ د.سعد غالب ياسين-اساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات-دار المناهج للنشر والتوزيع 2009، ص24

2 رايموند مكليود نظم المعلومات الادارية تعريب د.م.سرور على ابراهيم سرور 1977

5- إعطاء أهمية كبيرة للمعلومات المرتجعة.

2-1-4 مفهوم النظام:

بشكل عام، هناك العديد من العلماء والباحثين الذين يعرفون النظام بطرق ومعايير مختلفة عن بعضها ولكنها تتفق في جوهرها ومضمونها. حيث يعرفُ النظام على أنه "مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل مع البيئة ومع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبول مدخلات وإنتاج مخرجات من خلال إجراء تحويلي منتظم.

2-1-5 مكونات النظام :-

ان النموذج المبسط لمكونات أي نظام هو ان لكل نظام مدخلات وعمليات معالجة ومخرجات وتغذية عكسية ، وتختلف النظم بطبيعة مدخلاتها وعملياتها وانماط وخصائص مخرجاتها كالآتي :-

المدخلات :-

هي كل ما يدخل للنظام ويأتي من مصادر داخلية وخارجية وتتباين المدخلات بحسب نوع النظام فمدخلات النظام الإنتاجي مواد خام ومدخلات نظام المعلومات بيانات ومدخلات النظام التعليمي الطلبة والأساتذة والإجراءات التعليمية .

العمليات :-

تعني كل أنشطة التي تتولى تحويل المدخلات الى المخرجات فهي العمليات الحسابية والمنطقية لمعالجة البيانات وتحويلها الى المعلومات في نظام المعلومات والعمليات الإنتاجية لتحويل المواد الأولية الى سلع في النظام الإنتاجي.

المخرجات :-

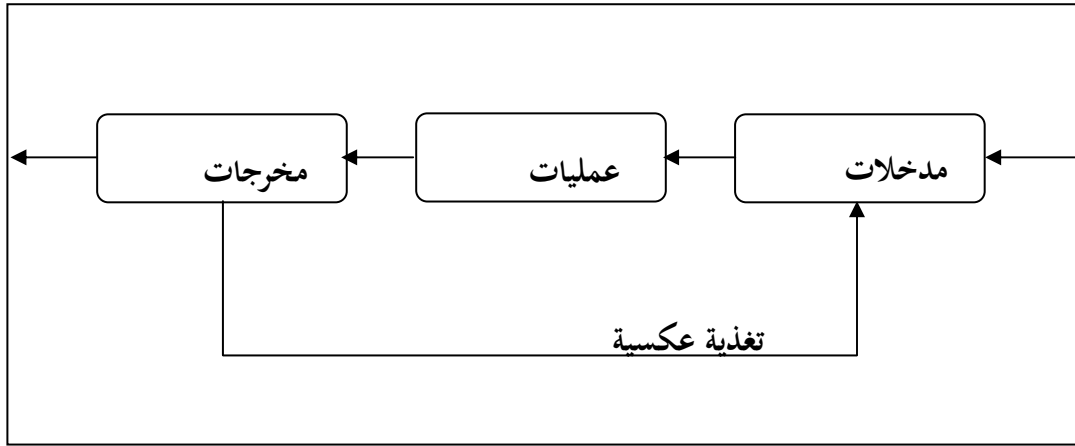
هي كل ما ينتج عن النظام كنتيجة أنشطة عمليات المعالجة من معلومات ، منتجات ، خدمات .¹

¹ الصباغ، عماد نظم المعلومات: ما هيئتها ومكوناتها، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص13.

التغذية العكسية :-

تتقضي عملية ضبط النظام وجود رقابة على جميع عناصر النظام ويعبر عنها بالتغذية العكسية وهي عبارة عن ردود الأفعال السلبية او الايجابية عن مخرجات النظام ,ويمكن التأكد من جودة مخرجات النظام من خلال مقارنة المخرجات بمعايير محددة مسبقا للأداء ثم تغذية النظام بنتائج هذه المقارنة ، ان الهدف من عملية التغذية العكسية الحفاظ على مستوى أداء النظام و معالجة الانحرافات ، مما يساهم في وصول النظام الى حالة من التوازن و الاستقرار.¹

شكل رقم (1): التغذية العكسية



المصدر: (دكتور سعد غالب ياسين-اساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات 2009,ص28)

2-1-6 البيانات ,المعلومات والمعرفة:

لقد تنامي الوعي بأهمية المعلومات وحيوية دورها في صناعة القرار المدروس ، وأظهرت الخبرة العملية في شتى حقول السياسة والإدارة والبناء التنموي الحاجة الملحة للمعلومات في سياق عمليات رسم السياسات وصياغة الخطط والبرامج واتخاذ ما يلزم من قرارات وتقييم سير الأداء. إلا أنه كثيرا ما وقع الخلط بين مفهومي المعلومات والبيانات مما يستدعي ضرورة توضيح مفهوم كل منهما.

¹ الصباغ، عماد نظم المعلومات: مرجع سابق ، ص14.

البيانات:

هناك الكثير من التعريفات التي تناولت مفهوم البيانات ومن أهمها ما يلي:

• "البيانات هي حقائق خام تقدم للمنظمة أو البيئة المحيطة قبل ترتيبها وتنظيمها بشكل يجعل الناس قادرين على فهمها واستخدامها¹.

• ويعرف (رايموند) البيانات بأنها عبارة عن حقائق وارقام ليس لها معنى نسبيا للمستخدم.

المعلومات²:

المعلومات هي عبارة عن مجموعة من البيانات، التي قد تمت معالجتها وتحليلها وتلخيصها وتجريبها لتحقيق الأهداف المرجوة منها، واستخدامها في المجالات المختلفة، أي أنها البيانات المجهزة في شكل منظم ومفيد بتسلسل منطقي. (Lauden, 2002)

اما (رايموند) فيعرف المعلومات بأنها بيانات اجرى عليها تشغيل او بيانات لها معنى.

المعرفة:

هي عبارة عن معلومات تم تنظيمها ومعالجتها لتحويلها الى خبرة أو معرفة مبتكرة لا تعرف عنها شيء من قبل ، أو تصف شيئاً يوسع من معارفنا السابقة أو يعدل منها ، أو هي الحصيصة النهائية لاستخدام المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الذين يحولون المعلومات الى معرفة وعمل مثمر يخدمهم ويخدم مجتمعهم ، فإننتاج منتج لأول مرة أو ابتكار طريق جديدة في التسويق أو الإنتاج يعبر عنه بالمعرفة .

أما عن العلاقة بين المفاهيم الثلاثة فلا بد من التأكيد بأن ما يعد معلومات لشخص معين قد يعتبره شخص آخر بيانات لا يمكن الإستفادة منها ، و يستخدم للتمييز بين البيانات و المعلومات

¹ lauden & lauden, (2002), seventh edition, new york

² رايموند مكليود ,مرجع سبق ذكره ص66-67

معياريين أولهما درجة الاستفادة و الثاني المعالجة أي أن المعلومات إذا تم إجراء المعالجة عليها و حققت الفائدة لمتخذ القرار تعتبر معلومات أما إذا فقدت أحد هذين المعياريين فتعتبر بيانات .

2-1-7 مفهوم نظم المعلومات :

بعد معرفتنا للنظام وماهية المعلومات، يمكننا الآن الوصول لمعرفة ما هو المقصود من اصطلاح نظم المعلومات، فيما يلي بعض المفاهيم والتعريفات لنظم المعلومات:

1. " بأنه مجموعة من المكونات المربوطة مع بعضها البعض بشكل منتظم من اجل إنتاج المعلومات المفيدة ، وإيصال هذه المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم ، والوقت المناسب ، من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة إليهم " ¹.

2. تعرف نظم المعلومات بأنها مجموعة المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معاً لتجميع المعلومات التي تحتاجها المنظمة وتخزينها وتوزيعها ونشرها واسترجاعها بهدف دعم العمليات والإدارة والتعاون والتحليل والتصور والرقابة داخل المنظمة ²

3. عبارة عن مجموعة من العناصر الإعلامية معطيات أو بيانات، تربطها علاقات ذات خصائص معينة، يحاكي النظام الأم ويقوم بوظيفة الإعلام لتحقيق هدف معرفي أو إداري تطبيقي معين ¹.

2-1-8 نظم المعلومات الإدارية :

وبسبب الافتراضات والتوقعات الكثيرة؛ التي وافقت نشوء استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ظهرت العديد من المفاهيم لنظم المعلومات الإدارية نذكر منها:

¹ عبد الرزاق محمد قاسم ، نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة ، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 2003 ، صفحة 18.

² (Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. (2008). *Management Information systems*:

1 فايزالنجار - نازم ملكاوي - مأخوذة من مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية -المجلد - 26 العدد الثاني 2010 - Education, Inc *Managing the digital firm* (9th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson

2- الدكتور شمس الدين عبد الله شمس الدين مدخل في نظرية تحليل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية _دمشق 2005

1 - نظم المعلومات الإدارية المبنية على الحاسب الآلي تعبر عن تشكيلة من المنظومات الشبكية المكونة من أجهزة الميكروكمبيوتر مع كمبيوتر مضيف (server) وأجهزة اتصالات بيانات ونظم برامجات تعمل في إطار بنية تنظيمية، تقنية تعمل مع البنيات البشرية والمادية والإدارية ضمن سياق منظم ومنسق لدعم عمليات وأنشطة الإدارة وعلى وجه الخصوص عمليات اتخاذ القرارات غير وشبه الهيكلية وكذا عناصرها الجوهرية من تخطيط، تنظيم وتوجيه ورقابة وكلما استطاعت نظم المعلومات الإدارية تحقيق مستوى عالي من التعاضد بين نظم مكونات وبرامج تكنولوجيا المعلومات الحديثة، كلما استطاعت هذه النظم أن تحقق الميزة التنافسية الاستراتيجية المؤكدة التي لا تتحقق إلا من خلال اكتساب وإنتاج معلومات ذات قيمة مضافة إلى القيمة الكلية لمخرجات المنظمة من منتجات وخدمات².

2- يمكن تعريفها بأنها مجموعة الأنظمة التي يتم تشغيلها بواسطة الإنسان والحاسوب بهدف المساعدة في صنع القرارات ومساندة الوظائف المختلفة للمنظمة عن طريق توفير معلومات عن البيئتين الداخلية والخارجية للمنظمة³.

3- مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بأنشطة وعمليات المنشأة وأيضا بما يحدث في بيئتهما الخارجية والتي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في التوقيت المناسب لصانع القرار¹.

2-1-9 أهمية نظم المعلومات الإدارية:

تلعب نظم المعلومات الادارية دورا استراتيجيا في حياة المنظمات لضمان استمراريته ونجاحها وتقوم هذه النظم بتدعيم الادارة في التخطيط والرقابة على النظم, بالاضافة الى مساعدتها في خلق

³ سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، ط1 2000. ص77

⁴ دكتور عبد الخالق هادي طواف _ استاذ ادارة الاعمال المساعد في كلية التجارة والاقتصاد _ جامعة عمران _ محاضرات في نظم المعلومات 2010م

¹ إبراهيم سلطان ، نظم المعلومات الإدارية " مدخل إداري " ، الدار الجامعية بالإسكندرية ، ٢٠٠٠ م ، ص ٦

المنتجات والخدمات الجديدة وفتح اسواق جديدة وتخفيض التكلفة وتحسين مستوى الخدمة مما يمكنها من الحصول على ميزة تنافسية والوصول الى التميز.²

تمثلت أهمية نظم المعلومات الإدارية فى ثلاثة ادوار رئيسية هى مساندة العمليات التجريبية ومساندة اتخاذ القرارات بواسطة المدراء ومساندة تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات لتحقيق ميزة تنافسية³

2-1-10 اهداف نظم المعلومات الادارية:

تهدف نظم المعلومات الإدارية الى:⁴

1- تطوير أو تحسين أداء المؤسسات وذلك من خلال المعلومات الادارية المرتدة عن تنفيذ الخطط والأداء الذى توفره.

2- تحسين الإنتاجية فى المؤسسة من خلال التقارير وتحديث البيانات والتنبؤ بالمشاكل التى قد تصيب المؤسسة.

3- المساعدة على اتخاذ القرار وصنعه فى جميع المستويات من خلال توفير المعلومات فى الوقت المناسب.

4- الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها.

كما يمكن أن تتحدد أهداف نظم المعلومات الإدارية بالآتى:¹

1- تحسين عملية اتخاذ القرار فى جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير التى تتضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات بالوقت المناسب. وتسمى هذه نظم دعم المديرين التنفيذ بين وهي

² سونيا البكري 2000 ، نظم المعلومات الإدارية ، "المفاهيم الأساسية" الدار الجامعية ، الإسكندرية

³ منال الكردى وجمال العبد(2003) مقدمة فى نظم المعلومات الادارية "المفاهيم الاساسية والتطبيقات" دار الجامعة الجديدة ,الاسكندرية

⁴ ابراهيم سلطان ، نظم المعلومات الادارية مدخل النظم، الدار الجامعية،الاسكندرية،مصر ، 2005، ص ص 255-256

¹ فادية محمد وآخرون، نظم المعلومات الإدارية ، عمان ، دار اليازوري للطباعة والنشر ، 2006 ، ص 28

عبارة عن نظم معلومات على المستوى الإستراتيجي في المنظمة المعتمدة أصلاً للمساعدة في اتخاذ القرارات غير الهيكلية من خلال تصاميم واتصالات متقدمة وتهدف هذه النظم إلى تعزيز قدرة متخذي القرارات (المدراء على اتخاذ القرارات العليا) القرارات الإستراتيجية المهمة (مثل التخطيط الإستراتيجي والقيادة والرقابة وإدارة شؤون المنظمة من خلال ما توفره من معلومات دقيقة في الوقت المناسب.

2- تحسين نوعية إنتاجية المنظمة مثل إنتاج التقارير عن العمليات الروتينية بدقة ، وتحديث البيانات والمعلومات والتنبؤ بالمشاكل التي تتعرض لها المنظمة

3- ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها في نظام متكامل يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بين تلك النظم وتحقيق التنسيق بين أنشطتها المختلفة . وهذا النوع من النظم يسمى نظم دعم القرارات الجماعية، أي تصميم هذه النظم لمساعدة المدراء والموظفين والعاملين في المنظمة على القيام بأداء أنشطتهم اليومية التي تقع ضمن مسؤوليات الوظائف التي يشغلونها ، حيث توفر هذه النظم إمكانيات اتصال متطورة بين العاملين في المنظمة من خلال نظم البريد والوسائل الالكترونية ونظم نقل الصور بالفاكس بالإضافة إلى التبادل الالكتروني للبيانات والمعلومات بين العاملين ، وتتكون هذه النظم من المعلومات ، والبرمجيات ، والعنصر البشري ، والإجراءات ، وقاعدة بيانات ، ويستفاد منها في عقد المؤتمرات البعيدة و صنع القرارات عن بعد أيضاً.

4- تطوير أداء المنظمة من خلال ما تقدمه من معلومات مرتدة عن تنفيذ الخطط والمشاريع.

5- توفير المعلومات اللازمة للتخطيط والرقابة في المنظمة .

6- الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها.

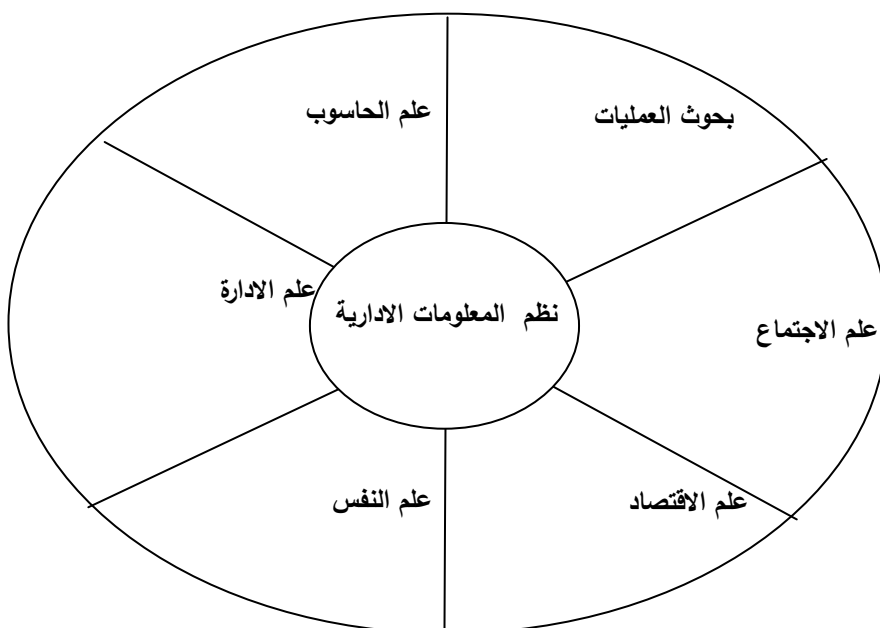
7- ربط أهداف النظم الفرعية بالهدف العام في المنظمة.

2-1-11 مداخل دراسة نظم المعلومات الادارية:

يمثل حقل نظم المعلومات رافداً واسعاً بالتخصصات والتطبيقات فمن ناحية تشكل هذه النظم حزمة متكاملة من النظام الفرعي للمكونات المادية (الحاسوب والشبكات)، والنظم الفرعية للبرامج (برامج النظام والشبكات) والنظام الفرعي لقواعد البيانات (نظام ادارة قواعد البيانات) وإجراءات العمل وعمال المعرفة وموارد البيانات وعناصر أخرى مكملة تعمل في إطار بنية تنظيمية وتقنية متكاملة وموجهة

لدعم الإدارة في جميع أنشطتها وعملياتها وبصورة خاصة دعم عمليات اتخاذ القرارات غير المهيكلية وشبه المهيكلية .هذه البنية بمكوناتها وعناصرها تعني وجود مداخل متنوعة ومتكاملة لدراسة حقل نظم المعلومات وهي تتوزع على حقول وتخصصات علم حاسوب ، علم الإدارة ، وبحوث العمليات، والعلوم الاجتماعية والسلوكية كما هو واضح بالشكل التالي الذي يمثل المداخل الرئيسية لدراسة حقل نظم المعلومات الادارية⁽¹⁾ :-

شكل رقم(2): المداخل الرئيسية لدراسة نظم المعلومات الإدارية



المصدر: (دكتور سعد غالب ياسين-اساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات 2009,ص28)

يمكن تحديد مفهوم كل مدخل من هذه المداخل حسب مايلي :¹

1- مدخل علم الحاسوب (المدخل التقني) :-

يمكن تسميته بمدخل تكنولوجيا المعلومات حيث يتم التركيز في دراسة نظم المعلومات على الجوانب التقنية الصرفة كالمعدات والبرمجيات وشبكات الحاسوب ولنظم تشغيلها وحماية موارد المعلومات.

(1) سعد غالب يس – مرجع سبق ذكره

¹ اساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات ,د\ سعد غالب ياسين ,عمان دار المناهج,2009

2- مدخل علم الإدارة :-

ينطلق الدارسون لحقل نظم المعلومات من منظور اداري وتنظيمي يهتم بتحليل المكونات الإدارية والتنظيمية لهذه النظم وتأثيرها الجوهري على الادارة والتنظيم مع التركيز على فهم وتحليل علاقة التأثير المتبادلة بين النظام والبيئة التنظيمية، وبين النظام والاداء وبين النظام وبرامج ومشروعات الإدارة الحديثة مثل برامج الجودة الشاملة ، وإدارة المعرفة ، وإعادة هندسة الاعمال وغيرها.

3- مدخل علم الاقتصاد (المدخل الاقتصادي) :-

يهتم المدخل الاقتصادي بدراسة نظم المعلومات من منظور اقتصادي يهتم بتحليل قيمة وتكلفة المعلومات وكلفة المعلومات الناقصة ودراسة الجدوى الاقتصادية لمشروعات نظم المعلومات ، وتحليل التكلفة والمنافع للنظام المستخدم وكل ما يقع في حقل اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات. كما ظهر حقل جديد يرتبط بهذا المدخل له علاقة وثيقة باقتصاد المعرفة وبخاصة اقتصاديات إنتاج المعرفة ، ونقل وتوزيع المعرفة .

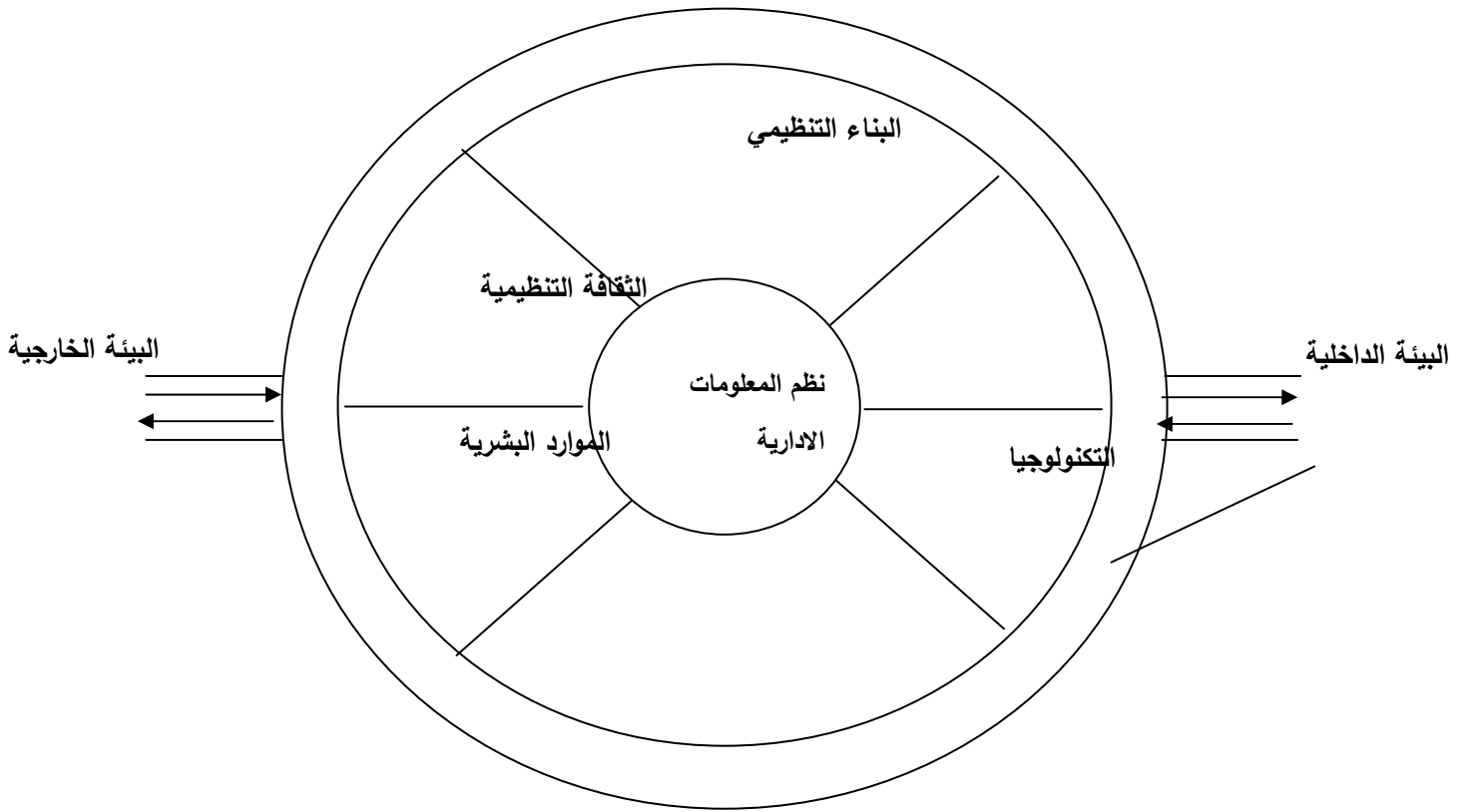
4- مدخل علم النفس وعلم الاجتماع (المدخل السلوكي والاجتماعي) :-

تكمن أهمية هذا المدخل في دراسة نظم المعلومات في تجاوزه النظرة التقليدية التي تصور نظم المعلومات الإدارية على انها مجموعة من المكونات المادية التي لا يتعدى تأثيرها حدود الحيز المادي الذي تشغله، حيث يتناول هذا المدخل دراسة القضايا السلوكية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الأنماط السلوكية والثقافات التنظيمية على مستوى اداء نظم المعلومات الإدارية، كما يهتم بدراسة الأبعاد الاجتماعية لنظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بمسائل مقاومة التغير وإنتاج قيم اجتماعية جديدة.

12-1-2 نظم المعلومات ومنظمات الأعمال

لا تعمل نظم المعلومات في فراغ و إنما هي جزء من بنية تنظيمية متكاملة تضم الى جانب نظم المعلومات مكونات تتبادل علاقات التأثير والتأثر مع أنماط تكنولوجيا المعلومات المستخدمة. وتتمثل هذه المكونات والعناصر بكل من البناء التنظيمي ، القيادة الإدارية ، استراتيجيه الأعمال الثقافة التنظيمية و الموارد الانسانية كما هو واضح في الشكل التالي¹:-

شكل رقم (3): نظم المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال



المصدر: (دكتور سعد غالب ياسين-اساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات 2009, ص28)

ان نظم المعلومات لها تاثير حيوي على البناء التنظيمي على سبيل المثال اختيار نوع الهيكل التنظيمي المناسب للمنظمة كما تساهم نظم المعلومات في تمكين منظمات الأعمال من تحقيق ميزة

¹ سعد غالب يس – مرجع سبق ذكره

تنافسية مؤكدة طالما نجحت في ادارة موارد نظم المعلومات بكفاءة وفاعلية ,ان منظمات الأعمال الرائدة في صناعاتها ومنتجاتها هي التي كانت سباقة في مجال تطوير وتطبيق نظم المعلومات الحاسوبية والتي استخدمتها لنسج علاقات تكاملية ومرنة في البنية التنظيمية الداخلية ولبناء علاقات ارتباطيه تفاعلية مع الموردين والمستفيدين وتسويق المنظمة بين زبائنها في الأسواق المحلية والدولية .ان ماتقدمة نظم المعلومات من قيمة للأعمال سيؤدي بالضرورة الى تحسين جودة منتجات وخدمات المنظمة وتشكيل توليفة من القيمة النهائية المقدمة للزبائن وبتكلفة اقل . ان منظمات الاعمال المنافسة الموجودة في هيكل الصناعة ستقوم باستخدام نظم المعلومات نفسها لذا لاتستطيع المنظمات الرائدة في استخدامها لنظم المعلومات من المحافظة على ميزتها التنافسية لفترة طويلة ، الا ان تطوير وتنويع استخدامات نظم المعلومات والإدارة الفاعلة لموارد نظم المعلومات سوف يوفر لهذه المنظمات قاعدة قوية لإدارة أنشطة وعمليات المنظمة .ان نظم المعلومات لاتوفر لوحدها ميزة تنافسية في الاجل الطويل وانما يجب ان تكون عنصرا أساسيا في توليفة الميزة التنافسية المستهدفة من منظور استراتيجي خاصة اذا تم استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية بناء وتطوير منتجات وخدمات جديدة ، أي ان نظم المعلومات تساهم في تعزيز موقع المنظمة الاستراتيجي في السوق او الصناعة مما ينعكس بالضرورة على ايراداتها وإرباحها. وفي عالم اليوم يتم العمل من اجل دمج نظم المعلومات مع البنية الداخلية للعمليات والأنشطة الإدارية بهدف تعزيز القدرات التنافسية للمنظمة .

2-1-13 تبني نظم المعلومات الادارية:

عرف (Rogers)¹ التبني على أنه قرار الفرد استخدام المنتج المبتكر سلعياً كان أم خدمياً بشكل كامل وكلي على أساس أنه أفضل الخيارات المتاحة من بين السلع والخدمات الأخرى. ووضح (عبيدات)² التبني على أنه قرار المستهلك باستخدام أو استهلاك المنتج الجديد على أسس دورية أو مبرمجة، وقد يستغنى عن أي بدائل أخرى متاحة .كما عرفه (Kotler,³) على أنه قرار الفرد بأن

¹ Rogers, Everett, M. (1983) "Diffusion of innovations" 3rd ed, the free press, New York

² عبيدات، محمد (١٩٩٨) "سلوك المستهلك - مدخل استراتيجي"، الأردن: داروائل للنشر، ص ٣٩

³ Kotler, Philip and Armstrong, Gary (1999) "Principles of Marketing", Prentice-hall, Inc. New Jersey.

يصبح مستخدمً للمنتج بشكل منتظم ودوري وبينه (Schiffman,¹ على أنه المرحلة الخامسة من مراحل التبني بعد الإدراك والاهتمام والتقييم والتجربة، وبأنه قرار المستهلك باستخدام المنتج السلعي أو الخدمي، بشكل عملي ومنتظم وليس بشكل محدود أو جزئي، كما كان في المراحل السابقة، وأنه يأتي كنتيجة لتجربة المنتج، فإذا كانت النتائج إيجابية ومرضية للمستهلك فإنه يتبنى المنتج، وإذا كانت النتائج سلبية، فإن قراره سيكون بالطبع رفض المنتج وعدم تبنيه. وعليه تعرف الدراسة تبني نظم المعلومات الادارية بانها القرار المتخذ لتطبيق نظم المعلومات الادارية.²

2-1-14 صفات يستخدمونها المتبنون للحكم على اهمية تبني نظم المعلومات الادارية :

- 1- الافضلية: وهي متى ما يتم ادراك نظم المعلومات الادارية على اساس انها افضل من الفكرة التى تحل محلها.
- 2- التوافق: وهي الصفة التى يتم بها ادراك نظم المعلومات الادارية على اساس انها متماسكة ومتناسقة مع القيم الموجودة والخبرات السابقة والاحتياجات لمتبنين محتملين ويمكن ان تكون نظم المعلومات الادارية متناسقة او غير متناسقة مع:
 - أ- المعتقدات والقيم الاجتماعية والثقافية
 - ب- الافكار التى تم تقديمها فى السابق
 - ج- احتياجات العميل من نظم المعلومات الادارية
- 3- الصعوبات والتعقيد: وهي الصفة التى يتم من خلالها ادراك ان نظم المعلومات الادارية صعبة للفهم والاستخدام.
- 4- القابلية: وهي متى ما تم ادراك ان نظم المعلومات الادارية قد تجرب على قاعده محدده ام لا.
- 5- الملاحظة : وهي مدى وضوح نتائج نظم المعلومات الادارية للاخرين.

¹ Schiffman,L.G and I.I kanuk(2000) "consumer behavior "Prentice-hall, Inc. New Jersey

² ابو النجا , سلمى عمر (2013) اثر تفاعل مكونات نظم المعلومات الادارية مع خصائص القيادة العليا فى الاداء الادارى -دراسة حالة البنوك التجارية العاملة فى السودان.

2-1-15 مراحل عملية اتخاذ قرار تبني نظم المعلومات الادارية:

1- **مرحلة المعرفة:** وخلالها يتعرف الافراد او الوحدات صانعة القرار على نظم المعلومات الادارية ويفهمون وظائفها

2- **مرحلة الاقناع :** ويكون خلالها المتبنون المحتملون انطبعا لتفضيل او عدم تفضيل نظم المعلومات الادارية.

3- **مرحلة القرار:** ويتخذ خلالها المتبنون المحتملون قرارا لتبني او رفض نظم المعلومات الادارية وقرار التبني يتطلب ضمان بقاء نظم المعلومات الادارية وذلك من خلال التعهد بتقديم الدعم المالي الكافي والتجهيزات المطلوبة والتدريب المناسب.

4- **مرحلة التطبيق:** وفيها يقوم المستخدم او وحدة صنع القرار باستعمال نظم المعلومات الادارية ويعتبر التطبيق الاولي والمتاخر مهمين لضمان استمرار نظم المعلومات الادارية.

5- **مرحلة التاكيد:** وفيها يظهر المتبنون المحتملون التزامهم بمواصلة دعم قرار نظم المعلومات الادارية المتخذ مسبقا.

2-2 العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية

2-2-0 تمهيد

إن من أهم الأسباب التي تدعو المنظمة لتبني نظام المعلومات الاداري تلك التعقيدات في الأعمال وبالتالي اصبح من الضروري على الإدارة أن تعرف ما يدور حولها أكثر من أي وقت مضى، كذلك التوسع في الأعمال، ووجود هياكل تنظيمية كبيرة، وتفرع المنظمة جغرافياً، واعتمادها على الزبائن وكذلك اعتمادها على المنظمات الأخرى وايضا مدى اقتناع الإدارة العليا ودعمهم لعمليات ربط نظم المعلومات المختلفة بشبكة موحدة تسهل العمليات الإدارية والتنظيمية وذلك لتحقيق أهدافها. مما سبق ذكره نلاحظ ان هنالك عوامل متعددة تؤثر على تبني نظم المعلومات الادارية

وقامت الدراسة بتناول أربعة عوامل وهي :تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ,العوامل التنظيمية,العوامل البيئية ومقاومة التغيير .

2-2-1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)

هي تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات (وتستخدم احيانا كبديل لنظم المعلومات) وبينما اعتمدت مهمة معالجة البيانات واختزان المعلومات وتحديثها واسترجاعها وتوصيلها الى المستخدمين على الاساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن والتي اثبتت محدوديتها وعجزها عن انجاز هذه المهمة على النحو المطلوب بخاصة بعد الازدياد الهائل في حجم ونوع البيانات، وبات الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات .¹

ويقصد بتكنولوجيا المعلومات "مجموعة من الأفراد، والبيانات، والإجراءات، والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من اجل الوصول الى اهداف المنظمة"² وهو بذلك يركز على المكونات الأساسية وأهميتها في تحقيق اهداف ادارة المعلومات، وبنفس الاتجاه يذهب (Turban)³ إذ يعرفها بأنها "الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات الذي يشمل المكونات المادية ،البرمجيات، قاعدة البيانات، الشبكات والوسائط الأخرى" ، ويعبر عنها (Laudon & Laudon)⁴ بأنها " المكونات المادية للحاسوب ، والبرامجيات ، البيانات وتقانة الخزن وتوفير محفظة لمشاركة موارد تكنولوجيا المعلومات للمنظمة".

من ذلك نجد ان مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعبر عن مجموعة من المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، البيانات والأفراد التي تستخدمها المنظمة في استقبال البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط (السمعية، البصرية ، النصية).

¹ الطائي،محمد عبد حسين آل فرج(2005)"المدخل الى نظم المعلومات الإدارية"،دار وائل،الأردن

² Szymanski,R.A.,Szymanski,D.P.&Pulschen ,D.M.(1995)"**Computers &Information Systems**, Prentice Hall

³ Turban,E.,Mclean,E.&Wetherbe,J.(1999)"**InformationTechnology Management**" John Willy& Sons, INC

⁴ Laudon ,K.C.&Laudon,J.P.(2004)"**Management information systems-managing the digital firm**", Pearson, Prentice Hall

2-2-1 أهمية تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأعمال:

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الأعمال وتؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل , ويمكن ملاحظة هذا من خلال أنها ¹.

- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم.
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات .
- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية .
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.

2-2-2 العوامل التنظيمية:

تعددت التعاريف الخاصة بالبناء التنظيمي بين مؤلف و آخر، إلا أن القاسم المشترك بينهم جميعا هو إن البناء التنظيمي للمؤسسة يحدد الأنماط الإدارية الخاصة بالأدوار المتكاملة التي يؤديها الأفراد ضمن المستويات الإدارية المختلفة، كما يحدد المسؤوليات والصلاحيات وتنظيمها بحيث تتوحد الجهود الجماعية للمنظمة باتجاه تحقيق أهداف المؤسسة² إن البناء التنظيمي للمؤسسة عادة ما يمثل بواسطة الهيكل التنظيمي الذي يمكن أن يكون هيكلا بسيطا أو مقسما حسب الوظائف أو حسب وحدات العمل الإستراتيجية³.

¹ اللوزي، موسى (2002) "التنظيم وإجراءات العمل"، دار وائل، الأردن

² القطامين، احمد (2002). الإدارة الاستراتيجية: مفاهيم وحالات تطبيقية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.

³ Edition, Thompson, Arthur A. & A. J. Strickland (1996). **Strategic Management: Concepts & Cases**, Ninth

IRWIN, USA.

1-2-2-2 الهيكل التنظيمي:

من خلال دراسة (خير الدين، و النجار)¹ نرى تعريف الهيكل التنظيمي هو الشكل العام للمنظمة والذي يحدد اسمها وشكلها واختصاصها ومجال عملها وتقسيمها الإداري وتخصصات العاملين بها وطبيعة العلاقات الوظيفية بين العاملين والرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارات والأقسام المختلفة، وارتباطها الإداري بالمنظمات الأعلى والمنظمات الموازية (رشيد، 1992). ويعتبر الهيكل التنظيمي من أهم عناصر البيئة الداخلية من حيث تناسبه مع مجال عمل المنظمة وتخصصها واستيعابه لاحتياجاتها من الوظائف والتخصصات وقدرته على الوفاء باحتياجات العمل مع العلاقة الوظيفية ومساهمته في تبسيط إجراءات العمل وتحقيق السلاسة في انسياب القرارات والأوامر والتوجيهات من الإدارة العليا إلى الإدارات الوسطى والإشرافية والتنفيذية وكذلك انسياب الاقتراحات والأفعال من التنفيذيين والإدارات ولمساهمته في تحقيق هذه الأهداف تتجلى أهميته كعنصر ايجابي في المناخ التنظيمي. أما إذا كان يساهم بسلبية في تحقيق هذه الأهداف فإنه يعتبر عنصرا تنظيميا معوقا (المريسي، 2003م)، وكلما كانت الهياكل التنظيمية للمنظمة مرنة ومفتوحة ومستوعبة للظروف ومتفهمه للموقف فإنها تكون مشجعة على الخلق والإبداع والتكيف مع الحالات (الكبيسي، 1998م) وهذه خصائص الهيكل العضوي (Organic structure) الذي يكون مفلطحاً وبأقل عدد من المستويات الإدارية ويمتاز بدرجة تعقيد قليلة، أما الجمود والروتين والمركزية في اتخاذ القرارات، والرسومية في الإجراءات وأداء الوظائف إضافة إلى الهرمية وكثرة المستويات الإدارية التي تجعل الهرم أكثر تعقيدا فهي من خصائص الهرم الوظيفي الآلي (Mechanistic structure) جونز (Jones, 2003).

¹ خير الدين ،موسى احمد والنجار ،محمود احمد (2010) ،أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، جامعة البترا . ، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي عمان . المملكة الأردنية الهاشمية

2-2-2-2 الثقافة التنظيمية :

عرف (Asswathappa)¹ الثقافة على انها الكل الذي يتضمن المعرفة، والفنون، والاخلاق، والقوانين، والعادات، وقدرات أخرى بالإضافة الى العادات المكتسبة في المجتمع. وبالنسبة ل (Hellriegle)² فقد اعتبر ان الثقافة تتشكل من الافتراضات المشتركة، القيم الثقافية، السلوكيات المشتركة، والرموز الثقافية التي تجمع اعضاء المنظمة، وحسب (Robbins)³ فان الثقافة تنتقل عبر الموظفين عن طريق الروايات (Stories)، والشعائر والطقوس (Rituals)، والرموز (Symbols)، واللغات (Languages) في كتابة نظرية المنظمة.

وتلعب الثقافة دورا حيويا في التأثير على الافراد العاملين في المنظمة، فهي تخلق ضغوطا على الافراد العاملين بالمنظمة للمضي قدما في التفكير بطريقة تتسجم وتتناسب مع الثقافة السائدة. فالثقافة تساهم في ايجاد الهوية المستقلة لاجزاء المنظمة وتساهم في خلق الالتزام بين العاملين وتعمل كمرشد للسلوك الملائم وتعزز استقرار المنظمة كنظام اجتماعي، واخيرا تعمل الثقافة التنظيمية كإطار مرجعي للحكم على السلوك التنظيمي وتفسر الانشطة الاجتماعية⁴ وبحسب (القريوتي)⁵ فان الكثير من المديرين يعطون الاولوية القصوى والاهتمام الكافي للثقافة التنظيمية في منظماتهم لانهم يعتبرون الثقافة من اهم مكونات المنظمة بحيث يجمع العديد من الكتاب على انها تولد ضغوطا على العاملين للمضي مقدما في التفكير والتصرف بطريقة تتسجم وتتناسب مع اهداف المنظمة.

¹ Aswathappa, K. (2003). **Organizational Behaviour**. Publishing House, Bangalore.

² Hellriegel, D. Slocum, Jr. J. W. & Woodman, R.W. (2001). **Organizational Behavior**, Tenth Edition, Sydney: Thomson Learners.

³ Robbins, Stephen P. (1998). **Organizational Behavior Concepts: Controversies and Applications**, Tenth Edition, England Prentice Hall, England.

⁴ الرخيمي، ممدوح جلال (2000). دور الثقافة التنظيمية في تطبيق ادارة الجودة الشاملة على قطاع الصاعات الكيماوية بمحافظة جدة، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبدالعزيز، المملكة العربية السعودية.

⁵ القريوتي، محمد قاسم (2000). نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للطباعة والنشر، عمان.

2-2-3 الالتزام التنظيمي :

يعد الالتزام التنظيمي من المواضيع التي لاقت اهتماما واضحا في حقل الإدارة في العقود الأخيرة، لما لها من علاقة بفعالية المنظمة ودرجة انجاز العمل فيها؛ إذ يعبر الالتزام التنظيمي عن اتجاه الفرد نحو المنظمة .ويشمل الرغبة القوية في البقاء عضوا فيها . ويظهر الالتزام في بذل العامل جهودا إضافية في العمل، ويعد الأفراد الملتمزمون تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى¹، ويرى (Buchanan)² الالتزام التنظيمي بوصفه مناصرة الفرد وتأبيده للمنظمة، وأنه نتاج تفاعل ثلاثة عناصر هي:

1.التطابق : ويعني تبني أهداف وقيم المنظمة باعتبارها أهدافاً وقيماً للفرد العامل فيها.

2.الانهماك : ويقصد به الاستغراق أو الانهماك النفسي للفرد في أنشطة المنظمة.

3.الولاء : والمقصود به شعور الفرد بالارتباط العاطفي القوي تجاه المنظمة.

2-2-3 مفهوم مقاومة التغيير:

تعني مقاومة التغيير امتناع الأفراد عن التغيير أو عدم الامتثال له بالدرجة المناسبة والركون إلى المحافظة على الوضع القائم، وفي هذا السياق يقول (الأعرجي)³ أن المقاومة قد تأخذ شكلا آخر و ذلك بان يقوم الأفراد بإجراءات مناقضة أو مناهضة لعمليات التغيير، وهذه المقاومة قد لا تكون سلبية في أغلب الأحوال بل ايجابية وتتمثل إيجابية المقاومة عندما يكون التغيير المقترح سلبيا بمعنى أن الفوائد المتحققة منه أقل التكاليف المدفوعة و عدم الامتثال له يصب في مصلحة الإدارة . أما سلبية المقاومة فأنها تتم عندما تكون نتائج التغيير إيجابية و مردودها على الموظف والمنظمة كبيرا مقارنة

¹ العضائيلة، علي محمد(1995). الولاء التنظيمي وعلاقته بالعوامل الشخصية والتنظيمية: دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص الأردنيين، مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد العاشر، العدد السادس، الكرك، المملكة الاردنية الهاشمية ، ص ص 13-32.

² Buchanan, Bruce. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, Vol.19, pp.533-46.

³ الأعرجي، عاصم (1995). دراسات معاصرة في التطوير الإداري. عمان: دار الفكر للنشر.

بتكاليها ، ولمقاومة التغيير هناك أيضا أبعاد أخرى، فقد تأخذ الصفة الفردية أو الجماعية و قد تكون بشكل سري أو ظاهري.

ظهرت مقاومة التغيير تاريخياً، بأشكالٍ مختلفة. وهذه المقاومة موثقة بكثافة، وبشكل جيد، في تاريخ علاقات العمل، وتتراوح بين العصيان المفتوح والتخريب الحادق، وبُنيت تلك المقاومة -في حينه- على أساس مشروع من خوف العاملين فيما يتعلق بالأمن الوظيفي والأجور، وفقدان مكان القوة¹. ولكن هذه الأشكال اتصلت بشكل رئيس بالعاملين في المستويات الدنيا، وليس على مستوى الإدارات العليا، التي - إذا ما قاومت التغيير - فإنها تقوم بذلك بطرقٍ مختلفة نسبياً، لأسبابٍ مفهومة. وتمّ، في هذا الاتجاه، تعريف المقاومة التنظيمية في طيفٍ أكثر اتساعاً، باعتبارها²:

1. الرفض الشامل والتام للتغيير.

2. السلوك التخريبي في مقاومة التغيير.

3. عدم الاتفاق جزئياً مع عمليات التغيير.

4. الشعور بعدم اليقين تجاه التغيير.

إن التغيير الإداري يمكن أن يكون إحداث زيادات أو نقصان في الجوانب الكمية والنوعية، في كل أو بعض الأنماط والضوابط السلوكية. بمعنى أن التغييرات ممكن أن تكون تغييرات إيجابية أو تغييرات سلبية. فمقاومة التغيير السلبي تُعدّ مقاومة إيجابية، أما مقاومة التغيير الإيجابي فهي مقاومة سلبية. كما إن بروز سمة النمطية في المقاومة الإيجابية من شأنه أن يزيد من احتمالات نجاحها في الحد من نتائج التغيير السلبي أو حتى نفيها. ويمكن أن تكون هذه المقاومة خفية أو ظاهرة. والسرية في

¹ Towards a pragmatic Barley, S. R. (1988). "Technology, power and the social organization of work: theory of skilling and deskilling." In N. DiTomaso and S. Bacharach (eds.), Research in the Sociology of Organizations, Vol. 6. Greenwich, CT: JAI Press

² to Organizational Resistance Celnar, C. (1999). Personality and Justice Predictors of Workplace Science: Thesis. Master of ,University of Calvary .Change

المقاومة الإيجابية في جهاز إداري وإزاء عملية تغيير فيه، يمكن أن تكون في موقع أكثر ضمانا وربما أكثر فاعلية في الحد من، أو حتى إحباط عملية التغيير السلبية، وهنا يمكن أن تكون المقاومة الإيجابية بإحدى الطرق التالية:

1. عدم الاستجابة لاستفسارات القائمين بإعداد خطة التغيير الإداري، أو الاستجابة بصورة مضللة، أو منقصة، أثناء مرحلة الإعداد، أو الامتناع عن تنفيذ كل فقرات الخطة، أو بعضها، أثناء مرحلة التطبيق.

2. استعمال بعض الرؤساء الإداريين المقاومين سلطاتهم وصلاحياتهم في تكليف الموظفين التابعين لهم، والمكلفين من جانب مستويات قيادية أعلى، بواجبات تخص إعداد الخطة وتنفيذها بواجبات إضافية، خارج نطاق عمليات إعداد الخطة أو تنفيذها، أو إصدار أوامر بنقل هؤلاء الموظفين إلى أماكن نائية عن محلات عملهم، أو نقلهم إلى وظائف أخرى.

3. شروع بعض الرؤساء الإداريين المقاومين حال سماعهم بأخبار إعداد الخطة بإجراء تغيير إداري من جانب قيادات أعلى، وإعداد برامج تغيير إدارية خاصة بهم وتنفيذها؛ وذلك بقصد صرف الأنظار عن الخطة الأصلية، وبقصد امتصاص الطاقات الموجهة لدعمها، أو بقصد خلق ازدواجية وتشويش في عمليات التغيير الإداري.

4. تقديم مغريات وامتيازات خاصة من جانب بعض الرؤساء الإداريين المقاومين إلى موظفيهم المكلفين بواجبات تنفيذ خطة التغيير الإداري من جانب قيادات أعلى؛ لتشجيعهم على ترك واجباتهم هذه وقبول مناصب وظيفية أخرى¹.

¹ مرجع سبق ذكره

2-2-3 أسباب مقاومة التغيير:

إن من المهم تفهّم أسباب مقاومة التغيير واستيعابها؛ حتى يمكن التعامل معها؛ لتكون مدخلاً مهماً للقضاء على هذا النوع من المقاومة، أو ترويضها. وعلى الرغم من صعوبة تحديد جميع أسباب مقاومة التغيير، إلا أن بالإمكان عرض أهمها، وتشمل:

1. التمسك بالعادات والتقاليد.
2. الخوف على المصالح المادية أو المعنوية، والتوهم بأن التغيير سيكون سبباً في فقدان بعض الامتيازات أو المكاسب.
3. عدم الاقتناع بالتغيير المراد إجراؤه أو ببعض جوانبه.
4. عدم وضوح صورة التغيير، أو الجهل بحقيقته وأهدافه وإجراءاته وجوانبه الأخرى.
5. التقليد الأعمى للآخرين.
6. التكاليف البشرية والمادية الباهظة للتغيير.
7. الخوف من عدم القدرة على التكيف مع متطلبات هذا التغيير.
8. الارتياح مع الواقع الحالي والاقتناع به.
9. التشبّع واليأس والإحباط، والملل من كثرة التجارب التغييرية الفاشلة.
10. التصور الخطأ بعدم وجود تخلف إداري في الجهاز المقصود.
11. الاعتراف بوجود تخلف إداري، ولكن عدم القناعة بإمكانية معالجته، عن طريق إعداد برنامج أو خطة تغيير إداري، وتنفيذهما.

12. الاعتراف بوجود تخلف إداري، والاعتراف بإمكان معالجته؛ بإعداد وتنفيذ خطة أو برنامج للتغيير الإداري، ولكن عدم القناعة بكفاءة القائمين على إعداد هذا البرنامج أو الخطة، وتنفيذهما.

13. التصور بأن القائمين بإعداد الخطة أو البرنامج التغييري، والمكلفين بتنفيذها، قد يلحقون بعض الضرر بمصالح قائمة؛ لأسباب شخصية أو غير شخصية.

لأن المقاوم من "الحرس الثوري القديم"، يعدّ نفسه أحد مهندسي الواقع الحالي، ويعدّ أي تغيير، اعتداءً شخصياً على ذاته¹

2-2-4 العوامل البيئية :

تناول العديد من الباحثين في مجال المنظمة مفهوم البيئة منطلقين في ذلك من ان المنظمة لا يمكن ان تحقق أهدافها وتستمر شأنها شأن أي كائن حي من دون البيئة؛ اذ تبلور ذلك من خلال اتجاه وآراء المدارس الفكرية في التنظيم، ولا سيما نظرية النظم المفتوحة التي أولت البيئة اهتماما كبيرا² فضلا عن الدراسات التي ركزت على العوامل البيئية ، ومدى تأثيرها على المنظمة منطلقين في ذلك من افتراضات اساسية مؤداها ان المنظمات لا تعمل في فراغ لكونها تمثل نظاما مفتوحا على البيئة تحصل منها على مدخلاتها من ناحية وتصدر إليها مخرجاتها من ناحية اخرى، كما ان المنظمة تمثل نظاما يتكون من أنظمة فرعية تتفاعل مع بعضها ومع البيئة المحيطة بها³.

تركز الاهتمام منذ بداية تبلور الفكر الاداري الكلاسيكي على عناصر البيئة الداخلية في المنظمات والتي تتكون من المتغيرات التي تشكل الطابع المميز للمنظمة والخصائص التي تنطوي عليها قوة المنظمة او ضعفها كالعنصر البشري واسلوب توزيع المهام والادوار فيما بينهم واساليب الاتصالات

¹ الحمادي، علي (2005). مقاومة المقاومة: 30 طريقة لزيادة التغيير وترويض المقاومة. متاح:

<http://www.aldawah.net/dawah/maharat/m3.doc>

² 6- العاني، مؤيد عبد الكريم، 1999، العلاقة بين خصائص البيئة وكل من الهيكل التنظيمي ونمط القيادة وأثرها في فاعلية المنظمة، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال، الجامعة المستنصرية- بغداد.

³ Kats, Danial, and Kah, N. Robert. L., 1966, the social psychology, sons, inc, New York

الداخلية وانماط اتخاذ القرارات والقيادة والتكنولوجيا المستخدمة وغيرها من العناصر . واستجابة لادراك الاداريين لاهمية المتغيرات الخارجية فى حياة المنظمات فقد تطور الفكر الادارى بظهور المدرسة الحديثة فى الادارة والتي تضم منهج النظم (System Approach) والادارة الوقية (Situational Management) وأسلوب الإدارة اليابانية ونظرية (Z) وغيرها من الأفكار الحديثة التى يأخذ الاهتمام بعوامل البيئة الخارجية للمنظمات فيها حيز كبير من خلال معالجتها وتحليلها لتأثير الاوضاع الاقتصادية والسياسية والقانونية والمناخ الثقافى والاجتماعى ومستوى التطور التكنولوجي للمجتمع فى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها 1.

2-2-4-1 بيئات منظمات الاعمال ومكوناتها :

لم يظهر الاهتمام بدراسة البيئة بشكل جاد فى مجال الاعمال الا فى بداية القرن العشرين اى مع ظهور الاسباب التى ادت الى التعمق فى دراسة المنظمة وفهم المتغيرات التى تعظم دور نقابات العمال والتدخل الحكومى فى الجوانب الاقتصادية , وتزايد ظاهرة فصل الملكية عن الادارة وتوسع حجم المنظمات والانتاج الكبير والمستمر . فمع تزايد تعقيد تركيبة المنظمة مع المتغيرات البيئية المتحركة ظهرت نظريات المنظمة واهتمت بدراسة البيئة الخارجية حيث اصبحت البيئة المحيطة تعد من المتغيرات الهامة فى استراتيجيات المنظمات ². فقد اتضح ان هنالك علاقة بين البيئة المحيطة والمنظمة , فالبيئة التى تعمل فيها المنظمات شديدة التعقيد وتتكون من جزئين بيئة تتضمن العمل وبيئة المجتمع ويتضمن بيئة العمل العناصر ذات التأثير المباشر بعمليات المنشأة الرئيسية , هذه المجموعة تتكون من اصحاب المصالح حملة الاسهم, الموردين, المنافسين, العملاء, المقرضين,المشتريين ونقابات العمال.بينما تضم بيئة المجتمع القوى الاكثر عمومية لا تمس او تؤثر مباشرة على نشاط المنشأة فى المدى القصير ولكن لها تأثير فى المدى الطويل ومتغيراتها هى المتغيرات الاقتصادية,الاجتماعية,الثقافية,التكنولوجية ,القانونية والسياسية وهذا بدوره يؤثر على عمل

¹ اثر عوامل البيئة الداخلية على كفاءة الاداء المالى -هانى سعيد عبده 2001

² خليل محمد حسن الشماع ,خضير كاظم ,نظرية المنظمة,دار الشؤون الثقافية للطباعة والنشر بغداد,ط1,ص203

النظمات .¹ وفى ظل المنافسة السريعة اصبحت المنافسة حرة والسوق مفتوح وتطورات التكنولوجيا بصورة متسارعة وتعددت إستراتيجية التسويق مع تغير حاجات ورغبات العملاء .²

فاهمية دراسة البيئة تكمن فى :

1- تحديد عوامل البيئة المؤثرة ودراستها وتحليلها وتحديد درجة التأثير وتعميق وصولها لاهداف المرجوة.

2- تحديد العوامل التى تهدد سياسة المنظمة

3- تحليل العوامل التى توفر فرص للمنظمة للاستفادة منها.

2-3 سهولة الاستخدام

2-3-1 تمهيد

تعدد أنظمة المعلومات المبتكرة وكثرة تعقيداتها وصعوبة التعامل معها كلها تعتبر عناصر معيقه للمستخدم النهائي والذي عادة ما يواجه مشكلة فى القدرة على التعامل مع تلك التقنيات الجديدة والمعقدة عند تطبيقها فى المنشآت أو عند استبدال الأنظمة القديمة بأنظمة أكثر حداثة، وعندما يعتقد الموظف أن استخدام نظام معين من شأنه أن يعزز ويكفل له التطور الوظيفي فسيكون هذا عامل مهم لزيادة تقبل أي نظام جديد وبالتالي سيؤدي إلى استخدام امثل لهذه التقنية الجديدة ، وإلى سرعة فهم الأنظمة الجديدة بشكل أسرع وبالتالي إضافة طابع الارتياح للمستخدم الذي لن يجد تعقيدات قد تعيقه عن أداء عمله اليومي والذي سينعكس إيجابا على أداء العمل وتحقيق فائدة مرتجعة من النظام المستخدم .³

2-3-2 مفهوم سهولة الاستخدام:

¹ توماس وهيلين ديفيد هنقرترجمة محمود عبد الحميد.زهير نعيم، الادارة الاستراتيجية،معهد الادارة العامة للطباعة والنشر ،الرياض، ط1 1990، ص35-36

² ثابت عبد الرحمن ادريس، جمال الدين محمد المرجى ، الادارة الاستراتيجية مفاهيم ونماذج الدار الجامعية للطباعة والنشر القاهرة ، ط2006م، ص147

³ <http://www.alriyadh.com/2010/12/28/article589639.html>

تبين من خلال مراجعة العديد من المقالات والدراسات التي تعالج موضوع سهولة أو القدرة على الاستخدام أن مصطلح القدرة على الاستخدام يحظى بالعديد من التعريفات التي تعرف السهولة على الاستخدام بأنها:

- الدرجة التي يعتقد فيها الشخص ان استخدام نظام معين يكون خالي من الجهد (Davis, 1989).

- العلاقة بين الأدوات والمستفيدين منها، وتعد الأداة الفعالة هي التي تسمح للمستخدمين بأداء المهام أو باستخدامها بأفضل طريقة ممكنة، وهذا التعريف ينطبق على الحاسبات الإلكترونية والبرامج والمواقع، ولكي نصف هذه الأنظمة على إنها تؤدي الوظائف المنوطة بها فإن ذلك يعنى استطاعة استخدامها من قبل المستخدمين².

- إنها درجة نجاح المستفيد في تعلم واستخدام المنتج لإنجاز هدف معين²

- ويأتى على رأس هذه التعريفات تعريف المنظمة الدولية للتوحيد

القياسي international standard organization (ISO 9241:)⁽³⁾، والتي تعرف القدرة على الاستخدام بأنها " فعالية وكفاءة وارتياح مجموعة معينه من المستخدمين فى أداء مجموعه من المهام فى بيئة معينة".

ويتضح من خلال تعريف الأيزو ISO أن العناصر الأساسية لقياس القدرة على الاستخدام ثلاثة عناصر هي :-

^{1 2} Introduction to usability.-URL: <http://www.usabilityfirst.com/intro/index/txl>. - Dated Access : 7/12/2002

² 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> .- Dated Access : 15/6/2003.

³ What's usability?.-

URL: http://www.usabilityprofessionals.org/usability_resource/about_usability/definations.- Dated Access: 6/1/2004.

1. الفعالية ويقصد بها مدى إنجاز الهدف.

2. الكفاءة ويقصد بها المجهود اللازم لإتمام هدف معين أو مهمة معينة.

3. ارتياح ورضاء المستفيد وهو مدى مستوى الارتياح الذى يشعر به المستفيد عند استخدام المنتج، ومدى قبوله للمنتج كأداة لتحقيق أهدافه.

ويلاحظ على هذه التعريفات إنها تعنى البرامج الآلية أو الحاسبات الآلية، أو أى أداة يستخدمها الإنسان مما يعنى أن دراسات القدرة على الاستخدام لا تقتصر على المواقع، وأن هذه الدراسات كانت مستخدمة منذ البداية وقبل ظهور مواقع الإنترنت. ولا يعتبر مصطلح القدرة على الاستخدام حكراً على مجال التفاعل الإنسان الآلى ومجال تصميم المواقع، فقد ورد تعريفه فى قاموس المكتبات والمعلومات المتاح على شبكة الإنترنت والمعروف ب(ODLIS) بأنه¹.

سهولة وكفاءة وفعالية استخدام واجهات الاستخدام الإلكترونية وخاصة من قبل المستخدمين المبتدئين، وتعد من أولويات التصميم من أجل القدرة على الاستخدام وضوح وثبات ملامح التصفح للوصول إلى المحتوى، وتوجد بعض المكتبات التى تقوم بإعداد اختبارات صلاحية الاستخدام لتقييم مدى سهولة استخدام صفحات موقعها".

ويلاحظ من خلال هذه التعريفات أن هذا التعريف أول تعريف للقدرة على الاستخدام فى مجال المكتبات والمعلومات عرض فى هذا الجانب، على الرغم من أن هذا التعريف لا يختلف عن التعريفات السابق عرضها إلا إنه مؤشر للدلالة على اندماج مجال تفاعل الإنسان مع الآلة ومصطلحاته، والذى يعد محور عدد من العلوم الأخرى مثل علم الاجتماع وعلم النفس، كما سبق أن أشرنا مع مجال علم المكتبات والمعلومات.

كما يلاحظ أن جميع هذه التعريفات إنها تستهدف العناصر الثلاثة التالية:

¹ Reitz,Joan M. ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science .- URL

<http://www.wcsu.edu/library/odlis.html> .-Dated Access : 22/1/2004.

1. الأداة (الأجهزة المادية والبرامج أو أى أداة مستخدمة لخدمة الإنسان)

2. الهدف المراد إنجازه.

3. المستفيد.

2-3-3 خصائص سهولة الاستخدام وفقا لمعايير ISO¹:

1- شخصية المستخدم:هى مجموعة السمات النفسية والثقافية لدى المستخدم مثل (الموقف من العمل,والدافع من استخدام النظام,القدرات الحركية والعادات والتقاليد),المعرفة والخبرة بما فى ذلك اللغة الام للمستخدم,امتلاك المهارات مثل (المعرفة بالحاسوب وبانظمة التشغيل),المعرفة التطبيقية مقدار ما عمل المستخدم على تطبيقات حاسوبية جاهزه.

2- خصائص المهمة:وهى مدى تكرار المهمة ,مرونة وسرعة التنفيذ,مدى سهولة التنفيذ من وجهة نظر المستخدم, انتظام المخرجات , شروط تنفيذ المهمة , تبعات تنفيذ المهمة وظروف تنفيذ المهمة.

3- خصائص البيئة التقنية: قدرات الاجهزة المستخدمة والمشاكل الفنية الموجودة بها, اتصالات الشبكة,نظام التشغيل ومقدرة البرامج على المساعدة.

4- البيئة الفيزيائية: مستوى الضوضاء, الخصوصية, الصفات المحيطة,الاحطار الصحية المحتملة ومستوى السلامة.

5- بيئة المنظمة: هيكل فرق التشغيل ومستوى الموظفين الفردية,سياسات العمل والسلامة,الثقافة التنظيمية وردود افعال الموظفين على نوعية الوظائف.

6- البيئة الاجتماعية: بيئة المستخدم المفرد او المستخدمين عامة, درجة المساعدة المتاحة.

¹ International organization for standardization/ International electrotechnical commission

2-4 وعى المستخدم

2-4-1 تمهيد :

يعتبر موضوع الوعي محل اهتمام العديد من التخصصات العلمية و الاجتماعية و يرجع تاريخ استخدامه إلى فرنسيس بيكون سنة 1500 م ، ثم استخدمه جون لوك في مناقشاته الفلسفية و كان يقصد بالوعي تلك الأفكار التي تمر في عقل الإنسان ، و بظهور علم النفس استقرد به لفترة طويلة حتى عرف بعلم الوعي نظير اهتمامه بمفهوم الشخصية¹ وتعد قضية الوعي من أهم القضايا التي استحوذت على اهتمام الباحثين فى الاتجاه ووقفوا منها مواقف بنائية فالنظرية الوظيفية واسعة الانتشار في الفكر السوسيولوجي بالرغم من تسليمها بأن الوعي أساس الوجود فإن بعض باحثيها يتجاهلون دور الوعي في تحديد المسارات الفعلية للواقع الإنساني².

2-4-2 مفهوم الوعي:

يعرف مصطلح الوعي في اللغة على أنه "الفهم وسلامه الإدراك" ، ويعرف الوعي بأنه "اتجاه عقلي يمكن الفرد من إدراك نفسه والبيئة المحيطة به بدرجات متفاوتة من الوضوح والتعقيد"³ . ويرى بعض الباحثين بأن الماركسية من أكثر الاتجاهات التي تناولت موضوع الوعي وعموما فإن النظرية الماركسية تقول عن الوعي أنه " مجموعة المفاهيم و التصورات و الآراء و المعتقدات الشائعة لدى الأفراد في بيئة اجتماعية معينة، وقد تظهر في البداية بصورة واضحة لدى مجموعة منهم، ثم يتبناها الآخرون لاقتناعهم بأنها تعبر عن مواقفهم"⁴

¹ إحسان حفطي : علم اجتماع التنمية ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2004

² موسى حلس، ناصر مهدي، دور وسائل الإعلام في تشكيل الوعي الاجتماعي لدى طلبة الجامعات الفلسطينية مجلة جامعة الأزهر بة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010 ، المجلد 12 ، العدد 2

³ كور، إبراهيم وآخرون، معجم العلوم الاجتماعية، ط1 ، القاهرة، الهيئة المصرية للكتاب 1975

⁴ طارق السيد : علم اجتماع التنمية ، مؤسسة شباب الجامعة ، مصر ، 2007

ويشار إلى الوعي بوصفه حالة ذهنية تتمثل في إدراك الإنسان للعالم على نحو عقلي أو وجداني وهذا يعني أن الوعي هو الخاصية التي تتيح للإنسان أن يمتلك شروط وجوده على نحو ذهني ، وتأسيسا على هذا يتجلى الوعي الإنساني في صور شتى تتباين بتباين الشئ المدرك أو موضوع الوعي حيث يعرف الإنسان أشكالا متنوعة من الوعي كالوعي الديني والوعي السياسي والوعي العلمي والوعي الأخلاقي¹ .

اذن الوعي مفهوم شامل يتجزأ إلى فروع و روافد ، تتجسد من خلال صفاتها ، فنقول مثلا الوعي الطبقي لما يهتم بموضوع الطبقات ، الوعي القومي لما يهتم بموضوع القومية ، الوعي السياسي لما يهتم بموضوع السياسة ، الوعي البيئي لما يختص في موضع البيئة والوعي التكنولوجي لما يهتم بموضوع التكنولوجيا والمعلومات وهو الموضوع الذي سنتناوله.

2-4-3 مفهوم الوعي التكنولوجي:

يمثل الوعي التكنولوجي سلاحاً فعالاً للتعامل مع الانفجار المعلوماتي الذي اجتاحت العالم اليوم، بل أصبح حجر الزاوية في تطوير مهارات التعلم الذاتي للإنسان. وفي ظل الثورة المعلوماتية التي شكلت ملامح الألفية الثالثة أصبح لابد من اكتساب مهارات الوعي التكنولوجي التي تمكن الفرد من التعامل مع هذا الكم الهائل من المعلومات بالطريقة المناسبة بما يحقق له الفائدة المبتغاة. فقد عرفه (قنديل)² بأنه "المعرفة والفهم والإدراك والتقدير والشعور بمجالات تكنولوجيا الكمبيوتر وتكنولوجيا الاتصالات والوسائط المتعددة وشبكات المعلومات، وكل ما يتفرع عنها من تكنولوجيات تختص بالتعامل مع المعلومات في أي صورة لها، مما قد يؤدي إلى توجيه سلوك الفرد نحو العناية بهذه المجالات".

¹ أحمد حسين اللقاني، علي الجمل: معجم المصطلحات التربوية المعرفة في المناهج وطرق التدريس، عالم الكتب، القاهرة، 3، 1996، ص 204 .

² قنديل، احمد ابراهيم، 2006 التدريس بالتكنولوجيا الحديثة، ط1، عالم الكتب، القاهرة.

وتعرفه الدراسة إجرائياً: بأنه إدراك الموظف وقدرته على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكل ما يتفرع عنها من تكنولوجيات تختص بالتعامل مع المعلومات في أي صورة لها عند استخدام المؤسسة لنظم المعلومات الادارية .

خلاصة :

أشار هذا الفصل الى نظم المعلومات الادارية من حيث الأهمية والأهداف ومداخل دراسة نظم المعلومات الادارية حيث يمثل حقل نظم المعلومات رافدا واسعا من التخصصات والتطبيقات كما تطرق الى العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية وسهولة الاستخدام لتلك النظم ،ووعى المستخدم لتلك النظم ‘الفصل الثالث يتحدث عن منهجية الدراسة ،وأسلوب الدراسة ،مصادر جمع البيانات، مجتمع الدراسة والعينة ، وقياس المتغيرات ، والاختبار المبدئي لأداة جمع البيانات،وجودة المقياس وحجم العينة والأساليب المستخدمة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

3-0 مقدمة:

يتناول هذا الفصل نظرية الدراسة ومجتمع الدراسة والمنهجية التي تم إتباعها في اختيار عينة الدراسة والتطرق لنموذج الدراسة ومتغيرات الدراسة وصياغة الفرضيات وتحديد منهج الدراسة والاسلوب الاحصائي المستخدم.

3-1 نظرية الدراسة :

تلاحظ ان هناك العديد من النظريات التي تحاول تفسير كيف تتجح البرامج والتقنيات الجديدة في الانتشار وتحقق التبني والاعتماد من قبل المستخدم (اللهيبي، 2005) فهناك نظريات إدارة التغيير Change Management ومقاومة التغيير Change Resistance فى علم الإدارة .ونجد نظرية انتشار المخترعات Diffusion of Innovation وهى تقدم تفسير كيف تتجح المخترعات الجديدة فى الانتشار وكيف تفشل¹. وفى سلوك المستخدمين نجد نظرية الفعل المبرر او المسبب Theory of Reasoned Action وهى توضح ان سلوك الإنسان نحو امر ما يمكن تنبؤه من خلال فهم نظام المعتقدات Believes والأعراف Norms التى يؤمن بها والتى من خلالها يكون رايه حول قبول أمر ما او اتخاذ قرار نحو امر معين.² ونظرا لان الفعل المبرر نظرية عامة لدراسة اى سلوك فقد قام ديفس بتطوير نظرية مبنية على نظرية الفعل المبرر (TRA) والتى تفسر كيف يتم تقبل التقنيات الجديدة (TAM) Technology Acceptance Model وهى تنص على ان قبول او استخدام اى تكنولوجيا جديدة يمكن تفسيره من خلال قياس او معرفة عاملين مهمين هما سهولة

¹ Rogers, E.M., Diffusion of innovations (4 ed.), New York: The free press, 1995.

² Ajzan, I and Fishbein, M., Understanding Attitudes and predicting social Behavior. Prentice Hall, Englewood Cliffs, Nj. 1980

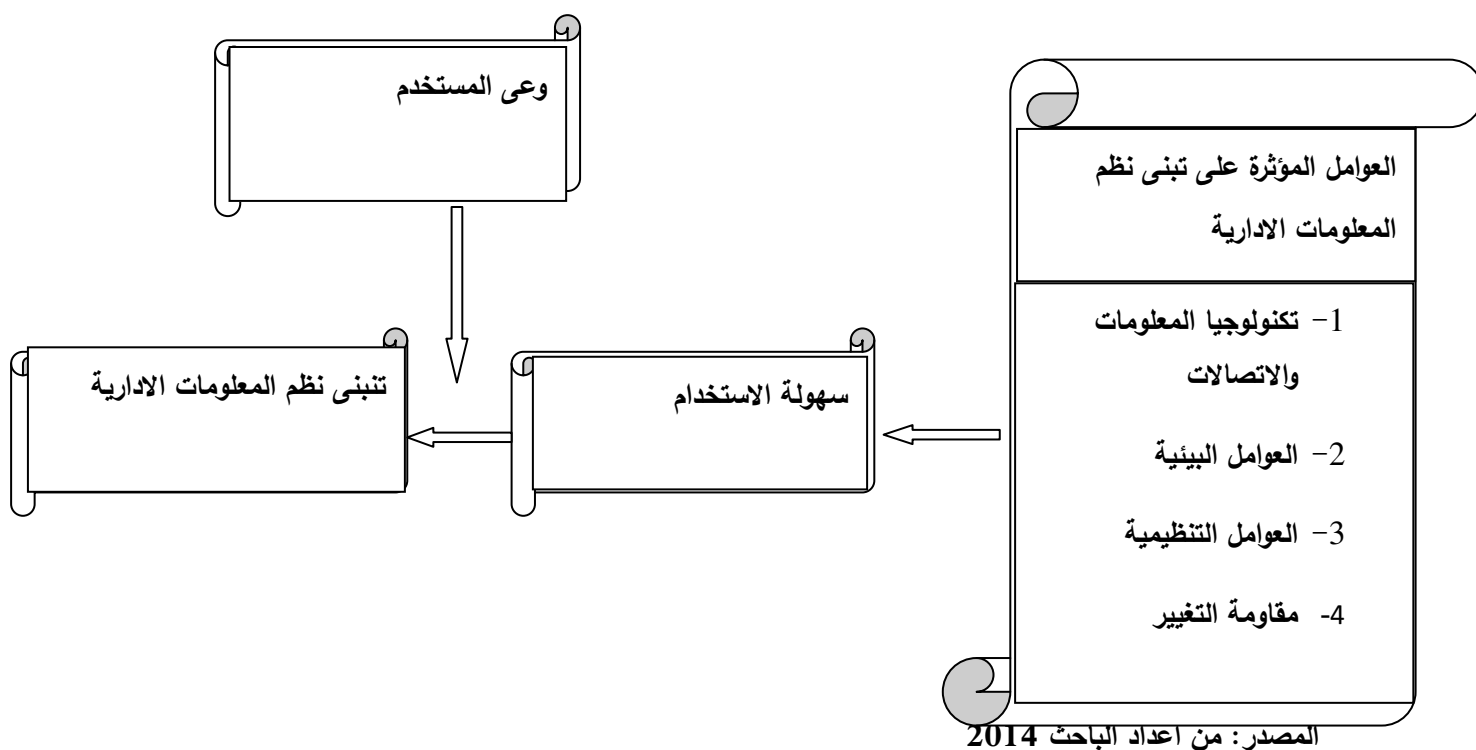
الاستخدام المتوقعة (Perceived Ease of Use) والفائدة المتوقعة (Perceived Usefulness).

ونظرية قبول التقنية تؤكد ان للعوامل الاخرى والتي اسمتها عوامل خارجية (External Variables) دور فى مستوى التقبل ولكن هذه العوامل تاتيها يكون مباشر على العاملين الاساسيين , سهولة الاستخدام ومستوى المنفعة.

2-3 نموذج الدراسة:

وبعد الاستعراض لهذه المفاهيم النظرية وبعد الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة قامت الدراسة بتطوير النموذج التالي حيث كانت نظرية (TAM) هي الإطار الاساسى لدراسة العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الخدمية - سهولة الاستخدام كمتغير وسيط ووعى المستخدم كمتغير معدل.

شكل رقم (3-1) نموذج الدراسة



3-3 متغيرات الدراسة:

أ- المتغير المستقل:

العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية وتتكون من :

1.تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2.العوامل التنظيمية.

3.مقاومة التغيير.

4.العوامل البيئية.

ب_ المتغير الوسيط:

سهولة الاستخدام.

ج- المتغير المعدل:

وعى المستخدم.

د- المتغير التابع:

تبني نظم المعلومات الادارية.

3-4 فرضيات الدراسة:

ومن خلال نموذج الدراسة تم التوصل الى العلاقات الاتية:

3-4-1 العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات , العوامل التنظيمية , مقاومة التغيير, العوامل البيئية) وتبني نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان.

استنادا على الدراسات السابقة التي اشارت الى وجود علاقة بين العوامل المؤثرة على تبني التكنولوجيا وتبني التكنولوجيا دراسة(Kaunda and Kennedy2013) والتي أشارت الى أن العوامل التكنولوجية والتنظيمية وعوامل بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخارجية لها تأثير إيجابي وكبير في اعتماد واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كينيا, دراسة Zeleke Sira

(2013) كشفت هذه الدراسة أن الموقف، المعيار الشخصي، والسيطرة السلوكية المحسوسة، الفائدة المنتظرة و سهولة الاستخدام والمخاطر المتصورة لها تأثير على نية المستخدمين لاستخدام قنوات الخدمة المصرفية الإلكترونية، دراسة (HE Jian Guo, HE Xue Feng بدون) وتشير النتائج التي تم التوصل إليها إلى أن الكفاءة الذاتية للرئيس التنفيذي للشركة والفائدة المنتظرة أثرت على نية اعتماد تكنولوجيا المعلومات المحاسبية، دراسة (Sargent, K et al., 2012) والتي تشير إلى أن الجهد المتوقع، وتسهيل الشروط الداخلية و دعم الإدارة لها تأثير على نية الأفراد على استخدام تكنولوجيا المعلومات، دراسة (Wael Shahhat, 2010) التي وجدت أن دعم القيادة والنقص في التدريب هي عقبات في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

ودراسة (Thanika, Sharmila and Priyasha 2012) في هذه الدراسة كانت البنيات المختلفة مثل سهولة الاستخدام، الفائدة المنتظرة والمعايير الذاتية والمواقف والنوايا السلوكية، جوانب الأمن والثقة، ومستوى الوعي حول الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والمتغيرات الديموغرافية مثل العمر والدخل والجنس والتعليم في إطار واحد متكامل. وبالتالي، فإن الورقة ابدت تعميق فهم العوامل المحددة التي يقوم عليها اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في موريشيوس. و دراسة (علي العلوان وهاني الضمور 2008) وتناولت هذه الدراسة موضوع تبني المستهلك الأردني لتكنولوجيا الصراف الآلي وعلية تم صياغة الفرضية التالية:

1- الفرضية الاولى : العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات , العوامل التنظيمية , مقاومة التغيير , العوامل البيئية) وتبنى نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان. ومن هذه الفرضية تم اشتقاق الفرضيات الفرعية التالية:

1-1 هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبنى نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان.

1-2 هناك علاقة بين العوامل التنظيمية وتبنى نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان.

1-3 هناك علاقة بين مقاومة التغيير وتبنى نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

1-4 هناك علاقة بين العوامل البيئية وتبنى نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

3-4-2 العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات, العوامل التنظيمية, مقاومة التغيير, العوامل البيئية) وسهولة الاستخدام فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

اشارت العديد من الدراسات السابقة الى وجود علاقة بين العوامل المؤثرة على تبنى التكنولوجيا وسهولة الاستخدام مثل دراسة (Sánchez and Hueros 2010) التى وجدت ان الدعم الفني لديه تأثير إيجابي ومباشر على سهولة الاستخدام, دراسة (Seonghee Kim,2011) وأشارت أيضا إلى أن الدوافع الذاتية والاتصالات من العوامل الحاسمة في سهولة استخدام البرمجيات الاجتماعية ومنها تم صياغة الفرضية التالية :

2- الفرضية الثانية : العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات , العوامل التنظيمية , مقاومة التغيير, العوامل البيئية) وسهولة الاستخدام فى المؤسسات الخدمية بالسودان. ومن هذه الفرضية تم اشتقاق الفرضيات التالية:

2-1 هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسهولة استخدام نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

2-2 هناك علاقة بين العوامل التنظيمية وسهولة استخدام نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

2-3 هناك علاقة بين مقاومة التغيير وسهولة استخدام نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

2-4 هناك علاقة بين العوامل البيئية وسهولة استخدام نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

3-4-3 العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

الدراسات التى تناولت العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبنى التكنولوجيا مثل دراسة

(Zelege Sira, 2013) التى وجدت ان سهولة الاستخدام لها تأثير على نية المستخدمين لاستخدام قنوات الخدمة المصرفية الإلكترونية, دراسة (اسعود محمد المحاميد 2012) وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي لسهولة الاستخدام المدركة لنظم الاعمال الالكترونية في رضا المستخدمين, دراسة (Thanika, Sharmila and Priyasha 2012) والتى توصلت الى أن سهولة الاستخدام لها تأثير مباشر على اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في موريشيوس, دراسة(ناجي أحمد محمد أبوغصيب 2012) والتى اثبتت ان سهولة الاستخدام لها تاثير على تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل في الجامعة الإسلامية, ومنها تم صياغة الفرضية التالية:

3- الفرضية الثالثة : هنالك علاقة بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

3-4-4 اثر الدور الوسيط لسهولة الاستخدام فى العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات, مقاومة التغيير, العوامل التنظيمية, العوامل البيئية) وتبنى نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

ومن الدراسات التى تحدثت عن الدور الوسيط لسهولة الاستخدام بين العوامل المؤثرة على تبنى التكنولوجيا و تبنى التكنولوجيا ورضا المستخدم مثل دراسة (مروان ابوزعنونة, 2014) وكانت اهم النتائج التى توصلت اليها ان وجود نظام ادارة علاقات العملاء الالكترونية فى الجامعات الفلسطينية يزيد من رضا الطلاب فيها وان سهولة استخدام النظام الالكتروني يساهم فى تحسين الرضا, دراسة

(Samsudin wahab et al 2011) وتوصلت هذه الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بين سهولة استخدام الانترنت وزيادة رضا العملاء للخدمات الالكترونية ويعتبر عامل حاسم فى تطوير أداء إدارة علاقات العملاء الالكترونية, دراسة (Khalid al-momani,et al 2009) وتوصلت الدراسة الى ان ادارة علاقات العملاء الالكترونية تحسن من جودة الخدمة وتزيد من سهولة الاستخدام وبالتالي فان سهولة الاستخدام تعطى مؤشر ايجابى على تحسين جودة خدمة و ادارة علاقات العملاء الالكترونية, دراسة (David green 2005) والتي توصلت الى ان الرضا عن التصميم يؤثر ايجابيا فى سهولة الاستخدام لموقع الويب, ويزيد استخدام الصفحة كلما كان التنقل سهلا فى صفحة الويب وترتبط الاستجابة بتقليل زمن التأخير بشكل ايجابى فى سهولة الاستخدام لموقع الويب.ومنها تم صياغة الفرضية التالية:

4- الفرضية الرابعة : هناك اثر للدور الوسيط لسهولة الاستخدام فى العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات , مقاومة التغيير , العوامل التنظيمية) وتبنى نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

3-4-5 اثر المتغير المعدل وعى المستخدم على العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان .

كذلك الدراسات التى تحدثت عن دور الوعى كمعدل للعلاقة بين العوامل المؤثرة لتبنى التكنولوجيا والنية السلوكية مثل دراسة (Faruq Muhammad Abubakar 2013) والتى اقترحت "الوعي التكنولوجي" كمتغير معدل فى معرفة تأثير الأداء المتوقع والجهد المتوقع، والتأثير الاجتماعي، وتسهيل الشروط على النية السلوكية فى اعتماد عملية الدفع الإلكتروني

دراسة (Yaquub, et al., 2013), دراسة (Ilesanmi, 2012)

ودراسة (Bamberg & Möser, 2007), دراسة (Rehman, et al., 2012) ونتائج هذه الدراسة تثبت أن الوعي هو متغير له وجود كبير وتأثير على عزم المواطنين على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وبناء على هذه الدراسات تم صياغة الفرضية التالية:

5- الفرضية الخامسة : هناك اثر للمتغير المعدل وعى المستخدم على العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان .

3-5 منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة واقع الحالة ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً¹، ويعتبر هذا المنهج مناسباً لموضوع الدراسة لأنه يقوم على جمع البيانات للتعرف على العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الخدمية بالسودان ، وقد تم الحصول على البيانات اللازمة من خلال الاستبانة التي تم إعدادها لهذا الغرض، كما تم تفريغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام رزمة التحليل الإحصائي (Statistical Package for Social Sceince SPSS)

3-6 طرق جمع البيانات :

أ. المصادر الأولية:

تم استخدام المصادر الأولية لجمع البيانات ممثلة في الاستبانة حيث تم تصميمها خصيصاً لأغراض الدراسة.

ب . المصادر الثانوية:

تم استخدام المصادر الثانوية لمعالجة الإطار النظري للدراسة والمتمثل في الدراسات السابقة والمراجع العربية والأجنبية والمجلات العلمية والمقالات والوثائق على الشبكة العنكبوتية (الانترنت).

¹ ذوقان عبيدات، عبد الرحمن عدس، و عبد الخالق كايد .البحث العممي، مفيوكو، أدوات وأساليبو .عمان :دار الفكر، 2001 م.

3-7 مجتمع وعينة الدراسة :

- أ- **مجتمع الدراسة:** تكون مجتمع الدراسة من مجموعة من العاملين باربعة مؤسسات خدمية وهى (البنوك ,شركات الاتصالات , المستشفيات , الفنادق) وذلك بالنظر إلى دورها المهم فى خدمة المجتمع و في الاقتصاد الوطني من ناحية، ونظرا لطبيعة الأنشطة التي تمارسها هذه المؤسسات من حيث حجم البيانات والمعلومات وسرعتها وطبيعتها تغيرها من ناحية أخرى.
- ب- **عينة الدراسة:** تم اختيار اسلوب العينة الغير احتمالية الملائمة لعدم معرفة احصائية دقيقة لمجتمع الدراسة.

3-8 نبذة عن مجتمع الدراسة:

تسعى الحكومات الحديثة إلى مواكبة التطورات السريعة سعياً منها إلى تحقيق التطوير وتقديم الخدمات في أفضل صورة لمواجهة التحديات الكثيرة التي تواجهها، وخاصة التزايد الكبير في حاجات المجتمع وتنوعها، وكذلك ندرة الموارد والتحول الاقتصادي، ولأن رأي متلقي الخدمة ورضاه عنها أصبح مطلباً عاماً في جميع الدول، أصبح الاهتمام منصباً على نوعية وجودة الخدمات ادراكا من المؤسسات الخدمية بأهمية التحسين والتطوير المستمرين في مجال تقديم الخدمة¹.

كما أدى الاهتمام المتزايد بالخدمات إلى منحها مفاهيم متعددة ومتنوعة لها حيث أن بعض الخدمات يرتبط بشكل كامل، أو جزئي مع السلع المادية مثل (إيجار العقارات ، الخدمات الفندقية ، الخدمات السياحية ... إلخ) .. بينما تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعة (الصياغة)، كما أن هناك أنواع أخرى من الخدمات لا ترتبط بالسلع المادية وتسويقها سواء كان ذلك بشكل جزئي أو كامل مثل (الخدمات المصرفية ، خدمات التأمين ، الخدمات الصحية ... إلخ). هذا التباين في أنواع الخدمات أخضع مفهوم الخدمة لتفسيرات عديدة.

¹ الدكتور مروان جمعة درويش 2009 أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين

3-8-1 مفهوم الخدمة :

- 1- الخدمة عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة¹. ويشتمل هذا التعريف علي مفهومين من المفاهيم الثلاثة السابقة لأنواع الخدمات (مرتبطة كلياً أو جزئياً مع السلع المادية ، جزء مكمل لعملية تسويق السلع المباعة كما تتطلب استخدام السلع الملموسة) . ويلاحظ أن هذا التعريف أغفل الخدمات الخالصة الواردة في النوع الثالث مثل الخدمات المصرفية وخدمات التأمين .
 - 2- كما تعرف الخدمة بأنها أداء لنشاط موجة لإشباع حاجات المستفيدين². ونجد أن هذا التعريف يؤكد أن الخدمة هي عبارة عن أداء لنشاط موجة لإشباع حاجات المستفيدين وبالتالي فهو لم يفصل بين الخدمات المقترنة بسلع والخدمات التي تقدم دون أن تكون مرتبطة بسلع.
 - 3- كما تعرف الخدمة بأنها نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة والتي تتضمن التفاعل مع الزبائن أو مع خاصية الحياة (الامتلاك) وليس نتيجة لانتقالها للمالك³. ويلاحظ أن هذا التعريف يؤكد علي أن الخدمة نشاط يرافقه عناصر غير ملموسة ويتضمن التفاعل مع العملاء وبالتالي يؤكد علي أن الخدمة يجب أن تكون غير مقترنة بسلع معينة وهو ما يؤكد أحد الأنواع الثلاثة للخدمات الوارد ذكرها أعلاه.
 - 4- كما تعرف الخدمة أيضاً بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس⁴.
- وقد تم في هذه الدراسة اختيار أربعة مؤسسات خدمية ممثلة لمجتمع الدراسة وهي (شركات الاتصالات ,البنوك,المستشفيات, والفنادق).

1 محمود جاسم الصميدعي, ردينة عثمان يوسف, التسويق المصرف مدخل استراتيجي كمي تحليلي, (عمان: دار المناهج للنشر, 2001م), ص 19.

2 السيد عبده الناجي, تسويق الخدمات المصرفية الأسس والتطبيق العملي في البنوك, (بيروت: اتحاد المصارف العربية, 2003م), ص 20.

3 تيسير العجارمة, التسويق المصرفي, (عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع, 2005م), ص 20.

4 عوض بدير الحداد, تسويق الخدمات المصرفية, (القاهرة: البيان للطباعة والنشر, 1999م), ص 48.

3-8-2 شركات الاتصالات:

أحدث السودان في العقد الأخيرة ثورة كبيرة جداً في تطوير قطاع الاتصالات والمعلومات باعتباره المدخل الأهم والأكثر فاعلية في إحداث التنمية الشاملة بالبلاد، وهذه الثورة تعتبر العلامة الفارقة والأهم في تاريخ السودان.

الهيئة القومية للاتصالات تأسست في العام ١٩٩٦ بغرض توفير جسم فاعل لتنظيم بيئة الاتصالات ووضع الأطر القانونية والتنظيمية والتشريعية والرقابية حتى يتسنى للمؤسسات والشركات العامة والخاصة العاملة في مجال الاتصالات وتقانة المعلومات من العمل في جو آمن تتوفر فيه مناخ للمنافسة الحرة والعادلة. والحكومة على ضوء هذا تلتزم بتوفير القوة الكافية لدعم الرقابة المستقلة، و تعزيز فعالية السلطات حتى تنجز مهامها بكفاءة عالية. الادارة العليا للهيئة مقرها بولاية الخرطوم ولكن يمكنها فتح فروع لها بالولايات الاخرى متى رأت ذلك ضرورياً. والهيئة تتبع دستورياً وتنظيمياً لوزارة الاتصالات وتقانة المعلومات ومسئولة لديها في تنفيذ سياساتها ومهامها وكل ما من شأنه تحقيق برامج الوزارة وخططها وكل ما يساهم في تطوير وترقية قطاع الاتصالات والمعلومات بالسودان. يوجد لدينا في السودان عدد لا بأس به من شركات الاتصالات، وهي (شركة سوداني)، (شركة زين)، (شركة MTN)، (شركة كنار)، و(شركة سوداتل للاتصالات المحدودة)، وهذه الشركات غير خدماتها في مجال الاتصالات، لديها جوانب أخرى أكثر إيجابية أثرت بعمق في المجتمع السوداني، وعبرها تم خلق فرص عمل لآلاف العاطلين في السودان، ولا أقصد الشباب الذين توظفهم الشركة للعمل في مكاتبها، فهذه وظائف نادرة، والحصول عليها من الصعوبة بمكان، ولكن أقصد فرص العمل التي أنتت نتيجة لحركة الاتصالات في السودان.

3-8-3 البنوك:

مفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام إذ تعرف الخدمة المصرفية بأنها أي شيء يمكن تقديمه للسوق لمقابلة حاجة الاستهلاك والاستخدام أو الاستفادة منه ويشمل ذلك الأشياء المادية (منتجات ملموسة أو سلع) والخدمات والأفكار¹. ويلاحظ علي هذا التعريف شموله للخدمات والسلع إذ لم يقتصر علي الخدمة المصرفية فقط والتي تعتبر خدمه خالصة لا ترتبط بتقديم أو تسويق سلعة. كما تعرف بأنها تمثل نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد أو المكاين التي تقدم من خلالها وان مستوي الإشباع بالوعي لمستفيد يرتبط بمستوي أداء الأفراد والمكاين أو ذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل أو أن هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج أو قد لا ترتبط . ويلاحظ علي هذا التعريف أن مفهوم الخدمة المصرفية يعتمد علي بُعدين .

بُعد منفعي للخدمة المصرفية: يختلف من مستفيد لآخر لاختلاف الاحتياجات والرغبات ولعدم سهولة قياس وتقييم المنفعة بشكل دقيق.

بُعد خصائصي: ويشتمل علي الخصائص التي يفترض أن تتوفر في الخدمة المصرفية² والتي سيرد ذكرها لاحقا .

كما تعرف الخدمة المصرفية بأنها الأنشطة والعمليات المالية للزبائن والمتعلقة بالقيمة والمزودين للخدمات. ويلاحظ أن هذا التعريف ينظر إلى الخدمة المصرفية من جهة العمليات المالية المرتبطة بهذه الخدمات وقد يصدق هذا التعريف على الخدمة المصرفية إذ ما أمكن تحديد ملموسية للخدمة المصرفية³. كما تعرف بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال

1 السيد عبده الناجي، مرجع سبق ذكره، ص 197.

2محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص ص 63، 64.

3تيسير العجارمة، مرجع سابق ، ص 32.

ملاحمها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين¹.

3-8-4 المستشفيات:

أدى تنامي اهتمام الدولة بالدور المحوري الذي تلعبه الرعاية الصحية في تنمية الموارد البشرية، إضافةً لارتفاع الوعي الصحي لدى أفراد المجتمع وزياد تطلعاتهم، إلى الاهتمام بالخدمات الصحية وتحول التركيز عند تقديم الخدمة الصحية من الكم إلى الكيف مع السعي الجاد لتحسين نوعية الخدمات المقدمة في مختلف المؤسسات الصحية . ولعله من نافلة القول إن التحسين المستمر لمستوى الخدمات الصحية المقدمة بمختلف مؤسسات الرعاية الصحية يمثل الهدف الأساسي الذي من أجله يقوم كل نظام صحي، ولا يتأتى تحقيق هذا الهدف إلا بالتحسين المستمر لنوعية وفعالية نظم الرعاية الصحية . كما تجدر الإشارة إلى أن اعتماد المستشفيات يعتبر أحد البرامج التي تتبناها هيئة الصحة العالمية ويستحوذ البرنامج على اهتمام مقدر إقليمياً وعالمياً، ولتحقيق الهدف المتمثل في ترقية الخدمات الصحية تبنت وزارة الصحة الاتحادية برنامج اعتماد المستشفيات باعتباره إحدى الآليات العملية التي تمكن من تحقيق أقصى رعاية صحية ممكنة في ظل الإمكانيات المتاحة . ويعرف اعتماد الخدمات الصحية بأنه عملية تفويضية صارمة وشاملة و تتعدد المستشفيات وتتنوع في محليات العاصمة وضواحيها، من مستشفيات عامة وأخرى متخصصة إلى مستشفيات تشرف عليها الحكومة ولائية كانت أم مركزية وأخرى خاصة.

1 المرجع السابق، ص 32.

3-8-5 الفنادق:

المنشأة الفندقية منشأة أو مبني مخصص ومرخص لتقديم خدمات الإقامة والطعام وتوفير جميع الإمكانات التي تحقق للضيف الخدمة التي يطلبها، في إطار القوانين المحلية والدولية ومقابل أجر معلوم ولفترة محددة، (الزنتاني، 1997)¹. كما أن الفنادق تمثل أبرز معالم الحركة السياحية بين المدن داخل الدولة الواحدة أو بين الدول المختلفة، بهدف الإطلاع على المعالم الأثرية أو التمتع بجمال الطبيعة والخلود إلى الراحة أو الاستفادة من التنوع المناخي حتى غدا النشاط السياحي من النشاطات الاقتصادية الهامة التي تهدف إلى الحصول على القطع النادرة من السياح للمساهمة في عملية التنمية الاقتصادية أو حل بعض المشاكل الاقتصادية الطارئة (ملوخية، 2007)².

وإتجه السودان في السنوات الأخيرة إلى تنمية الصناعة الفندقية كأساس لابد منه لتنشيط السياحة والاستفادة من الثروة السياحية المتميزة التي يتمتع بها السودان كدولة تضم أقدم وأعرق الحضارات بين دول العالم، حيث تسرد معالمه السياحية قصة مراحل مختلفة من مراحل التاريخ البشري، كما يتمتع بمناخ متنوع وثروة نباتية كبيرة وتنوع تضاريسي يجمع بين البيئة الصحراوية والجبلية ومناخ السافنا والغابات والشواطئ الساحلية ونهر النيل. مما جعل مؤسسات التعليم تتجه إلى انشاء العديد من الكليات والأقسام المتخصصة في مجالات الفنادق والسياحة بالجامعات والمعاهد الحكومية والخاصة منها، لتساهم في إعداد الكوادر المؤهلة للنهوض بهذه الصناعة السياحية.

3-8-6 طبيعة عمل المؤسسة:

حفاظا على سرية المعلومات التي جمعت من المؤسسات العامة والخاصة موضع الدراسة لم يتم ذكر اسماء مجتمع البحث تفصليا كما هو مذكور في الاستبانة وكانت موضحة كما يلي:

¹ فرج عبد الوهاب الزنتاني، إدارة الفنادق، منشورات إجا: مالطا، 1997م، ص: 16.

² أحمد فوزي ملوخية، إقتصاديات الفنادق، دار الفكر الجامعي: الإسكندرية، ط 1 ، 2007م، ص: 65.

وجد ان 32.5% من عينة الدراسة كانت فى مؤسسات مصرفية خاصة وعامة, بينما 31.5% كانت فى شركات اتصالات, وان 23% كانت فى المستشفيات الخاصة والعامة, بجانب 13% فى الفنادق وذلك موضح فى الجدول (1-3).

جدول رقم (1-3) طبيعة عمل المؤسسة

طبيعة عمل المؤسسة	العدد	النسبة %
مصارف	65	32.5
شركات اتصالات	63	31.5
مستشفيات	46	23
فنادق	26	13
المجموع	200	100

3-9 قياس متغيرات الدراسة :

تم الاعتماد على الاستبانة كاداة جمع البيانات وقد تم تقسيم الاستبانة إلى جزئين كما يلى:

1- الجزء الأول : يحتوى على البيانات الشخصية لعينة الدراسة ويتكون من 10 فقرات حسب المتغيرات الديمغرافية (النوع، العمر، المؤهل، ملكية الشركة، سنوات الخبرة، مدة الخدمة، استخدام الحاسوب، الدورات التدريبية، المسمى الوظيفي ، عدد الدورات)

2- الجزء الثاني: يحتوى اربعة محاور وكان المحور الاول العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية متغير مستقل , المحور الثانى سهولة الاستخدام متغير وسيط, و المحور الثالث وعى المستخدم متغير معدل ,و المحور الرابع تبني نظم المعلومات الادارية متغير تابع. كما تم تصميم الاستبيان وفق مقياس ليكرت الخماسى المتدرج الذى يتكون من خمسة مستويات على النحو التالى : "موافق بشدة , موافق , محايد, غير موافق, غير موافق بشدة" حيث تم اعطاء الارقام فى عملية التحليل

على النحو التالي: الرقم (1) يقابل موافق بشدة ,الرقم (2) يقابل موافق,الرقم (3) يقابل محايد , الرقم (4) يقابل غير موافق, الرقم (5) يقابل غير موافق بشدة.

المحور الاول: ويناقش هذا المحور العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية ويتكون من اربعة ابعاد وهى:

أولا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تشمل العديد من المتغيرات المتداخلة والمبنية على الالكترونيات كاستخدام الأجهزة (hardware) , والبرمجيات الحاسوبية (software) , والشبكات (networks) وأنظمة الضبط والرقابة التي تقوم بالتشغيل الإلكتروني للبيانات من أجل تزويد المستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات.

(المعشر و الخصبة 2006). تم قياس هذا البعد بعدد(5) عبارات وذلك كما فى الجدول رقم(2-3)

جدول رقم(2-3) : قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات :

الرقم	العبرة
1	تستخدم وسائل الاتصالات الحديثة (كمبيوتر,....) لتبادل المعلومات و البيانات فى المؤسسة.
2	تستخدم المؤسسة شبكات اتصال لربط كافة الاقسام المهمة فى المؤسسة.
3	تتميز شبكات المعلومات التى تستخدمها المؤسسة بانها حديثة.
4	تحرص المؤسسة على استخدام أفضل لبرامج المتوفرة فى نظم المعلومات الإدارية .
5	تحرص المنظمة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات و البيانات و الحفاظ على سريتها

المصدر من إعداد الباحث 2014

ثانيا العوامل التنظيمية :

هي العوامل التي تؤثر في تنسيق الجهود الرسمية ضمن الإطار الذي يحدد المستويات، والمسؤوليات، والواجبات في سبيل الحصول على المعلومات بكفاءة. (ابراهيم ميده 2009) و (المعشر و الخصبة 2006). تم قياس هذا البعد بعدد(5) عبارات وذلك كما في جدول(3-3).

جدول رقم (3-3) : قياس العوامل التنظيمية

الرقم	الفقرة
1	تهتم ادارة المؤسسة بالتطوير المستمر لنظم المعلومات الادارية.
2	توفر الإدارة العليا نظم المعلومات الإدارية المناسبة حسب المستويات المختلفة.
3	هناك إجراءات مكتوبة تحدد كيفية استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة.
4	يوجد قسم او ادارة خاصة لنظم المعلومات الإدارية بالمؤسسة
5	تسهل نظم المعلومات الادارية في تنظيم العلاقة بين المستويات الادارية المختلفة

المصدر من إعداد الباحث 2014

ثالثا العوامل البيئية:

إن البيئة المؤثرة في أي منظمة تشمل عوامل وأحداث خارج حدودها (عوامل سياسية، قانونية، اجتماعية، تقنية وثقافية) وقد تكون هذه العوامل بسيطة أو معقدة وغير مؤكدة. (سلوى احمد العبيد 2012). تم قياس هذا البعد بعدد (5) عبارات وذلك كما في جدول (3-4).

جدول رقم (3-4): قياس العوامل البيئية

الرقم	الفقرة
1	تواجه المؤسسة بالتغيير المستمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
2	تتأثر المؤسسة بالتغيرات الاقتصادية مثل سعر الصرف
3	تراعى المؤسسة تحقيق المتطلبات القانونية والمعايير المهنية ذات العلاقة
4	تهتم المؤسسة بتلبية رغبات عملائها
5	تراعى ادارة المؤسسة النواحي الثقافية لمستخدمي النظام.

المصدر من إعداد الباحث 2014

رابعا مقاومة التغيير:

اتجاه او سلوك يعوق تحقيق الأهداف التنظيمية للمنظمات مما يؤدي الى صعوبة انجاز المهمات المطلوبة منها. (شروق ابو الغنم 2013). تم قياس هذا البعد بعدد (6) عبارات وذلك كما فى جدول (3-5)

جدول رقم (3-5): قياس مقاومة التغيير

الرقم	الفقرة
1	تشجع الادارة جميع الموظفين للتعبير عن مشاعرهم اتجاه برامج التغيير فى التنظيم الادارى والوظائف.
2	يقوم المدير بشرح وتوضيح اهداف عملية التغيير فى التنظيم الادارى والوظائف فى المؤسسة.
3	اتفهم مبررات قرارات التغيير فى الهيكل التنظيمى بالمؤسسة.
4	تتم مشاركة العاملين فى المؤسسة عند اجراء اى تغيير.
5	لا يستفيد جميع الموظفين من فوائد التغيير فى التنظيم الادارى والوظائف فى المؤسسة.
6	تهتم الادارة العليا بالعامل الانسانى عند التغيير فى اجراءات العمل بالمؤسسة.

المصدر من إعداد الباحث 2014

المحور الثانى سهولة الاستخدام :

ويناقش هذا المحور سهولة استخدام نظم المعلومات الادارية ويتكون من بعد واحد وهى الدرجة التي يعتقد فيها الشخص أن استخدام نظام معين سيقوم عندها بقليل من الجهد. (Viswanath Venkatesh, Fred D. Davis 2000). تم قياس هذا البعد بعدد(5) عبارات وذلك كما فى جدول(3-6)

جدول رقم(3-6): قياس سهولة الاستخدام

الرقم	الفقرة
1	أجد التفاعل مع نظم المعلومات الادارية لا يتطلب الكثير من الجهد.
2	أجد ان نظم المعلومات الادارية سهل الاستخدام.
3	أجد من السهل على أن أكون ماهرا في استخدام نظم المعلومات الادارية.
4	لقد كان للتدريب أثر إيجابي على تعاملى مع نظم المعلومات الادارية.
5	أستطيع التحكم بجميع العناصر بطريقة سهلة وواضحة.

المصدر من إعداد الباحث 2014

المحور الثالث وعى المستخدم :

ويناقش هذا المحور وعى مستخدم نظم المعلومات الادارية ويتكون من بعد واحد وهو: إدراك الموظف وقدرته على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكل ما يتفرع عنها من تكنولوجيا تختص بالتعامل مع المعلومات في أي صورة لها عند استخدام المؤسسة لنظم المعلومات الادارية .

(باسمه جميل جرجيس, 2012) تم قياس هذا البعد بعدد (5) عبارات وذلك كما فى جدول (3-7)

جدول رقم (3-7): قياس وعى المستخدم

الرقم	الفقرة
1	استخدم التقنيات والاجهزة الحديثة بكفاءة
2	اعى باساليب استخدام قواعد البيانات المتخصصة فى مجالى.
3	أرى أن نظم المعلومات الادارية تمكنني من التعامل مع المعلومات مثل (تخزينها واسترجاعها) في الوقت المناسب
4	لدى اهتمام بالتطورات التى تطرا على نظم المعلومات الادارية
5	ارى ان موثوقية المعلومات التي يتم تقديمها عبر نظم المعلومات الادارية تعتبر عالية.

المصدر من إعداد الباحث 2014

المحور الرابع تبني نظم المعلومات الادارية :

ويناقش هذا المحور تبني نظم المعلومات الادارية ويتكون من بعد واحد: عرف (rogers1995) تبني الابتكار بانه القرار المتخذ لتطبيق الابتكار وعلية تعرف الدراسة تبني نظم المعلومات الإدارية بأنها القرار المتخذ لتطبيق نظم المعلومات الإدارية. تم قياس هذا البعد بعدد(4) عبارات وذلك كما في جدول(3-8)

جدول رقم(3-8): قياس تبني نظم المعلومات الإدارية

الرقم	الفقرة
1	أقوم باستخدام نظم المعلومات الإدارية في كثير من الأحيان .
2	سوف استخدم نظم المعلومات الإدارية على أساس منتظم في المستقبل
3	أوصى الآخرين بشدة على استخدام نظم المعلومات الإدارية في المستقبل.
4	اشعر بان تبني نظم المعلومات الإدارية من القضايا المهمة في المؤسسة

المصدر من إعداد الباحث 2014

3-9 الاختبار المبدئي لأداة الدراسة:

تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقة الصدق الظاهري للأداة (آراء المحكمين) حيث تم عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (5) محكمين من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ومحكمين خارجيين, وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضروريا.

3-10 الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة :

بعد إدخال البيانات باستخدام الحاسوب, تمت معالجة البيانات احصائياً باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية "spss" وكانت المعالجة الاحصائية باستخدام الأساليب التالية:

3-10-1 الإحصاء الوصفي :

يهدف إلى تلخيص البيانات الرقمية لكي يتم تحويلها من مجرد كم من الأرقام إلى شكل أو صورة أخرى يمكن فهمها واستيعابها بمجرد النظر ومن الأساليب المستخدمة مقاييس النزعة المركزية ، مقاييس التشتت ومقاييس الارتباط والانحدار ويتوقف استخدام أيها منها على نوعيه البيانات ومستوى القياس سواء أكان اسمياً أو وصفياً ، أو ترتيبياً ، أو فئوياً ، أو نسبياً. واستخدمت في هذه الدراسة (التكرارات المئوية ، الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري) وذلك لمعرفة تكرارات بنود الدراسة ، ووصف المتغيرات الديموقرافية لعينة الدراسة .

3-10-2 أساليب الإحصاء التحليلي :

3-10-2-1 الصدق :

صدق الاستبانة يعني التأكد من انها سوف تقيس ما أعدت لقياسه. (العساف 1995) ، كما يقصد بالصدق "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحميل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لمن يستخدمها" (عبيدات، عدس و كايد 2001 م) ويحسب مستوى صدق الاختبار بمقارنة نتائجه بنتائج مقياس آخر دقيق لتلك الصفة ويسمى هذا المقياس بالميزان .

3-10-2-2 معامل الارتباط:

لقياس و اعتمادية الاداء المستخدمة في هذه الدراسة ,كما تم استخدام اسلوب تحليل معامل الارتباط واستخدم هذا التحليل لمعرفة المكونات الاساسية للوصول الى جودة متغيرات الدراسة ولإجراء التعديلات في فرضيات الدراسة بناء على نتائج التحليل .

3-10-3 معامل ارتباط بيرسون :

في نظرية الاحتمالات والإحصاء يبين الارتباط أو معامل الارتباط قوة العلاقة واتجاه العلاقة الخطية بين متغيرات عشوائية . أما استخدام المصطلح في المفهوم العام فيعبر عن أي علاقة وليس بالضرورة أن تكون خطية، هناك عدة عوامل تستخدم في عدة حالات. أفضلها ما يعرف باسم معامل ارتباط بيرسون (Pearson product-moment correlation coefficient) والذي يحصل عليه بقسمة التغاير لمتحولين على انحرافهما المعياري، وعلى الرغم من اسم هذه الطريقة إلا أنه تم وضعها للمرة الأولى من قبل فرانسيس جالتون ، استخدم لقياس درجة الارتباط بين المتغيرات والتي تعكس مدة الارتباط بين المتغيرات من جهة وبين بنود المتغير الواحد (المستقل) من جهة أخرى .

3-10-4 الانحدار المتعدد :

من الأساليب الإحصائية المتقدمة والتي تضمن دقة الاستدلال من أجل تحسين نتائج البحث عن طريق الاستخدام الأمثل للبيانات في إيجاد علاقات سببية بين الظواهر موضوع البحث .والإنحدار

الخطي المتعدد هو عبارة عن إيجاد معادلة رياضية تعبر عن العلاقة بين متغيرين وتستعمل لتقدير قيم سابقة ولتنبؤ قيم مستقبلية وتستخدم لقياس العلاقة بين متغيرين فأكثر .

3-10-5 الانحراف المعياري:

هو الجذر التربيعي للتباين، ومن الملاحظ أن التباين يقاس بالوحدات المربعة وليس بوحدات المتغير والانحراف المعياري يقاس بنفس وحدات المتغير محل ظاهرة الدراسة، الانحراف المعياري هو أفضل مقاييس التشتت وأشهرها استخداماً بالرغم من صعوبة حساباته حال كبر حجم العينة ولكن الحاسب الآلي سهل هذه الصعوبة. تستخدم الصيغ الرياضية السابقة لحساب الانحراف المعياري سواء S للعينة أو σ للمجتمع

3-10-6 الوسيط :

يعرف الوسيط على أنه القيمة التي تتوسط مجموعة من القيم إذا رتبت ترتيباً تصاعدياً أو تنازلياً .

الخلاصة :

تم في هذا الفصل عرض لمنهج ومجتمع الدراسة والعينة الدراسية ، وكذلك قياس متغيرات الدراسة للأبعاد المختلفة. والمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل النتائج والنظرية التي تم استخدامها، ويشير الفصل الرابع الى التحليل.

الفصل الرابع

تحليل البيانات

الفصل الرابع

تحليل البيانات

4-0 المقدمة

يحتوى هذا الفصل على تحليل البيانات الشخصية للأفراد الذين اجري عليهم البحث والتحليل العاملى لمتغيرات الدراسة , بالإضافة الى درجة اعتمادية متغيرات الدراسة وتعديل فرضيات الدراسة ونموذج الدراسة الجديد ومن ثم تحليل الفرضيات .

4-1 الاستجابة :

تم توزيع 220 استبيان على العينة المستهدفة بطريقة العينة الملائمة عن طريق اليد وكان عدد اللذين قاموا بارجاع الاستبيان 211, وبعد فحص الاستبيان للتأكد من صحة التعبئة تم استبعاد 11 استبانة وبذلك بلغت الاستبيانات الصحيحة التى تم اعتمادها وتحليلها 200 استبيان وذلك كما فى جدول

(4-1)

جدول رقم(4-1) نسبة الاستجابة

الرقم	البيان	الاستجابة
1.	مجموع الاستبيانات الموزعة للمبحوثين	220
2.	مجموع الاستبيانات التي تم إرجاعها	200
3.	الاستبيانات التي لم تسترد	20
4.	مجموع الاستبيانات المستخدمة	200
5.	نسبة الاستجابة	90%

المصدر :إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2014

2-4 توزيع العينة فى المتغيرات التحكيمية:

1- ملكية المؤسسة: بخصوص ملكية المؤسسات موضع الدراسة نجد ان 81.5% كانت مؤسسات خاصة بينما 18.5% كانت مؤسسات عامة كما موضح فى جدول (1-2-4).

جدول رقم (1-2-4) ملكية المؤسسة

النسبة %	العدد	ملكية المؤسسة
18.5	37	عامة
81.5	163	خاصة
100	200	المجموع

2- النوع: نجد فيما يتعلق بالنوع ان العينة شملت 59.5% من الذكور 40.5% اناث وذلك موضح فى الجدول (2-2-4).

جدول رقم (2-2-4) النوع

النسبة %	العدد	النوع
59.5	119	ذكر
40.5	81	انثى
100	200	المجموع

3- العمر: نجد ان غالبية افراد العينة اعمارهم من 30-40 سنة بنسبة 46.5%, وان 28.5% كانت اعمارهم اقل من 30 سنة, وان نسبة 17.5% فى الفئة من 41-50 سنة, اما الفئة اكثر من 50 سنة كانت نسبتهم 7.5% وذلك موضح فى جدول (3-2-4).

جدول رقم (4-2-3) العمر

العمر	العدد	النسبة %
اقل من 30 سنة	57	28.5
من 30 - 40 سنة	93	46.5
من 41 - 50 سنة	35	17.5
50 سنة فأكثر	15	7.5
المجموع	200	100

4- المؤهل العلمي: فيما يتعلق بالمؤهل العلمي نجد ان 54.0% من العينة جامعيين و 40.5% فوق الجامعيين و 5.5% دون الجامعيين كما موضح فى جدول (4-2-4).

جدول رقم (4-2-4) المؤهل العلمى

المستوى التعليمى	العدد	النسبة %
دون الجامعى	11	5.5
جامعي	108	54.0
فوق الجامعى	81	40.5
المجموع	200	100

5- مدة الخدمة فى المؤسسة: اما فيما يتعلق بسنوات الخدمة فنجد ان 32.0% من افراد العينة كانت مدة خدمتهم اقل من 5 سنوات وان 29% خدمتهم من 5 - 10 سنوات وان 20.5% من

افراد العينة كانت خدمتهم من 11-15 سنة وأن 18.5% من افراد العينة مدة خدمتهم 15 سنة فأكثر كما موضح فى جدول (4-2-5).

جدول رقم (4-2-5) مدة الخدمة فى المؤسسة

النسبة %	العدد	مدة الخدمة
32.0	64	اقل من 5 سنة
29.0	58	5 - 10
20.5	41	11 - 15
18.5	37	15 فأكثر
100	200	المجموع

6- مسمى الوظيفة الخاصة بك: اما بالنسبة للمستوى الوظيفى نجد ان 53.5% من افراد العينة كانوا فى مستويات وظيفية اخرى و 17.5% رؤساء اقسام و 12.5% كانوا مشرفين بينما 9% كانوا فى الادارة العليا وان 7.5% مدراء ادارات وذلك موضح فى جدول (4-2-6).

جدول رقم (4-2-6) مسمى الوظيفة الخاص بك

النسبة %	العدد	مسمى الوظيفة
9.0	18	ادارة عليا
7.5	15	مدير ادارة
17.5	35	رئيس قسم
12.5	25	مشرف

أخرى	107	53.5
المجموع	200	100

7- استخدام الحاسب الالى (التقنية) فى عملك :بالنسبة لأستخدام الحاسب الالى نجد أن 80% من افراد العينة يستخدمونه وان 7.5% لا يستخدمونه بينما 12.5% يستخدمونه احياناً كما

موضح فى الجدول (7-2-4).

جدول رقم(7-2-4) استخدام الحاسب الالى (التقنية) فى عملك.

استخدام التقنية	العدد	النسبة %
نعم	160	80.0
لا	15	7.5
احياناً	25	12.5
المجموع	200	100

8- توجد برامج تدريبية متخصصة للعاملين فى زيادة مهاراتهم التقنية:

من الجدول أدناه (8-2-4) أن 41.5% من أفراد العينة يوافقون على وجود برامج تدريبية متخصصة للعاملين فى زيادة مهاراتهم التقنية ، بينما 34.5% لا يوافقون على ذلك ، و 24% من أفراد العينة يرون أنه احياناً توجد برامج تدريبية متخصصة للعاملين.

جدول رقم (8-2-4) توجد برامج تدريبية متخصصة للعاملين فى زيادة مهاراتهم التقنية

برامج تدريبية	العدد	النسبة %
---------------	-------	----------

نعم	83	41.5
لا	69	34.5
أحيانا	48	24
المجموع	200	100

9- عدد الدورات التدريبية التي حصلت عليها لنظم المعلومات الادارية:

الجدول ادناه(4-2-9) وجد أن 24.0% من أفراد العينة لم يحصلوا على أي دورة تدريبية ، بينما 18.5% تلقوا دورة تدريبية واحدة ، 24.5% من أفراد العينة تلقوا دورتان تدريبيتان و33.5% تلقوا 3 دورات فأكثر من افراد العينة.

جدول رقم(4-2-9) عدد الدورات التدريبية التي حصلت عليها لنظم المعلومات الادارية:

عدد الدورات التدريبية	العدد	النسبة %
لم احصل على اى دورة	48	24.0
دورة واحدة	37	18.5
دورتين	49	24.5
3دورات فأكثر	66	33.0
المجموع	200	100

3-4 التحليل العاملي :

تأتي الحاجة لإجراء عملية التحليل العاملي لاستنباه الدراسة لقياس الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة، حيث تقوم عملية التحليل العاملي بتوزيع عبارات الإستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير على حسب إنحرافها عن الوسط الحسابي، وتكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل الواحد اقوى من العلاقة مع المتغيرات فى العوامل الاخرى. تم إستخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي في إجراء عملية التحليل العاملي لمتغيرات الدراسة حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي أستخدمت لقياس كل متغير في الاستبانة عدد من الافتراضات كشروط لقبول النتائج وهى وجود عدد كافى من الارتباطات ذات دلالة احصائية فى مصفوفة الدوران، حيث ان قيم الاشتراكات الاولى اكثر من (0.50) والتشبعات لاتقل عن (0.50) قيمة KMO لاتقل عن (0.60) للمتغيرين وقيمة الجزر الكامنة لاتقل عن الواحد صحيح و مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن (0.50) . وفيما يلي نتائج عملية التحليل العاملي لمتغيرات الدراسة :

1-3-4 التحليل العاملي للعوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية:

يوضح الجدول (1-3-4) نتائج عملية التحليل العاملي لعبارات المتغير المستقل مع بعضها البعض والمكون من ثلاثة محاور وتم استخدام نقطة حذف بمقدار (0.50) (اى مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن (0.50) و حيث ان قيم الاشتراكات الاولى لاتقل عن (0.50) والتشبعات لاتقل عن (0.50) وقيمة KMO لاتقل عن (0.60) للمتغيرين وقيمة الجزر الكامنة لاتقل عن الواحد صحيح و كما تم حذف المتغيرات التي يوجد بها تقاطع وقد نتج عنه حذف عدد من البنود الخاصة بكل محور.

جدول رقم (4-3-1) التحليل العاملي للعوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية

المتغيرات	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	مقاومة التغيير	العوامل التنظيمية
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى المؤسسة:			
تحرص المنظمة على توفير امن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	.847	.073	-.032
تحرص المؤسسة على استخدام افضل البرامج المتوفرة فى نظم المعلومات الادارية	.799	.311	.127
تتميز شبكات المعلومات التى تستخدمها المؤسسة بانها حديثة	.787	.308	.177
تستخدم المؤسسة شبكات اتصال لربط كافة الاقسام المهمة فى المؤسسة	.757	.222	.045
تهتم المؤسسة بالتطوير المستمر لنظم المعلومات الادارية	.730	.260	.097
توفر الادارة العليا نظم المعلومات الادارية المناسبة حسب المستويات المختلفة	.725	.290	.026
تراعى المؤسسة تحقيق المتطلبات القانونية والمعايير المهنية ذات العلاقة	.702	.313	-.038
تهتم المؤسسة بتلبية رغبات عملائها	.681	.296	-.105
تسهل نظم المعلومات الادارية فى تنظيم العلاقة بين المستويات الادارية المختلفة	.653	.117	.225
تستخدم وسائل الاتصالات الحديثة (كومبيوتر الخ) لتبادل المعلومات والبيانات فى المؤسسة	.633	.270	.144
مقاومة التغيير:			
تتم مشاركة العاملين فى المؤسسة عند اجراء اى تغيير	.102	.796	-.034
يقوم المدير بشرح وتوضيح اسباب واهداف عملية التغيير فى التنظيم الادارى والوظائف فى المؤسسة.	.404	.751	-.007
تشجع الادارة جميع الموظفين للتعبير عن مشاعرهم اتجاه برامج التغيير فى التنظيم الادارى والوظائف	.245	.700	.365
تهتم الادارة العليا بالعامل الانسانى عند التغيير فى اجراءات العمل بالمؤسسة	.310	.692	-.043
تتفهم مبررات قرارات التغيير فى الهيكل التنظيمى بالمؤسسة	.364	.599	.025
العوامل التنظيمية			
يوجد قسم او ادارة خاصة لنظم المعلومات الادارية بالمؤسسة	.013	-.054	.893
هناك اجراءات مكتوبة تحدد كيفية استخدام نظم المعلومات الادارية فى المؤسسة	.126	.084	.844
مجموع نسبة التباين المفسر %			67.34
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy			.890
Bartlett's Test of Sphericity			2057.96

المصدر :إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2014

4-3-2 التحليل العاملي للمتغير الوسيط (سهولة الاستخدام):

يوضح الجدول (4-3-2) نتائج عملية التحليل العاملي لعبارات المتغير الوسيط والمكون من محور واحد ويتبين ان المصفوفة تحتوى على عمود واحد حيث ان قيم الاشتراكات الاولى تزيد عن (0.50) والتشبعات تزيد عن (0.50) وقيمة KMO تزيد عن (0.60) وقد نتج عنه حذف عدد من البنود وبذلك تم تعديل الاستبانة المتعلقة بسهولة الاستخدام.

جدول رقم (4-3-2) التحليل العاملي للمتغير الوسيط (سهولة الاستخدام)

سهولة الاستخدام		المتغيرات
	877.	اجد ان نظم المعلومات الادارية سهلة الاستخدام
	803.	اجد التفاعل مع نظم المعلومات الادارية لا يتطلب الكثير من الجهد
	757.	استطيع التحكم بجميع العناصر بطريقة سهلة وواضحة
	756.	اجد من السهل على ان اكون ماهر فى استخدام نظم المعلومات الادارية
63.9		مجموع نسبة التباين المفسر %
769.		Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy
265.97		Bartlett's Test of Sphericity

المصدر :إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2014

3-3-4 التحليل العاملي للمتغير المعدل (وعى المستخدم):

يوضح الجدول (3-3-4) نتائج عملية التحليل العاملي لعبارات المتغير المعدل (وعى المستخدم) والمكون من محور واحد ويتبين ان المصفوفة تحتوى على عمود واحد حيث ان قيم الاشتراكات الاولى تزيد عن (0.50) والتشبعات تزيد عن (0.50) وقيمة KMO تزيد عن (0.60) وقد نتج عنه حذف عدد من البنود وبذلك تم تعديل الاستبانة المتعلقة بوعى المستخدم.

جدول رقم (3-3-4) التحليل العاملي للمتغير المعدل (وعى المستخدم)

المتغيرات	وعى المستخدم
اعى باساليب استخدام قواعد البيانات المتخصصة فى مجالى	.836
ارى ان موثوقية المعلومات التى يتم تقديمها عبر نظم المعلومات الادارية تعتبر عالية	.766
لدى اهتمام بالتطورات التى تطرا على نظم المعلومات الادارية	.760
استخدم التقنيات والاجهزة الحديثة بكفاءة	.750
مجموع نسبة التباين المفسر %	60.6
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	.717
Bartlett's Test of Sphericity	234.778

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2014

4-3-4 التحليل العاملي للمتغير التابع (تبنى نظم المعلومات الادارية) :

يوضح الجدول (4-3-4) نتائج عملية التحليل العاملي لعبارات المتغير التابع (تبنى نظم المعلومات الادارية) والمكون من محور واحد ويتبين ان المصفوفة تحتوى على عمود واحد حيث ان قيم الاشتراكات الاولى تزيد عن (0.50) والتشبعات تزيد عن (0.50) وقيمة KMO تزيد عن (0.60) وقد نتج عنه حذف عدد من البنود وبذلك تم تعديل الاستبانة المتعلقة بتبنى نظم المعلومات الادارية.

جدول رقم (4-3-4) التحليل العاملي للمتغير التابع (تبنى نظم المعلومات الادارية)

المتغيرات		تبنى نظم المعلومات الادارية
أوصى الآخرين بشدة على استخدام نظم المعلومات الادارية فى المستقبل		836.
أشعر بان تبني نظم المعلومات الادارية من القضايا المهمة فى المؤسسة		766.
سوف استخدم نظم المعلومات الادارية على اساس منتظم فى المستقبل		760.
مجموع نسبة التباين المفسر %		86.7
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		733.
Bartlett's Test of Sphericity		474.871

المصدر :إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2014

4-4 صدق و ثبات اداة الدراسة:

صدق الاستبانة يعني التأكد من انها سوف تقيس ما أعدت لقياسه. (العساف) (1995) ، كما يقصد بالصدق "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحميل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لمن يستخدمها" (عبيدات، عدس و كايد 2001م)، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة كما يلي:

الطريقة الأولى: الصدق الظاهري للأداة (آراء المحكمين)

تم عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ومحكمين خارجيين. الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة، وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه .ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضروريا.

الطريقة الثانية: صدق الاتساق الداخلي

الاعتمادية

للتأكد من درجة الاعتمادية تم اختبار أسئلة الاستبانة بالاعتماد على مقياس الاعتمادية حيث يوضح الجدول رقم (4-4-1) ان معامل الاعتمادية (كرونباخ ألفا) كان بدرجة عالية من الاعتمادية بالنسبة لجميع المتغيرات وكان فوق المستوى الشرطى (0.60) حيث بلغ معامل الاعتمادية بالنسبة للعبارات المكونة للمتغير المستغل (تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة (0.92) ,بينما بلغ معامل الاعتمادية لمتغير مقاومة التغيير (0.82) ,ومعامل الاعتمادية لمتغير العوامل التنظيمية (0.73) وقد اتى معامل الاعتمادية للمتغير الوسيط (سهولة الاستخدام (0.81) ومعامل الاعتمادية للمتغير المعدل(وعى المستخدم (0.77) ,ومعامل الاعتمادية للمتغير التابع تبنى نظم المعلومات (0.92)

جدول رقم (4-4-1) الاعتمادية

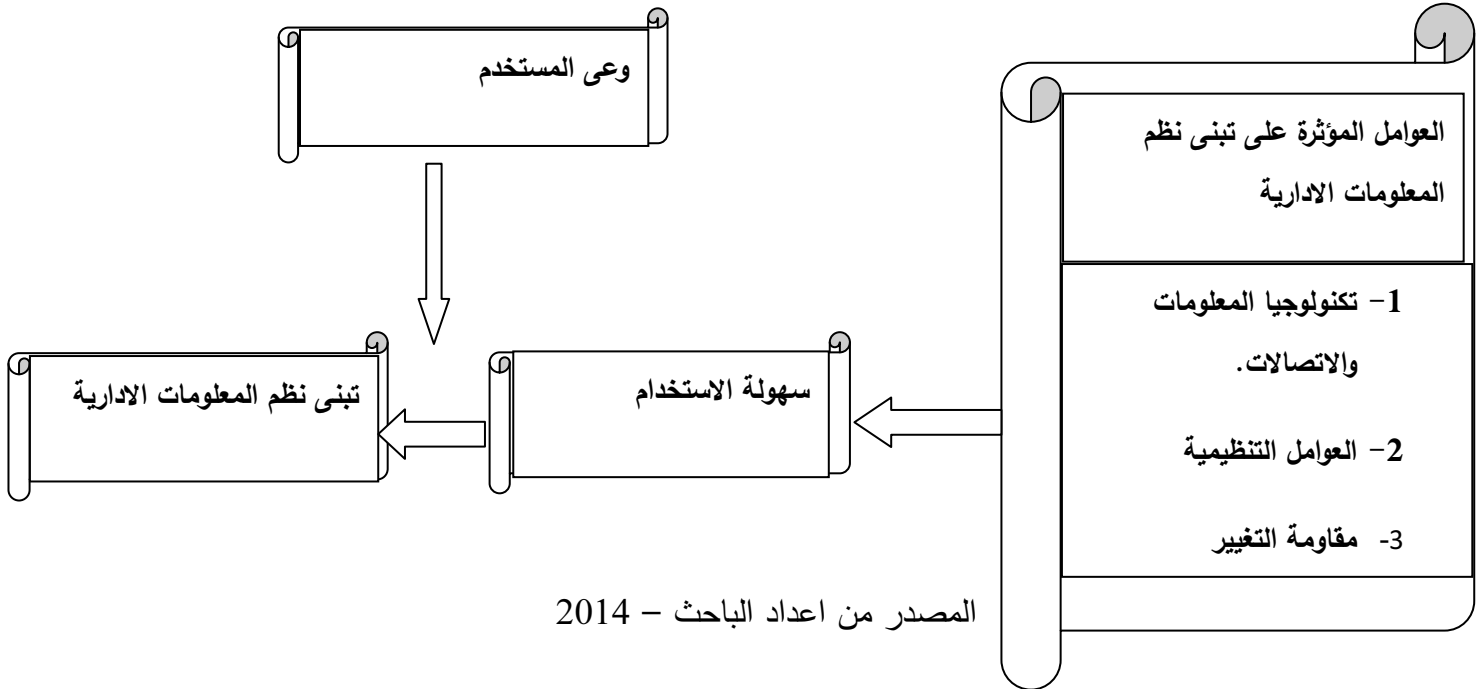
المتغيرات	نوع المتغير	عدد العبارات	Cronbach's alpha
تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة	متغير مستقل	10	0.92
مقاومة التغيير		5	0.82
العوامل التنظيمية		2	0.73
سهولة الاستخدام	المتغير الوسيط	4	0.81
وعى المستخدم	المتغير المعدل	4	0.77
تبني نظم المعلومات	المتغير التابع	3	0.92

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2014

4-5 نموذج الدراسة المعدل:

و بناء على التحليل تم اسقاط البعد العوامل البيئية من المتغير المستقل العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات, العوامل التنظيمية, مقاومة التغيير) وعلية تم بناء النموذج المعدل للدراسة كما موضح فى الشكل (4-5-1).

شكل رقم (4-5-1) نموذج الدراسة المعدل



4-6 فرضيات الدراسة:

بعد التعديل في نموذج الدراسة تم ايضا تعديل فرضيات الدراسة كما موضح ادناه:

الفرضيات
الفرضية الرئيسية الأولى : هناك علاقة تأثير بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات,العوامل التنظيمية,مقاومة التغيير) وتبنى نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان
الفرضيات الفرعية :
1-1 هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبنى نظم المعلومات الادارية
1-2 هناك علاقة بين العوامل التنظيمية وتبنى نظم المعلومات الادارية
1-3 هناك علاقة بين مقاومة التغيير وتبنى نظم المعلومات الادارية
الفرضية الرئيسية الثانية : هناك علاقة تأثير بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات,العوامل التنظيمية,مقاومة التغيير) وسهولة الاستخدام في المؤسسات الخدمية بالسودان .
2-1 هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسهولة الاستخدام
2-2 هناك علاقة بين العوامل التنظيمية وسهولة الاستخدام
2-3 هناك علاقة بين مقاومة التغيير وسهولة الاستخدام
الفرضية الرئيسية الثالثة: هناك علاقة تأثير بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان.
الفرضية الرئيسية الرابعة : هناك اثر للدور الوسيط لسهولة الاستخدام في العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات,العوامل التنظيمية ,ومقاومة التغيير) وتبنى نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان.
الفرضية الرئيسية الخامسة : هناك اثر للمتغير المعدل وعى المستخدم على العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان.

7-4 متوسطات وانحرافات متغيرات الدراسة:

الجدول (1-7-4) ادناه يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة فنجد ان الانحراف المعياري لجميع المتغيرات يساوى الواحد وهذا يدل على ان هنالك تجانس بين اجابات افراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات ، كما يتضح لنا ان المتوسط لجميع المتغيرات اقل من الوسط الفرضي وهو (3).

جدول رقم (1-7-4) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

اسم المتغير	نوع المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة	مستقل	.851	.73
مقاومة التغيير	مستقل	2.36	.71
العوامل التنظيمية	مستقل	2.67	1.0
سهولة الاستخدام	وسيط	.951	.66
وعي المستخدم	معدل	.831	.66
تبنى نظم المعلومات	تابع	1.35	.56

المصدر إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2014)

4-8 الارتباطات بين متغيرات الدراسة :

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع، 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 اذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة اذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 - 0.70) اما اذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين، وقد أوضح اختبار تحليل الارتباط بين المتغيرات ان هناك علاقة ارتباط متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة و تبنى نظم المعلومات الادارية، وكذلك هناك علاقة ارتباط ضعيفة بين مقاومة التغيير وتبنى نظم المعلومات الادارية وهناك ايضاً علاقة ارتباط ضعيفة بين العوامل التنظيمية و تبنى نظم المعلومات الادارية، بينما هناك علاقة ارتباط متوسط بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية، وكذلك توجد علاقة ارتباط متوسط بين (تكنولوجيا المعلومات ، مقاومة التغيير) وسهولة الاستخدام وذلك كما موضح فى جدول (4-8-1)

جدول رقم (4-8-1) تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	تكنولوجيا المعلومات	مقاومة التغيير	العوامل التنظيمية	سهولة الاستخدام	وعي المستخدم	تبنى نظم المعلومات الادارية
تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	1					
مقاومة التغيير	.640**	1				
العوامل التنظيمية	.172*	.140*	1			
سهولة الاستخدام	.561**	.481**	-.009	1		
وعي المستخدم	.645**	.349**	.134	.660**	1	
تبنى نظم المعلومات الادارية	.350**	.155*	-.063	.387**	.531**	1

Note: Level of significant: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0

المصدر إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2014)

9-4 اختبار الفرضيات:

1- الفرضية الاولى الرئيسية: هناك علاقة بين العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات, مقاومة التغيير ,العوامل التنظيمية) وتبنى نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان.

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد والذي يهدف الى التعرف على تأثير العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية وتبنى نظم المعلومات الإدارية. تم الاعتماد على معامل (Beta) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغير الحاصل في وحدة واحدة من المتغير المستقل ، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R^2) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، بالإضافة إلى استخدام اختبار F للتعرف على معنوية نموذج الانحدار. 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 احصائية اذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح وفي جدول (1-9-4) ومن خلال تحليل الانحدار تم التوصل الى ان هنالك علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وتبنى نظم المعلومات الإدارية. وقد بلغت قيمت بينا للمتغير (0.337). ومستوى الدلالة (0.000) بينما لا توجد علاقة بين مقاومة التغيير وتبنى نظم المعلومات الإدارية حيث بلغت بيتا (-0.173) ومستوى المعنوية (0.23)، بينما توجد علاقة سلبية بين العوامل التنظيمية وتبنى نظم المعلومات الإدارية حيث بلغت بيتا (-0.193) ومستوى المعنوية (0.006)

جدول رقم (4-9-1) معاملات الانحدار لمكونات العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية وتبنى نظم المعلومات الإدارية (Beta coefficient)

المتغيرات	وتبنى نظم المعلومات الإدارية	Sig
تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	.337***	.000
مقاومة التغيير	-.107	.233
العوامل التنظيمية	-.193**	.006
R^2	.102	
Adjusted R^2	.088	
ΔR^2	.102	
F change	7.14	

Note: Level of significant: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة (2014)

1-1 الفرضية الفرعية الاولى :هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبنى نظم

المعلومات الإدارية بالمؤسسات الخدمية في السودان.

أظهرت النتائج ان هنالك علاقة ايجابية طردية بين تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة وتبنى نظم المعلومات الإدارية، وقد بلغت قيمت بينا للمتغير (0.337) ومستوى الدلالة (0.000).

1-2 الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة بين مقاومة التغيير وتبنى نظم المعلومات الإدارية بالمؤسسات الخدمية فى السودان.

تظهر النتائج أنه لا توجد علاقة بين مقاومة التغيير وتبنى نظم المعلومات الإدارية حيث بلغت بيتا - (0.173) ومستوى المعنوية (0.23).

1-3 الفرضية الفرعية الثالثة: هناك علاقة بين العوامل التنظيمية وتبنى نظم المعلومات الإدارية بالمؤسسات الخدمية فى السودان.

بينت النتائج انه توجد علاقة سلبية بين العوامل التنظيمية وتبنى نظم المعلومات الإدارية حيث بلغت بيتا (-0.193) ومستوى المعنوية (0.006).

2- الفرضية الثانية: هناك علاقة بين العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مقاومة التغيير،العوامل التنظيمية) وسهولة الاستخدام فى المؤسسات الخدمية بالسودان".

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد والذي يهدف الى التعرف على تأثير العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية وسهولة الإستخدام، تم الاعتماد على معامل (Beta) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغير الحاصل في وحدة واحدة من المتغير المستقل، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R^2) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، بالإضافة إلى استخدام اختبار F لتعرف على معنوية نموذج الانحدار .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 احصائية اذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، وفى جدول(4-9) ومن خلال تحليل الانحدار تم التوصل الى ان هنالك علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة وسهولة الاستخدام، وقد بلغت قيمت بينا للمتغير (0.424) ومستوى الدلالة (0.000) بينما توجد علاقة بين مقاومة التغيير و سهولة الإستخدام حيث بلغت بيتا (0.188) ومستوى المعنوية

(0.017) ، بينما توجد علاقة سلبية بين العوامل التنظيمية وسهولة الإستخدام حيث بلغت بيتا (-) 0.127 ومستوى المعنوية (0.039)

جدول رقم(4-9-2) معاملات الانحدار لمكونات العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الإدارية وسهولة الاستخدام (Beta coefficient)

المتغيرات	سهولة الاستخدام	Sig
تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	.424***	.000
مقاومة التغيير	.188**	.017
العوامل التنظيمية	-.127*	.039
R^2	.312	
Adjusted R^2	.301	
ΔR^2	.312	
F change	28.55	

Note: Level of significant: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة (2014)

3- الفرضية الثالثة: "هناك علاقة بين سهولة الاستخدام وتبني نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الخدمية بالسودان".

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد والذي يهدف الى التعرف على سهولة الإستخدام على تبني نظم المعلومات الإدارية، تم الاعتماد على معامل (Beta) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغير الحاصل في وحدة واحدة من المتغير المستقل ، كما تم الاعتماد على معامل

الارتباط (R^2) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، بالإضافة إلى استخدام اختبار F لتعرف على معنوية نموذج الانحدار، 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 احصائية اذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح وفي جدول (3-9-4) ومن خلال تحليل الانحدار تم التوصل الى ان هنالك علاقة ايجابية بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية.

جدول رقم (3-9-4) معاملات الانحدار لمكونات سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية

المتغيرات	تبنى نظم المعلومات	Sig
سهولة الاستخدام	.424***	.000
R^2	.312	
Adjusted R^2	.301	
ΔR^2	.312	
F change	28.55	

Note: Level of significant: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة (2014)

4- الفرضية الرابعة: هناك اثر للدور الوسيط لسهولة الاستخدام فى العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية وتبنى نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

تم حساب معامل بيتا لكل مكون من مكونات العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية فى النموذج الاول وكذلك تم حساب قيم تباين هذه المكونات فى النموذج الثانى.

الجدول (4-9-4) يوضح اختبار الانحدار المتعدد لأثر الدور الوسيط لسهولة الاستخدام فى العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية وتبنى نظم المعلومات الادارية، فى النموذج الاول جاءت نتائج اختبار العلاقة بين (تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة ، مقاومة التغيير، العوامل التنظيمية) تؤثر على التبنى وجاءت قيمة بيتا للعناصر (تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة، مقاومة التغيير، العوامل التنظيمية) $(\beta = -0.193)$, $(\beta = 0.337)$, $(\beta = -0.107)$ ، على التوالي ، اما فى النموذج الثانى فقد حدث تغيير فى قيم التباين للعناصر (تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة ، مقاومة التغيير ، العوامل التنظيمية) قد ارتفعت كما هو ملاحظ فى قيم بيتا $(\beta = -0.140)$, $(\beta = -0.171)$, $(\beta = 0.263)$ على التوالي ماعدا تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة ولمعرفة اثر المتغير الوسيط على العلاقة بين (تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة) وتبنى نظم المعلومات الادارية نجد ان القيم فى النموذج الثانى قد انخفضت قيم متغير تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة وهذا يشير الى ان هناك علاقة توسط كاملة لسهولة الاستخدام فى العلاقة بين (تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة) وتبنى نظم المعلومات الادارية.

جدول رقم (4-9-4) قياس الدور الوسيط لسهولة الاستخدام في العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية وتبني نظم المعلومات الادارية

وتبني نظم المعلومات		العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية
النموذج 2	النموذج 1	
0.263**	0.337***	تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة
-0.140	-0.107	مقاومة التغيير
-0.171**	-0.193**	العوامل التنظيمية
173** .0		سهولة الاستخدام
0.123	0.102	R ²
.104	.088	Adjusted R ²
.021	.102	Δ R ²
4.43	7.14	F change

Note: Level of significant: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة (2014)

5-الفرضية الخامسة: هناك اثر للمتغير المعدل وعى المستخدم على العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

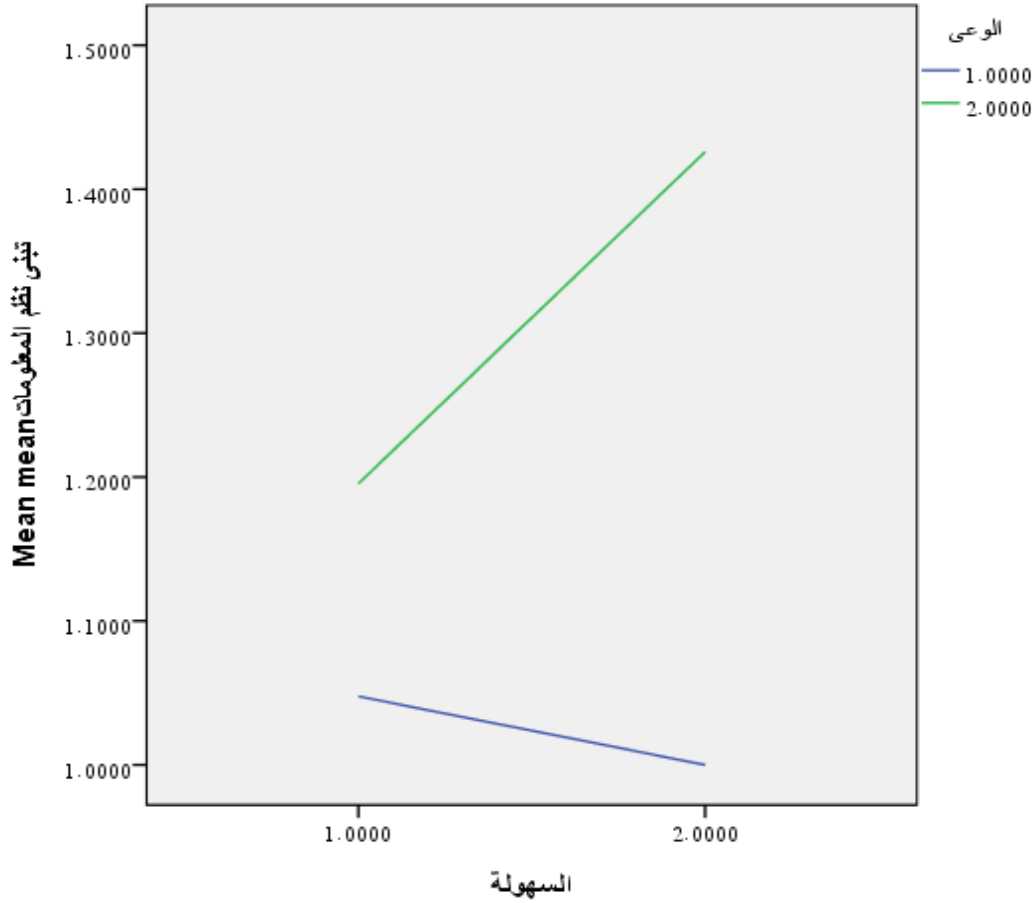
تم حساب معامل بيتا لكل مكون من مكونات العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية فى النموذج الاول وكذلك تم حساب قيم تباين هذه المكونات فى النموذج الثانى،الجدول (4-9-5) يوضح اثر وعى المستخدم على العلاقة بين سهولة الإستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية حيث تشير النتائج فى النموذج الثالث على انه توجد علاقة مؤثرة لوعى المستخدم على العلاقة بين سهولة الإستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية فنجد فى العلاقة بين وعى المستخدم و سهولة الإستخدام بلغت نسبة بيتا (-1.15) ومستوى الدلالة (0.002) ، وهذا يدل على ان وعى المستخدم يتوسط العلاقة بين سهولة الإستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية.

جدول رقم (4-9-5) قياس اثر وعى المستخدم على العلاقة بين سهولة الإستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية

المتغير	بيتا نموذج 1	بيتا نموذج 2	بيتا نموذج 3
سهولة الإستخدام	.257	-.052	.431
المتغير الوسيط (وعى المستخدم)		.500	1.15
وعى المستخدم * سهولة الإستخدام			-1.15
R^2	.066	.220	.258
<i>Adjusted R²</i>	.066	.154	.037
ΔR^2	.061	.221	.246
<i>F change</i>	13.48	37.61	9.54

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة (2014)

10-4 وعي المستخدم يتوسط العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية



4-11 ملخص اختبار الفروض

الرقم	الفرضية	حالة الاثبات
1	هناك علاقة ايجابية بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية وتبنى نظم المعلومات الادارية .	دعمت جزئياً
1-1	هناك علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة وتبنى نظم المعلومات الادارية	دعمت
2-1	هناك علاقة ايجابية بين مقاومة التغيير وتبنى نظم المعلومات الادارية	لم تدعم
3-1	هناك علاقة ايجابية بين العوامل التنظيمية وتبنى نظم المعلومات الادارية	لم تدعم
2	هناك علاقة ايجابية بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية وسهولة الاستخدام	دعمت جزئياً
1-2	هناك علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة وسهولة الاستخدام	دعمت
2-2	هناك علاقة ايجابية بين مقاومة التغيير وسهولة الاستخدام	دعمت
3-2	هناك علاقة ايجابية بين العوامل التنظيمية وسهولة الاستخدام	لم تدعم
3	هناك علاقة ايجابية بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية	دعمت
1-3	هناك علاقة ايجابية بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية	دعمت
4	سهولة الاستخدام يتوسط العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية وتبنى نظم المعلومات الادارية	دعمت جزئياً
1-4	سهولة الاستخدام تتوسط العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة وتبنى نظم المعلومات الادارية	دعمت
2-4	سهولة الاستخدام تتوسط العلاقة بين مقاومة التغيير وتبنى نظم المعلومات الادارية	لم تدعم
3-4	سهولة الاستخدام تتوسط العلاقة بين العوامل التنظيمية وتبنى نظم المعلومات الادارية	لم تدعم
5	وعى المستخدم يتوسط العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية	دعمت

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2014

4-12 الفرضية السادسة:: لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب المتغيرات الديمغرافية (النوع، العمر، المؤهل، ملكية الشركة، سنوات الخبرة، مدة الخدمة، استخدام الحاسوب، الدورات التدريبية، المسمى الوظيفي ، عدد الدورات)

1- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب النوع:

ولاختبار الفرضية؛ تم استخدام اختبار (T) للفروق بين عينتين مستقلتين والنتائج مبينة في جدول رقم (4-12-1) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة لمتغير تبني نظم المعلومات الادارية اكبر من 0.05 مما يعني انه ليست هناك فروق فى النوع وتبني نظم المعلومات الادارية.

جدول رقم (4-12-1) هناك فروق فى النوع وتبني نظم المعلومات الادارية

المجال	الجنس	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	قيمة T	الدلالة
تبني نظم المعلومات الادارية	ذكر	1.35	.539	.040	.745
	أنثى	1.34	.529	.041	

2- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب المؤهل العلمي.

ولاختبار الفرضية؛ تم استخدام اختبار (T) للفروق بين عينتين مستقلتين والنتائج مبينة في جدول رقم (4-12-2) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة لمتغير تبني نظم المعلومات الادارية اكبر من 0.05 مما يعني انه ليست هناك فروق فى المؤهل وتبني نظم المعلومات الادارية

جدول رقم (4-12-2) هناك فروق فى المؤهل وتبني نظم المعلومات الإدارية

المجال	المؤهل	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	قيمة T	الدلالة
تبني نظم المعلومات الادارية	جامعي	1.400	.512	1.53	.748
	فوق جامعي	1.275	.631	1.47	

3- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الإدارية حسب ملكية المؤسسة.

ولاختبار الفرضية؛ تم استخدام اختبار (T) للفروق بين عينتين مستقلتين والنتائج مبينة في جدول رقم (4-12-3) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة لمتغير تبني نظم المعلومات الادارية اقل من 0.05 مما يعني ان هناك فروق فى ملكية المؤسسة وتبني نظم المعلومات الادارية

جدول رقم (4-12-3) هناك فروق فى ملكية المؤسسة وتبني نظم المعلومات الادارية

المجال	ملكية المؤسسة	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	قيمة T	الدلالة
تبني نظم المعلومات الادارية	عامة	1.73	.829	4.63	.000
	خاصة	1.26	.449	3.22	

4- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب مدة الخدمة في المؤسسة

من الجدول رقم (4-12-4) نجد القيمة الحالية لمتغير (تبني نظم المعلومات الادارية) اقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وهذا يدل على ان هناك فروق فى مدة الخدمة و تبني نظم المعلومات الادارية.

جدول رقم (4-12-4) هناك فروق في مدة الخدمة وتبني نظم المعلومات الادارية

المجال	Sum of square	Mean square	قيمة F	الدلالة
تبني نظم المعلومات الادارية	5.75	1.91	6.46	.000
	57.84	.297		
	63.599			
مدة الخدمة				
Mean difference		Sig		
اقل من 5 سنوات	من 5 - 10 سنوات	.174	.293	
	من 11 - 15 سنة	.479*	.000	
	اكثر من 15 سنة	.194	.322	
5 - 10	اقل من 5 سنوات	-.174	.293	
	من 11 - 15 سنة	.305*	.033	
	اكثر من 15 سنة	.019	.998	
من 11 - 15	اقل من 5 سنوات	-.479	.000	
	من 5 - 10 سنوات	-.305*	.033	
	اكثر من 15 سنة	-.285	.102	
اكثر من 15سنة	اقل من 5 سنوات	-.193	.322	
	من 5 - 10 سنوات	-.019	.998	
	من 11 - 15 سنة	.285	.102	

5- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب العمر

من الجدول (4-12-5) نجد القيمة الحالية لمتغير (تبني نظم المعلومات الادارية) اكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وهذا يدل على انه ليست هناك فروق فى العمر و تبني نظم المعلومات الادارية.

جدول رقم(4-12-5) هناك فروق فى العمر و تبني نظم المعلومات الادارية

المجال	Sum of square	Mean square	قيمة F	الدلالة
تبني نظم المعلومات الادارية	2.17	.723	2.30	.079
	61.55	.314		
	63.72			
العمر	Mean difference		Sig	
اقل من 30 سنة	من 30 - 40 سنوات	.185	.205	
	من 41 - 50 سنة	.297	.068	
	اكثر من 50 سنة	.119	.883	
30 - 40	اقل من 30	-.185	.205	
	من 41 - 50	.112	.746	
	اكثر من 50	-.066	.975	
من 41 - 50	اقل من 30	-.2971	.068	
	من 30 - 40	-.1118	.746	
	اكثر من 50	-.1778	.733	
اكثر من 50 سنة	اقل من 30	-.119	.883	
	من 30 - 40	.066	.975	
	من 41 - 50	.178	.733	

6- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب استخدام الحاسوب

ولاختبار الفرضية؛ تم استخدام اختبار (T) للفروق بين عينتين مستقلتين والنتائج مبينة في جدول رقم (4-12-6) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة لمتغير تبني نظم المعلومات الادارية اقل من 0.05 مما يعني ان هناك فروق فى استخدام الحاسوب وتبني نظم المعلومات الادارية

جدول رقم (4-12-6) هناك فروق فى استخدام الحاسوب وتبني نظم المعلومات الادارية

المجال	استخدام الحاسوب	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	قيمة T	الدلالة
تبني نظم المعلومات الادارية	نعم	1.25	.421	5.32	.000
	احياناً	1.75	.839	3.65	

7- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب مسمي الوظيفة

من الجدول (4-12-7) نجد القيمة الحالية لمتغير (تبني نظم المعلومات الادارية) اقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وهذا يدل على انه هناك فروق فى مسمي الوظيفة و تبني نظم المعلومات الادارية.

جدول رقم(4-12-7) هناك فروق فى مسمي الوظيفة و تبني نظم المعلومات الادارية

المجال	Sum of square	Mean square	قيمة F	الدلالة
تبني نظم المعلومات الادارية	2.87	.956	3.07	.029
	60.85	.310		
	63.72			
مسمي الوظيفة		Mean difference	Sig	
إدارة عليا	مدير إدارة	-.2430	.389	
	مشرف	-.2963	.316	
	اخرى	-.4022	.026	
مدير إدارة	إدارة عليا	.2430	.389	
	مشرف	-.0533	.980	
	اخرى	-.1593	.343	
مشرف	إدارة عليا	.2963	.316	
	مدير إدارة	.0533	.980	
	اخرى	-.1059	.828	
اخرى	إدارة عليا	.4022	.026	
	مدير إدارة	.1593	.343	
	مشرف	.1059	.828	

8- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم

المعلومات الادارية حسب عدد الدورات التدريبية:

من الجدول (4-12-8) نجد القيمة الحالية لمتغير (تبني نظم المعلومات الادارية) اقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وهذا يدل على انه هناك فروق فى عدد الدورات التدريبية و تبني نظم المعلومات الادارية

جدول رقم(4-12-8) هناك فروق فى عدد الدورات التدريبية و تبني نظم المعلومات الادارية

المجال	Sum of square	Mean square	قيمة F	الدلالة
تتبنى نظم المعلومات الادارية	9.00	3.001	10.75	.000
	54.72	.279		
	63.72			
عدد الدورات التدريبية				
لم احصل على دورة	دورة واحدة	Mean difference		Sig
	دورتين	.372		.008
	3 دورات فاكتر	.504		.000
دورة واحدة	لم احصل على اى دورة	.523		.000
	دورتين	-.372		.008
	3 دورات فاكتر	.131		.664
دورتين	لم احصل على اى دورة	.150		.509
	دورة واحدة	-.504		.000
	3 دورات فاكتر	-.131		.664
ثلاث فأكتر	لم احصل على اى دورة	.0189		.998
	دورة واحدة	-.523		.000
	دورتين	-.150		.509
		-.0189		.998

9- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم

المعلومات الادارية حسب وجود البرامج التدريبية:

من الجدول (9-12-4) نجد القيمة الحالية لمتغير (تبني نظم المعلومات الادارية) اقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وهذا يدل على انه هناك فروق فى وجود البرامج التدريبية و

تبني نظم المعلومات الادارية

جدول رقم (9-12-4) هناك فروق فى وجود البرامج التدريبية و تبني نظم المعلومات الادارية

المجال	Sum of square	Mean square	قيمة F	الدلالة
تبني نظم المعلومات الادارية	3.96	1.983	6.51	.002
	59.63	.304		
	63.59			
وجود البرامج التدريبية				
نعم	لا	Mean difference		Sig
	احياناً	-.349		.004
لا	نعم	.349		.004
	احياناً	.1164		.672
احياناً	نعم	.233		.083
	لا	-.1164		.672

(4-12-10) ملخص اختبار الفروض

حالة الاثبات	الفرض	
لم تدعم	هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب النوع	1
لم تدعم	هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب المؤهل العلمي	2
دعمت	هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب ملكية المؤسسة	3
دعمت	هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب مدة الخدمة	4
لم تدعم	هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب العمر	5
دعمت	هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب استخدام الحاسوب	6
دعمت	هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب المسمى الوظيفي	7
دعمت	هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب عدد الدورات التدريبية	8
دعمت	هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب وجود البرامج التدريبية	9

الخلاصة:

فى هذا الفصل تم استعراض لتحليل البيانات واختبار الفرضيات واستعراض النتائج وفى الفصل الخامس سوف يتم تفسير النتائج.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

1-5 المقدمة :

يحتوى هذا الفصل على ملخص عام لعرض اهم النتائج المستخلصة من هذه الدراسة وعرض جملة من التوصيات ومجموعة من الدراسات المستقبلية المقترحة.

2-5 اهم نتائج البحث:

1. كانت النتائج داعمة جزئيا لتؤكد وجود علاقة بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية وتبنى تلك النظم.

2. أظهرت نتائج الدراسة أن تركيز المبحوثين كان على بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث حقق أعلى قيمة بينا للمتغير (0.337) ومستوى الدلالة (0.000) مما يؤكد أن التكنولوجيا تؤثر بشكل كبير على تبني نظم المعلومات الادارية .

3. جاءت نتائج التحليل داعمة كليا لتؤكد العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية.

4. وأثبتت الدراسة أن سهولة الاستخدام كمتغير وسيط يتوسط العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و تبني نظم المعلومات الادارية.

5. وبينت النتائج اثر المتغير المعدل وعى المستخدم على العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية .

3-5 مناقشة النتائج:

1.العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات, مقاومة التغيير ,العوامل التنظيمية) وتبنى نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

بينت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية وتبنى نظم المعلومات الادارية ولكن هذه العلاقة دعمت جزئيا حيث ان هنالك علاقة ايجابية طردية بين تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة وتبنى نظم المعلومات الادارية بينما لا توجد علاقة بين مقاومة التغيير وتبنى نظم المعلومات الادارية ، وايضا بينت النتائج انه توجد علاقة سلبية بين العوامل التنظيمية وتبنى نظم المعلومات الادارية

2.العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبنى نظم المعلومات الادارية بالمؤسسات الخدمية فى السودان

ومن الطبيعى ان تكون هناك علاقة موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبنى نظم المعلومات الادارية لأن هذا العامل يشكل العنصر الحاسم في نجاح نظم المعلومات الادارية، أو فشلها؛ إذ من الطبيعى أن تحظى هذه العوامل بهذه الأهمية نظرا لأن طبيعة العمل فى المؤسسات المذكورة، وتقديم الخدمات المتميزة، يحتم على إدارة المؤسسات إدخال التطورات التكنولوجية المتسارعة في مجال نظم المعلومات الادارية. وقد اتفقت هذه الدراسة فى هذا المحور مع العديد من الدراسات التى تناولت موضوع التبنى مثل دراسة :

(Kaunda and Kennedy 2013 ;Zelege Sira, 2013 ; HE Guo, HE Feng)

3. العلاقة بين مقاومة التغيير وتبنى نظم المعلومات الإدارية بالمؤسسات الخدمية فى السودان.

بالنسبة لعدم وجود علاقة بين مقاومة التغيير وتبنى نظم المعلومات الادارية فتظهر النتائج أن مقاومة التغيير أو الخوف من التغيير لا يلعب دائما دورا في تبني الابتكار ولأن التغيير أمر حتمي، فقد أضحي لزاما على الفرد أن ينمي قدراته على التكيف مع المتغيرات، وعلى المنظمات أن تتكيف داخليا، وخارجيا لكي ترقى إلى النجاح ، وعلى مستوى المنظمات، فإن من أهم مسؤوليات المديرين إيجاد أسلوب مناسب لإدارة التغيير وفقا لطبيعة تلك المنظمات وطبيعة المتغيرات البيئية التي تمر بها . ولا يمكن لعملية التغيير من ان تمر بسلام بدون مشاركة وانخراط من قبل العاملين في المنظمة، وتوضح الدراسات الحديثة أن إدارة التغيير هي مزيج من التغيير المؤسسي وتغيير الأفراد أنفسهم. (Kotter and.Rathgeber, 2006)¹

وتتفق هذه النتيجة التى تم التوصل اليها مع دراسة (Sargent, K et al. 2012) ودراسة (Wael Shahhat M. Basri, 2010) واختلفت هذه النتيجة مع دراسة

(Gasco 2007) ودراسة (Mcnamara 2010) اللذان أشارا إلى أن أسباب مقاومة التغيير والفشل في التحول إلى الحكومة الإلكترونية الشائعة في الدول النامية ترجع إلى الميل إلى التمسك من قبل الموظفين الحكوميين بالنظم البيروقراطية القديمة والاعتقاد بأن العمل على الأجهزة الإلكترونية يخص وظائف السكرتارية وليس المستويات الأعلى وإلى الاعتقاد بأن التحول إلى الحكومة الإلكترونية من شأنه الانتقاص من المزايا الرسمية والشخصية الحالية للوظائف القائمة والاعتقاد بأن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية قد يؤدي إلى فقدان المراكز الوظيفية الحالية إضافة إلى حرمان الفئات العاطلة من الحصول على مراكز وظيفية حكومية.

¹ Kotter, J. and Rathgeber, H. 2006. *Our Iceberg Is Melting: Changing and Succeeding under any Conditions*, St.Martin's press.

4. العلاقة بين العوامل التنظيمية وتبنى نظم المعلومات الإدارية بالمؤسسات الخدمية فى السودان.

بالنسبة للعلاقة السلبية بين العوامل التنظيمية وتبنى نظم المعلومات الادارية فيمكن تفسيره بانخفاض مستوى دعم الادارة العليا لهذه التطبيقات نتيجة لانخفاض عدد العاملين المتخصصين فى هذا المجال وغياب ثقافة الابتكار من اجل تحسين الخدمات المقدمة وغياب الدور التشجيعى للادارة العليا اللازم لدفع العاملين على الابداع والاشتراك فى تحقيق الاهداف. واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (م. م. غسان فيصل عبد2007) ودراسة (Wael Shahhat M. Basri, 2010) التى اشاروا فيها الى أن دعم القيادة هي عقبات في تطبيق الحكومة الإلكترونية فى البيئة الحكومية واختلفت مع دراسة (Kaunda and Kennedy 2013) التى اثبتت ان العوامل التنظيمية لها تأثير إيجابي وكبير في اعتماد واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في في لجنة الأخلاقيات ومكافحة الفساد EACC، في كينيا

5. العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبنى نظم المعلومات الادارية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات, مقاومة التغيير ,العوامل التنظيمية) وسهولة الاستخدام فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

كلما زادت سهولة الاستخدام فى التعامل مع انظمة المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية محل الدراسة كلما كان تبنى هذه النظم اكثر ايجابية وتقل مقاومة الافراد حيث اوضحت نتائج الفرضية ان مجال سهولة الاستخدام مازال عنصر رئيسى فى قبول التكنولوجيا المستخدمة وهذا ما اثبتته نظرية(TAM) وبالنظر الى الجدول نجد رغم حصول العنصرين(تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومقاومة التغيير) على علاقة ايجابية الا ان عنصر العوامل التنظيمية حصل على علاقة سلبية ويرجع ذلك الى عدم توفر ادارة خاصة او قسم لنظم المعلومات الادارية بالاضافة الى ان عدم وجود استراتيجية ادارية تحدد كيفية استخدام نظم المعلومات الادارية وغياب الدور التشجيعى على استخدام هذه النظم, واتفقت نتيجة هذه الدراسة

مع دراسة (مروان ابوزعنونة,2014) و دراسة (David green,2005) واختلفت مع دراسة (Sánchez and Hueros 2010) والتي وجدت ان هناك علاقة ايجابية بين الدعم الفنى باعتبارة عنصر فى العوامل التنظيمية وسهولة الاستخدام.

6.العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان

العلاقة الموجبة بين سهولة الاستخدام لنظم المعلومات الادارية وتبنى نظم المعلومات الادارية يؤكد الارتباط بين ما تطرحة نظرية قبول التقنية TAM من انه كلما كانت النظم والتقنيات سهلة الاستخدام كلما زادت درجة تبنيها وانتشارها و هذا هو موجود فعلا فى نظم المعلومات الادارية بالمؤسسات الخدمية المذكورة فى الدراسة والتي ابرزتها بوضوح نتائج الدراسة واتفقت فيها مع دراسة (د.محمد بن مبارك اللهيبى 2005) ودراسة(اسعود محمد المحاميد 2012) ودراسة (Samsudin 2011) (wahab et al

7. هناك اثر للدور الوسيط لسهولة الاستخدام فى العلاقة بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية وتبنى نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

بينت نتائج الدراسة ان هناك علاقة توسط جزئى لسهولة الاستخدام فى العلاقة بين (تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة) وتبنى نظم المعلومات الإدارية،.وهذا التفاوت يبين بوضوح ان درجة قبول التكنولوجيا ترتبط اساسا بسهولة الاستخدام والفائدة منها وهذا ما اكدته الدراسة وتطابق مع نموذج قبول التكنولوجيا TAM والتي تحدد ان الفائدة وسهولة الاستخدام هى اساس لقبول التكنولوجيا، واتفقت فيها مع دراسة (مروان ابوزعنونة,2014)

و دراسة (Khalid al-momani,et al2009).

8. هناك اثر للمتغير المعدل وعى المستخدم على العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان.

نجد في العلاقة بين وعى المستخدم و سهولة الإستخدام ان وعى المستخدم يتوسط العلاقة بين سهولة الإستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية , وهذا يشير الى ان كلما كان وعى المستخدم التكنولوجى كبير كلما كانت هناك سهولة فى استخدام نظم المعلومات الادارية وكان هناك تبنى عالى لتلك النظم ,وهذا ما اتفقت في الدراسة مع دراسة (Faruq Muhammad Abubakar 2013) ,ودراسة (Yaquub, et al., 2013) , دراسة (Ilesanmi, 2012) .

دراسة (Bamberg & Möser, 2007), دراسة (Rehman, et al., 2012)

9. لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب المتغيرات الديمغرافية (النوع، العمر، المؤهل، ملكية الشركة، مدة الخدمة، استخدام الحاسوب، البرامج التدريبية، المسمى الوظيفي ، عدد الدورات).

1- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب النوع:

وتفسير عدم وجود علاقة بين متغير النوع و تبني نظم المعلومات الادارية بان الاهتمام بنظم المعلومات الادارية واحد بالنسبة للنوعين وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن كون هذه المؤسسات تعتمد الكفاءة والجودة في تقديم خدماتها، لذلك فهي تحرص وباستمرار على عملية التحسين المستمر وهذا التحسين يشمل كلا الجنسين من حيث النوعية، والسعي إلى تطبيق ما هو أفضل و ايضا لعدم وجود اختلاف في التوجهات التكنولوجية لدى موظفين المؤسسة و معرفة كلا الجنسين لاستخدامات نظم المعلومات الادارية و أثرها على المؤسسة و انخراط المرأة في كل المجالات العملية و العلمية و أصبحت تنافس الرجل فيها. لذا لا توجد فروق فى متغير النوع تؤثر فى مستوى التبنى وهذا ما اتفقت فيه مع دراسة (مروان ابو زعنونه 2014) ودراسة (علي العلوان وهاني الضمور 2008).

2- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب المؤهل العلمي:

وتفسير عدم وجود علاقة بين متغير المؤهل وتبنى نظم المعلومات الادارية بان جميع افراد العينة لديهم نفس الميول والاهتمام بنظم المعلومات الادارية بغض النظر عن مستواهم الاكاديمي وكذلك الخبرة والممارسة لها دور في ذلك. وهذا ما اتفقت فيه الدراسة مع دراسة (مروان ابو زعنونه 2014) و دراسة (Juwaheer, Pudaruth & Ramdin 2012).

ولكن اختلفت مع دراسة (علي العلوان وهاني الضمور 2008) والتي قامت بدراسة تأثير المستوى التعليمي في مدى تبني المستهلك لتكنولوجيا الخدمة الذاتية. وتوصلت الى ان اتجاهات الأفراد ونظرتهم نحو التكنولوجيا الجديدة بشكل عام والحدثة والتجديد بشكل خاص، وقيمة الوقت بالنسبة للفرد واستعداده الذهني وتقبله للتكنولوجيا الجديدة يختلف باختلاف المستوى التعليمي أيضاً، حيث إن الحدثة والتجديد والابتكار، والتطور المتمثل باستخدام التكنولوجيا بشكل عام، وتكنولوجيا الخدمات الذاتية بشكل خاص تختلف من مستهلك لآخر حسب مستواه التعليمي.

3- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الإدارية حسب ملكية المؤسسة:

وتفسير وجود علاقة بين متغير ملكية المؤسسة وتبنى نظم المعلومات الادارية رأت أغلب المؤسسات أنه لا مناص من وجود نظام معلومات اداري ولكن تتفاوت نسبة التبنى بين المؤسسات الخاصة من العامة وبصفه عامه يمكن القول بأنه لا توجد دلائل قاطعة على وجود نظرية منفردة توضح وبشكل تام العناصر الاساسية التي كانت وراء تبني نظم معلومات ادارية ، ألا انه هناك أجماع بين الكتاب والباحثين على وجود أسباب عديدة أدت الى أعتداع نظام معلومات اداري دون غيره ،

4- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب مدة الخدمة في المؤسسة:

وتفسير وجود علاقة بين متغير مدة الخدمة بالمؤسسة وتبنى نظم المعلومات الادارية بان عدد سنوات الخدمة الأكثر تؤهل الموظف للقيام بأعماله بسهولة، وتساعده على التوافق الوظيفي، حيث أنهم استفادوا من التغذية الراجعة أثناء عملهم السابق، إذ كلما أمضى الفرد فترة أطول في عمله، أدرك طبيعة ذلك العمل وأهميته وأبعاده ومجالاته، وكان لديه تصوّر ربّما يكون أكثر دقة وتحديدًا من أقرانه العاملين ذوي الخبرة القصيرة. وهذا ما يتفق مع أغلب الدراسات السابقة مثل دراسة (يعقوب عادل ناصر الدين 2012) ودراسة (د. محمود عبد المجيد عساف) .

5- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب العمر:

وتفسير عدم وجود علاقة بين متغير العمر وتبنى نظم المعلومات الادارية بانه بغض النظر عن العمر فجميع افراد العينة لديهم ميل لتبنى نظم المعلومات الادارية فالخبرة الكبيرة التي يتمتع بها هؤلاء الأفراد من كبار السن وإلى عدد الدورات والمؤتمرات التي شاركوا فيها. وايضا أن هؤلاء الأفراد في سن الشباب وبالتالي فهم أكثر إقبالا على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة. وهذا ما اتفقت فيه الدراسة مع عدد من الدراسات (رياض عبد الله الخوالدة ومحمد فالح الحنيطي 2008) ودراسة (ناجي أبو يغيصيب 2012) و دراسة (علي العلوان وهاني الضمور 2008)

6- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب استخدام الحاسوب:

من المعروف بأن استخدام الحاسوب في نظم المعلومات الادارية ذلل عقبات ومصاعب كثيرة كان يواجهها النظام اليدوي ، فقد جعل آلية تسجيل العمليات ومعالجتها تتم بصورة سريعة جدا وبدقة قد

تكون متناهية النظر ، بل مكن الشركات من الحصول على مخرجات النظام في أي وقت تشاء ، كما ومكنها كذلك من الاستغناء عن طرق تقليدية وغير سليمة.

7- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب مسمي الوظيفة:

إن افراد العينة وحسب وظائفهم تختلف نظرتهم إلى مدى تبني نظم المعلومات الادارية بسبب طبيعة واجباتهم ومهماتهم لذلك نجدها لدى الوظائف الاخرى أعلى من الإداريين لأنهم الأكثر احتكاكاً بمجالات نظم المعلومات الادارية، أما الإداريون فقسم كبير منهم حديثي التعيين وبخاصة مدراء الدوائر الإدارية ورؤساء الشعب الإدارية ولا يعرفون أشياء كثيرة عن نظم المعلومات الادارية ومدى تطبيقها ، أو ربما قد يكون بعضهم بعيداً عن الإجراءات المعتمدة في تطبيق نظم المعلومات الادارية على مستوى المؤسسة، لأن الأمر لا يعنيهم، فلا يتولد لديهم تصوّر كافٍ عن ماهية تلك النظم. وقد يرجع هذا الى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لا يختلف باختلاف الوظائف و يرجع هذا إلى طبيعة نشاط المؤسسة أي أن أغلب عمال المؤسسة لهم القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

8- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب عدد الدورات التدريبية:

تؤثر استفادة المبحوثين من التدريب على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، حيث تعزو الباحثة ذلك إلى أن الموظفين الحاصلين على دورات تدريبية أكثر في مجال نظم المعلومات الادارية ، لديهم القدرة أكثر من غيرهم على فهم الرؤية والرسالة وأهداف المؤسسة، وتتوافر لديهم مهارات أكثر من الذين لديهم دورات تدريبية أقل في مجال نظم المعلومات الادارية . (حورية بولعويادات 2008).

9- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط اجابات افراد العينة من حيث تبني نظم المعلومات الادارية حسب وجود البرامج التدريبية:

إحصائية ما بين طبيعة البرامج المستخدمة والإبداع الإداري، حيث إن استخدام البرامج المناسبة التي تتلاءم مع طبيعة عمل المؤسسة وأن امتياز هذه البرامج بسهولة الاستخدام والتعلم يؤدي إلى زيادة معدلات الإبداع الإداري وإعداد البرامج التدريبية للعاملين من مختلف المستويات الإدارية، وذلك لتدريبهم على الطرق الفعالة للتعامل مع نظم المعلومات الادارية، ولزيادة قدراتهم على استخدامها بالشكل الصحيح.

5-5 تأثيرات الدراسة:

بعد دراسة العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية فى المؤسسات الخدمية بالسودان ومعرفة دور سهولة الاستخدام لنظم المعلومات الادارية ودور المتغير المعدل وعى المستخدم فى العلاقة بين سهولة الاستخدام وتبنى نظم المعلومات الادارية وبناء على نتائج البحث فان الدراسة توصلت لهذه التأثيرات

أولاً: التأثيرات النظرية :

شكل عنصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عنصر حاسم فى تبني نظم المعلومات الادارية وعليه نوصى المؤسسات بالاهتمام اكثر على تطوير انظمتها الالكترونية لتصبح اكثر تبني. إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم نظم المعلومات الإدارية وتطويرها؛ لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي، ورفع الروح المعنوية، وإشعارهم بأهميتهم في المنظمة. ونتيجة للعلاقة السلبية بين العوامل التنظيمية وتبنى نظم المعلومات الادارية نوصى بربط قسم نظم المعلومات الإدارية بأعلى مستوى إداري في المؤسسة، وإعطاؤها موقعاً متميزاً في الهيكل التنظيمي في المؤسسة.

ثانيا: التأثيرات التطبيقية :

توسيع نطاق الدراسة ليشمل متغيرات وأبعاداً أخرى لتبنى نظم المعلومات الإدارية، والعوامل المؤثرة فيها، ودراستها من جوانب أكثر تحديداً في قطاعات أخرى من قطاعات الاقتصاد السودانى. تأهيل العاملين وتدريبهم في مجال نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات السودانية، ورفعها بالكفاءات المؤهلة والمدرية التي تحتاجها لزيادة كفاءة تلك النظم وفعاليتها من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في هذا المجال. العمل على نشر الوعي بأهمية استخدام نظم المعلومات الادارية، ونشر قصص النجاح، وذلك لزيادة عامل المنفعة المتوقعة من استخدام نظم المعلومات الادارية عند المؤسسات التي لم تستخدمه بعد.

5-6 توصيات عامة:

- 1- ضرورة التفكير بالخصائص الفردية للمستخدمين قبل تصميم نظام معلومات ادارى جديد لتأثيرها على تبنى نظم المعلومات الادارية.
- 2- توجه هذه الدراسة مصممي النظم للتركيز على ابراز منافع النظام وجعله سهل الاستخدام والتفاعل لزيادة التبنى.
- 3- ضرورة بناء وتطوير بنية تحتية جيدة فى مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتأكد من إتاحتها لجميع الوحدات الادارية.
- 4- العمل على رفع مستوى ادراك الادارات العليا للمنافع التي توفرها نظم المعلومات الادارية من اجل توفير برامج تدريبية وتطويرية.

5-7 محددات الدراسة:

تمثلت محددات الدراسة فى اتجاهين الاول خاص بجمع الاستبيان والثانى متعلق بالدراسة وكانت كالآتى:

1. عدم موافقة الإدارات العليا في بعض الشركات قيد الدراسة على السماح بتوزيع الاستبانة عليهم شخصيًا، حيث تم تسليم الاستبانات للشركة وهي تعهدت بعملية التوزيع .وكذلك رفض بعض المديرين في بعض الشركات تعبئة الاستبانة والإجابة عليها، وهذا أدى بدوره إلى تقليل نسبة توزيع واسترجاع الاستبانات.

2. اختصرت الدراسة على منطقة محددة المؤسسات الخدمية السودانية بولاية الخرطوم.

3. شملت الدراسة القطاعات الخدمية (مستشفيات ,بنوك ,شركات اتصالات , فنادق) فقط مما يحد من إمكانية تعميم نتائج الدراسة.

4. معايير الوعى وتفاوت القدرات من مبحوث لآخر فى الدراسة.

5. تناولت هذه الدراسة العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية من خلال الابعاد(تكنولوجيا المعلومات والاتصالات , مقاومة التغيير , العوامل التنظيمية) وهذه الابعاد لاتمثل فقط أبعاد العوامل المؤثرة المختلفة فى أدبيات الدراسات السابقة.

5-8 مقترحات لدراسات وبحوث مستقبلية:

1- دراسات تشمل قطاعات خدمية مختلفة كقطاع التعليم وقطاعات اخرى كالقطاع الصناعى.

2- دراسة عن اثر تبني نظم المعلومات الادارية على جودة الخدمات الصحية.

3- دراسة مقارنة عن عوامل القبول والرفض لتبنى نظم المعلومات الادارية بين القطاع الحكومى والقطاع الخاص.

4- عمل دراسة مشابهة لهذه الدراسة مع قياس اثر المتغير المعدل(وعى المستخدم) بين العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الادارية وسهولة الاستخدام.

5- العوامل البيئية واثرها على تبني نظم المعلومات الادارية.

المراجع

الكتب العربية:

1. ابراهيم سلطان , نظم المعلومات الادارية مدخل النظم, الدار الجامعية, الاسكندرية, مصر 2005.
2. إحسان حفزي : علم اجتماع التنمية ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2004.
3. أحمد حسين اللقاني، علي الجمل: معجم المصطلحات التربوية المعرفة في المناهج وطرق التدريس، عالم الكتب، القاهرة، 3، 1996 .
4. أحمد فوزي ملوخية، إقتصاديات الفنادق، دار الفكر الجامعي: الإسكندرية، ط1 ، 2007م، ص: 65.
5. الأعرجي، عاصم, دراسات معاصرة في التطوير الإداري. عمان: دار الفكر للنشر, 1995.
6. البكري , سونيا, نظم المعلومات الإدارية , "المفاهيم الأساسية" الدار الجامعية , الإسكندرية, 2000.
7. الزنتاني , فرج عبد الوهاب ، إدارة الفنادق، منشورات إجا: مالطا، 1997م، ص: 16.
8. السيد عبده الناجي, تسويق الخدمات المصرفية الأسس والتطبيق العملي في البنوك, بيروت: اتحاد المصارف العربية, 2003م, ص 20.
9. الصباغ، عماد نظم المعلومات: ما هيئتها ومكوناتها، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
10. الكردي منال ,العبد جلال , مقدمة في نظم المعلومات الادارية "المفاهيم الاساسية والتطبيقات" دار الجامعة الجديدة ,الاسكندرية, 2003.

11. المغربي، عبد الفتاح، نظم المعلومات الإدارية. الأسس والمبادئ، الإسكندرية، 2002 .
12. توماس وهيلين ،ديفيد هنقر،ترجمة محمود عبد الحميد.زهير نعيم، الادارة الاستراتيجية،معهد الادارة العامة للطباعة والنشر ،الرياض، ط1 1990.
13. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2005.
14. ثابت عبد الرحمن ادريس،جمال الدين محمد المرجى ،الادارة الاستراتيجية مفاهيم ونماذج الدار الجامعية للطباعة والنشر القاهرة ،ط1، 2000.
15. خليل محمد حسن الشماع ،خضير كاظم ،نظرية المنظمة،دار الشؤون الثقافية للطباعة والنشر بغداد، ط1989.
16. رايموند مكليود نظم المعلومات الادارية تعريب د.م.سرور على ابراهيم سرور 1977.
17. سلطان، إبراهيم ، نظم المعلومات الإدارية " مدخل إداري " ، الدار الجامعية بالإسكندرية ، ٢٠٠٠ .
18. شمس الدين، عبد الله شمس الدين ، مدخل في نظرية تحليل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية ،دمشق 2005.
19. طارق السيد : علم اجتماع التنمية ، مؤسسة شباب الجامعة ، مصر ، 2007 .
20. عبد الرزاق، محمد قاسم ، نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة ، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 2003 .
21. عبيدات، محمد "سلوك المستهلك - مدخل استراتيجي"، الأردن: داروائل للنشر ، 1998.
22. عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، القاهرة: البيان للطباعة والنشر ، 1999م، ص 48.

23. فادية محمد وآخرون, نظم المعلومات الإدارية ، عمان ، دار اليازوري للطباعة والنشر ، .
2006.
24. قندليجي عامر, الجنابي علاء الدين , نظم المعلومات الادارية- دار المسيرة للطباعة والنشر
عمان , ط1, 2005.
25. قنديل، احمد ابراهيم, التدريس بالتكنولوجيا الحديثة، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2006
26. محمود جاسم الصميدعي, ردينة عثمان يوسف, التسويق المصرف مدخل استراتيجي كمي
تحليلي, عمان: دار المناهج للنشر, 2001م), ص 19.
27. مذكور، إبراهيم وآخرون، معجم العلوم الاجتماعية، ط1 ، القاهرة، الهيئة المصرية
للكتاب 1975
28. ياسين، سعد غالب , تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، ط1 .
2000 ، ص77
29. ياسين، سعد غالب , اساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج
للنشر والتوزيع 2009

المجلات والدوريات العربية:

- 1- ابوزعونة , مروان(2014) , ادارة علاقات العملاء الالكترونية واثرها فى سهولة الاستخدام والرضا لدى الجامعات الفلسطينية:الدور الوسيط للخبرة التكنولوجية.
- 2- أبو مغيصيب , ناجي أحمد محمد (2012),العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل للتعليم الالكتروني :دراسة حالة الجامعة الاسلامية.
- 3- ابو النجا , سلمى عمر (2013) اثر تفاعل مكونات نظم المعلومات الادارية مع خصائص القيادة العليا فى الاداء الادارى -دراسة حالة البنوك التجارية العاملة فى السودان.
- 4- الحمادي، علي (2005). مقاومة المقاومة: 30 طريقة لزيادة التغيير وترويض المقاومة. مُتاح: <http://www.aldawah.net/dawah/maharat/m3.doc>
- 5- العاني، مؤيد عبد الكريم، 1999، العلاقة بين خصائص البيئة وكل من الهيكل التنظيمي ونمط القيادة وأثرها في فاعلية المنظمة، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال، الجامعة المستنصرية- بغداد.
- 6- اللهبي، محمد مبارك. تقنية الانترنت وتطبيقاتها في التعليم الالكتروني: استعراض لتجربة عملية، عالم الكتب، مج26، ع3، 2005.
- 7- المحاميد، اسعود محمد (2012) أثر الاعتمادية المدركة لنظم الاعمال الالكترونية في رضا المستخدمين:دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الاردنية , دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 39، العدد 2
- 8- جرجيس ،باسمة جميل،أثر استخدام برنامج محوسب لتدريس مادة التقنيات التربوية للصف الثالث كلية التربية في تحصيل الطلبة وتنمية وعيهم بتكنولوجيا المعلومات ,مجلة التربية والعلم -المجلد (19) ، العدد(5) ، لسنة 2012 .
- 9- رياض عبد الله الخوالدة ومحمد فالح الحنيطي , أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية،دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 35 ، العدد 2، 2008

- 10- زياد يوسف المعشر, محمد علي الخصبة, أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني, المجلة الاردنية فى ادارة الاعمال, المجلد 2, العدد 4, 2006
- 11- علي العلوان وهاني الضمور, العوامل المؤثرة على تبني المستهلك الأردني لتكنولوجيا الخدمة الذاتية (تكنولوجيا الصراف الآلي), دراسات, العلوم الإدارية, المجلد 35, العدد 2, 2008
- 12- غسان فيصل عبد , معوقات تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية دراسة لأراء عينة من موظفي عدد من الدوائر الحكومية في محافظة صلاح الدين, مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية , المجلد 3, العدد 7, 2007.
- 13- فايز النجار و نازم ملكاوي, 2010, مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية, المجلد 26, العدد الثاني .
- 14- فؤاد الشيخ سالم, محمد سليمان عواد ,المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الإلكترونية في الشركات الأردنية, المجلة الأردنية في إدارة الأعمال, المجلد 1, العدد 1 2005.
- 15- موسى عبدالرحيم حلس وناصر علي مهدي, دور وسائل الإعلام فى تشكيل الوعي الاجتماعي لدى الشباب الفلسطيني, مجلة جامعة الأزهر بغزة, سلسلة العلوم الإنسانية 2010 , المجلد 12 , العدد 2 ص 135- 180
- 16- هدى عبد الرحيم حسين (2006), نحو اعتماد نظم معلومات ادارية ناجحة باستخدام اسلوب عوامل النجاح الحاسمة-دراسة استطلاعية فى مديرية توزيع كهرباء المنطقة الشمالية ,تنمية الرافدين 82(28), ص ص (43-58).

المراجع الأجنبية:

الكتب:

- 1- Ajzan, I and Fishbein , M., Understanding Attitudes and predicting social Behavior .Prentice Hall, Englewood Cliffs,Nj.1980
- 2- Kats, Danial, and Kah, N. Robert. L., 1966, the social psychology, sons, inc, New York.
- 3- Kotler, Phlip and Armstrong, Gary (1999) "Principles of Marketing", Prentice-hall, Inc. New Jersey.
- 4- Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. (2008). *Management Information systems: Managing the digital firm* (9th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- 5- lauden & lauden, (2002), seventh edition, new york
- 6- Rogers, Everett, M. (1983) "Diffusion of innovations"3rd ed, the free press, New York.
- 7- Rogers, E.M. ,Diffusion of innovations(4 ed.),New York: The free press,1995.
- 8- Schiffman,L.G and I.I kanuk(2000) "consumer behavior "Prenticehall, Inc. New Jersey.

المجلات والدوريات الاجنبية:

- 1- Al-Gahtani, Hubona and Wang, 2007, Information technology (IT) in Saudi Arabia Culture and the acceptance and use of IT.
- 2- Alam¹, Ali², Jani³, 2011, AN EMPIRICAL STUDY OF FACTORS AFFECTING ELECTRONIC COMMERCE ADOPTION AMONG SMEs IN MALAYSIA.
- 3- Barley, S. R. (1988). "Technology, power and the social organization of work: Towards a pragmatic theory of skilling and deskilling." In N. DiTomaso and S. Bacharach (eds.), Research in the Sociology of Organizations, Vol. 6. Greenwich, CT: JAI Press.
- 4- Celnar, C. (1999). Personality and Justice Predictors of Workplace Master of ,nal ChangeUniversity of Calvary Resistance to Organizatio Science: Thesis.
- 5- Chuttur, 2009, Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions.
- 6- 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.
- 7- David green 2005, The inclusion of web site usability in an electronic commerce acceptance model
- 8- Faruq Muhammad Abubakar, The Moderating Effect of Technology Awareness on the Relationship between UTAUT Constructs and Behavioral Intention to Use Technology: A Conceptual Paper, Australian Journal of Business and Management Research Vol.3 No.02 [14-23] | May-2013 ISSN: 1839 – 0846.

- 9- Harbaji, A., & Mikdashi, T. ,2003,A path analytic study of the attitude toward e-government in Lebanon.
- 10- HE Jian Guo, HE Xue Feng,(بدون),The Adoption of Accounting Information Technology in SMEs in West China.
- 11- Juwaheer, Pudaruth & Priyasha Ramdin ,2012,Factors influencing the adoption of internet banking: a case study of commercial banks in Mauritius.
- 12- Kaunda and Kennedy, Factors influencing adoption and use of information and communication technology at the ethics and anticorruption commission of Kenya, Journal of Business Administration and Management Sciences Research Vol. 2(11), pp. 224-309, November, 2013
- 13- Kelvin Joseph Bwalya,2011,Factors Affecting Adoption of e-Government in Zambia
- 14- Khalid al-momani,et al 2009,E-Service Quality,Ease of use,Usability and Enjoyment as Antecedents of E-CRM performance:An Empirical Investigation in Jordan Mobile phone services.
- 15- Makau, Nelson H., Gorretty A., 2013,AN EMPIRICAL STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL FACTORS AND ADOPTION OF ICT AMONG HEALTH RELATED SMEs IN NAIROBI, KENYA, Australian Journal of Business and Management Research Vol.3 No.02 [14-23] | May-2013 ISSN: 1839 – 0846.
- 16- Mc Namara, Kerry S. (2010). E.Government: Some Caveasts”,
2TU<http://www.infodev.org/en/publication.313.html>U2T.

- 17- Prema. C1(بدون) Factors Influencing Consumer Adoption of Internet Banking in India.
- 18- Rehman, M., Esichaikul, V., & Kamal, M. ,2012, Factors influencing e-government adoption in Pakistan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(3), 258-282.
- 19- Reitz ,Joan M. ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science .- URL :<http://www.wcsu.edu/library/odlis.html> .- Dated Access : 22/1/2004.
- 20- Samsudin wahab, et al,2011,"The influence of usability and enjoyment on electronic customer relationship management performance in Jordan mobile communication service".
- 21- Sánchez and Hueros, 2010,Motivational factors that influence the acceptance of Moodle using TAM.
- 22- Sargent, K et al. ,2012,'Factors influencing the adoption of information technology in a construction business'.
- 23- Seonghee Kim,2011,Factors affecting the use of social software: TAM perspectives.
- 24- Wael Shahhat M. Basri ,2010,Factors Affecting Information Communication Technology Acceptance and Usage of Public Organizations in Saudi Arabia.
- 25- Yitbarek Takele, Zeleke Sira, ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING CUSTOMERS' INTENTION TO THE ADOPTION OF E-BANKING SERVICE CHANNELS IN BAHIR DAR CITY: AN INTEGRATION OF TAM, TPB AND PR, European Scientific Journal May 2013 edition vol.9, No.13 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e – ISSN 1857– 7431.

مواقع انترنت:

- 1- Introduction to usability.-
URL: <http://www.usabilityfirst.com/intro/index/txl>.- Dated Access
:7/12/2002.
- 2- What's usability?.-
URL: http://www.usabilityprofessionals.org/usability_resource/about_usability/definations.- Dated Access: 6/1/2004.
- 3- ¹ <http://www.alriyadh.com/2010/12/28/article589639.html>

نماذج التحليل الاحصائي

Correlations

		meanسهولة الاستخدام	meanوعى المستخدم	meanتبني نظم المعلومات
meanتكنولوجيا المعلومات	Pearson Correlation	.561	.645**	.350*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	200	200	200
meanمقاومة التغيير	Pearson Correlation	.481**	.349	.155*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.028
	N	200	200	200
meanعوامل تنظيمية	Pearson Correlation	-.009*	.134*	-.063
	Sig. (2-tailed)	.905	.059	.378
	N	200	200	200
meanسهولة الاستخدام	Pearson Correlation	1**	.660**	.387
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	200	200	200
meanوعى المستخدم	Pearson Correlation	.660**	1**	.531
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	200	200	200
meanتبني نظم المعلومات	Pearson Correlation	.387**	.531*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	200	200	200

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

	mean مقاومة التغيير	mean تكنولوجيا المعلومات	mean تبني نظم المعلومات
Pearson Correlation			
mean مقاومة التغيير	.155	.350	1.000
mean تكنولوجيا المعلومات	.640	1.000	.350
mean مقاومة التغيير	1.000	.640	.155
mean عوامل تنظيمية	.140	.172	-.063
mean تبني نظم المعلومات	.014	.000	.
Sig. (1-tailed)			
mean تكنولوجيا المعلومات	.000	.	.000
mean مقاومة التغيير	.	.000	.014
mean عوامل تنظيمية	.024	.008	.189
mean تبني نظم المعلومات	200	200	200
mean تكنولوجيا المعلومات	200	200	200
N			
mean مقاومة التغيير	200	200	200
mean عوامل تنظيمية	200	200	200

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.381 ^a	.145	.132	.5271240	.145	11.111	3

Model Summary^b

Model	Change Statistics		Durbin-Watson
	df2	Sig. F Change	
1	196 ^a	.000	1.882

a. Predictors: (Constant), mean عوامل تنظيميةmean, مقاومة التغيير mean, تكنولوجيا المعلومات

b. Dependent Variable: mean تتبنى نظم المعلومات

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	9.262	3	3.087	11.111	.000 ^b
1 Residual	54.460	196	.278		
Total	63.722	199			

a. Dependent Variable: mean تتبنى نظم المعلومات

b. Predictors: (Constant), mean عوامل تنظيميةmean, مقاومة التغيير mean, تكنولوجيا المعلومات

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	meanتكنولوجيا المعلومات	meanمقاومة التغيير
1	1	3.782	1.000	.00	.01	.00
	2	.127	5.447	.00	.17	.04
	3	.059	8.011	.52	.45	.04
	4	.032	10.889	.48	.38	.92

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions	
		meanعوامل تنظيمية	
1	1	.01	
	2	.65	
	3	.28	

	4 .06
--	-------

a. Dependent Variable: mean تبني نظم المعلومات

b.

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	mean تبني نظم المعلومات	Predicted Value	Residual
103	4.598	4.0000	1.576376	2.4236235
108	4.528	4.0000	1.613181	2.3868192
132	3.145	3.0000	1.342271	1.6577291
183	3.064	3.3333	1.718388	1.6149453

a. Dependent Variable: mean تبني نظم المعلومات

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.007290	2.138843	1.350000	.2157344	200
Residual	-1.1388431	2.4236236	.0000000	.5231356	200
Std. Predicted Value	-1.589	3.657	.000	1.000	200
Std. Residual	-2.160	4.598	.000	.992	200

a. Dependent Variable: mean تبني نظم المعلومات

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
mean تبني نظم المعلومات	1.304422	.4674752	196
mean تكنولوجيا المعلومات	1.834184	.7262865	196
mean مقاومة التغيير	2.358929	.7032958	196
mean عوامل تنظيمية	2.663265	1.0748298	196

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.378 ^a	.143	.129	.4361969	.143	10.656	3

Model Summary^b

Model	Change Statistics		Durbin-Watson
	df2	Sig. F Change	
1	192 ^a	.000	2.019

a. Predictors: (Constant), mean مقاومة التغيير, mean تكنولوجيا المعلومات

b. Dependent Variable: mean تبني نظم المعلومات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.259	.128		9.863	.000
	mean تكنولوجيا المعلومات	.279	.056	.434	5.011	.000
	mean مقاومة التغيير	-.108	.057	-.162	-1.879	.062
	mean عوامل تنظيمية	-.080	.029	-.183	-2.710	.007

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	mean تكنولوجيا المعلومات	mean مقاومة التغيير
1	1	3.780	1.000	.00	.01	.00
	2	.130	5.384	.00	.16	.04

3	.058	8.064	.49	.49	.05
4	.031	10.981	.51	.34	.91

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions	
		mean عوامل تنظيمية	
1	1	.01	
	2	.65	
	3	.28	
	4	.06	

a. Dependent Variable: mean
تنبني نظم المعلومات

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	mean تنبني نظم المعلومات	Predicted Value	Residual
102	3.361	3.0000	1.533861	1.4661391
110	3.217	3.0000	1.596904	1.4030961

a. Dependent Variable: mean
تنبني نظم المعلومات

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.003765	1.939698	1.304422	.1766141	196
Residual	-.9396978	1.4661391	.0000000	.4328285	196
Std. Predicted Value	-1.702	3.597	.000	1.000	196
Std. Residual	-2.154	3.361	.000	.992	196

a. Dependent Variable: mean
تنبني نظم المعلومات

b.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.352 ^a	.124	.110	.4120133	.124	8.937	3

Model Summary^b

Model	Change Statistics		Durbin-Watson
	df2	Sig. F Change	
1	190 ^a	.000	2.021

a. Predictors: (Constant), mean مقاومة التغيير, mean تنظيمية mean, تكنولوجيا المعلومات

b. Dependent Variable: mean تبني نظم المعلومات

Collinearity Diagnostics^a

			(Constant)	mean تكنولوجيا المعلومات	mean مقاومة التغيير
1	1	3.780	1.000	.00	.01
	2	.131	5.368	.00	.16
	3	.058	8.045	.49	.48
	4	.031	11.054	.51	.36

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions
		mean عوامل تنظيمية
1	1	.01
	2	.66
	3	.28
	4	.06

a. Dependent Variable: mean
تبينى نظم المعلومات

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	mean تبينى نظم المعلومات	Predicted Value	Residual
104	3.215	3.0000	1.675370	1.3246299

Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.387 ^a	.150	.146	.5230720	.150	34.899	1
2	.534 ^b	.285	.277	.4810281	.135	37.125	1
3	.546 ^c	.298	.287	.4778194	.013	3.655	1

Model	Change Statistics		Durbin-Watson
	df2	Sig. F Change	
1	198 ^a	.000	1.910
2	197 ^b	.000	
3	196 ^c	.057	

a. Predictors: (Constant), mean سهولة الاستخدام

b. Predictors: (Constant), mean سهولة الاستخدام, وعى المستخدم

c. Predictors: (Constant), mean سهولة الاستخدام, وعى المستخدم, وعى *سهولة

d. Dependent Variable: mean تبني نظم المعلومات

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.549	1	9.549	34.899	.000 ^b
	Residual	54.174	198	.274		
	Total	63.722	199			
2	Regression	18.139	2	9.069	39.196	.000 ^c
	Residual	45.583	197	.231		
	Total	63.722	199			
3	Regression	18.973	3	6.324	27.701	.000 ^d
	Residual	44.749	196	.228		
	Total	63.722	199			

a. Dependent Variable: mean تبني نظم المعلومات

b. Predictors: (Constant), mean سهولة الاستخدام

c. Predictors: (Constant), mean سهولة الاستخدام, وعى المستخدم

d. Predictors: (Constant), mean سهولة الاستخدام, وعى المستخدم, وعى *سهولة

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.708	.115		6.174	.000
	سهولة الاستخدام mean	.328	.056	.387	5.908	.000
2	(Constant)	.427	.115		3.709	.000
	سهولة الاستخدام mean	.055	.068	.065	.804	.422
	وعى المستخدم mean	.444	.073	.489	6.093	.000
3	(Constant)	.915	.280		3.271	.001
	سهولة الاستخدام mean	-.164	.133	-.193	-1.233	.219
	وعى المستخدم mean	.137	.176	.151	.779	.437
	وعى* السهولة mean	.130	.068	.555	1.912	.057

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	سهولة الاستخدام mean	وعى المستخدم mean
1	1	1.947	1.000	.03	.03	
	2	.053	6.038	.97	.97	
2	1	2.906	1.000	.01	.01	.01
	2	.059	7.019	.99	.17	.15
	3	.035	9.099	.00	.82	.84
3	1	3.809	1.000	.00	.00	.00
	2	.152	5.009	.05	.00	.00
	3	.035	10.384	.00	.24	.12
	4	.004	32.979	.95	.75	.88

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions
		meanوعى*السهولة
1	1	
	2	
	1	
2	2	
	3	
	1	.00
3	2	.04
	3	.00
	4	.96

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	meanمتبنى نظم المعلومات	Predicted Value	Residual
103	3.012	4.0000	2.560980	1.4390202
108	3.012	4.0000	2.560980	1.4390202
132	3.801	3.0000	1.183859	1.8161415
183	3.808	3.3333	1.513946	1.8193871

a. Dependent Variable: meanمتبنى نظم المعلومات

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N

Predicted Value	.918083	2.560980	1.350000	.3087761	200
Residual	-1.3203776	1.8193871	.0000000	.4742040	200
Std. Predicted Value	-1.399	3.922	.000	1.000	200
Std. Residual	-2.763	3.808	.000	.992	200

a. Dependent Variable: mean
تبني نظم المعلومات

Model Summary^d

Model	Change Statistics		Durbin-Watson
	df2	Sig. F Change	
1	194 ^a	.000	1.810
2	193 ^b	.000	
3	192 ^c	.063	

a. Predictors: (Constant), mean سهولة الاستخدام

b. Predictors: (Constant), mean سهولة الاستخدام, وعي المستخدم

c. Predictors: (Constant), mean سهولة الاستخدام, mean وعي المستخدم, وعي *سهولة

d. Dependent Variable: mean
تبني نظم المعلومات

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	mean سهولة الاستخدام	mean وعي المستخدم
1	1	1.949	1.000	.03	.03	

2	2	.051	6.207	.97	.97	
	1	2.908	1.000	.01	.01	.01
	2	.055	7.246	.99	.17	.18
	3	.037	8.919	.00	.82	.81
3	1	3.823	1.000	.00	.00	.00
	2	.138	5.264	.05	.00	.00
	3	.037	10.198	.00	.20	.08
	4	.003	38.292	.95	.80	.92

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions	
		mean وعى* السهولة	
1	1		
	2		
	1		
2	2		
	3		
	1	.00	
3	2	.03	
	3	.00	
	4	.97	

متبني نظم المعلومات. Dependent Variable: mean

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	متبني نظم المعلوماتmean	Predicted Value	Residual
102	3.365	3.0000	1.648102	1.3518984
104	3.365	3.0000	1.648102	1.3518984
110	3.219	3.0000	1.706643	1.2933571

a. Dependent Variable: mean
متبني نظم المعلومات

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.913524	1.966421	1.304422	.2441510	196
Residual	-.9664208	1.3518984	.0000000	.3986519	196
Std. Predicted Value	-1.601	2.711	.000	1.000	196
Std. Residual	-2.406	3.365	.000	.992	196

Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.257 ^a	.066	.061	.4068899	.066	13.488	1
2	.469 ^b	.220	.212	.3727334	.154	37.610	1
3	.508 ^c	.258	.246	.3646249	.037	9.544	1

Model Summary^d

Model	Change Statistics		Durbin-Watson
	df2	Sig. F Change	

1	191 ^a	.000	
2	190 ^b	.000	
3	189 ^c	.002	1.833

a. Predictors: (Constant), mean سهولة الاستخدام

b. Predictors: (Constant), mean سهولة الاستخدام, mean وعى المستخدم

c. Predictors: (Constant), mean سهولة الاستخدام, mean وعى المستخدم, mean وعى *سهولة

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.953	.093	10.206	.000
	mean سهولة الاستخدام	.170	.257	3.673	.000
2	(Constant)	.706	.094	7.476	.000
	mean سهولة الاستخدام	-.034	-.052	-.634	.527
	mean وعى المستخدم	.353	.500	6.133	.000
3	(Constant)	.008	.244	.033	.974
	mean سهولة الاستخدام	.284	.431	2.457	.015
	mean وعى المستخدم	.820	1.159	5.088	.000
	mean وعى *سهولة	-.204	-1.048	-3.089	.002

Collinearity Diagnostics

				(Constant)	mean سهولة الاستخدام	mean وعى المستخدم
1	1	1.949	1.000	.03	.03	
	2	.051	6.213	.97	.97	

2	1	2.908	1.000	.01	.01	.01
	2	.054	7.308	.99	.20	.17
	3	.037	8.816	.00	.79	.82
3	1	3.824	1.000	.00	.00	.00
	2	.136	5.299	.05	.00	.00
	3	.038	10.073	.00	.19	.08
	4	.003	38.291	.95	.81	.92

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions	
		mean وعى* السهولة	
1	1		
	2		
	1		
2	2		
	3		
	1		
3	2	.00	
	3	.03	
	1	.00	
	4	.97	

Dependent Variable: mean. تتبنى نظم المعلومات

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N

Predicted Value	.908068	1.758609	1.278066	.2131988	193
Residual	-.7586091	1.0364807	.0000000	.3617651	193
Std. Predicted Value	-1.735	2.254	.000	1.000	193
Std. Residual	-2.081	2.843	.000	.992	193

Frequencies

Statistics

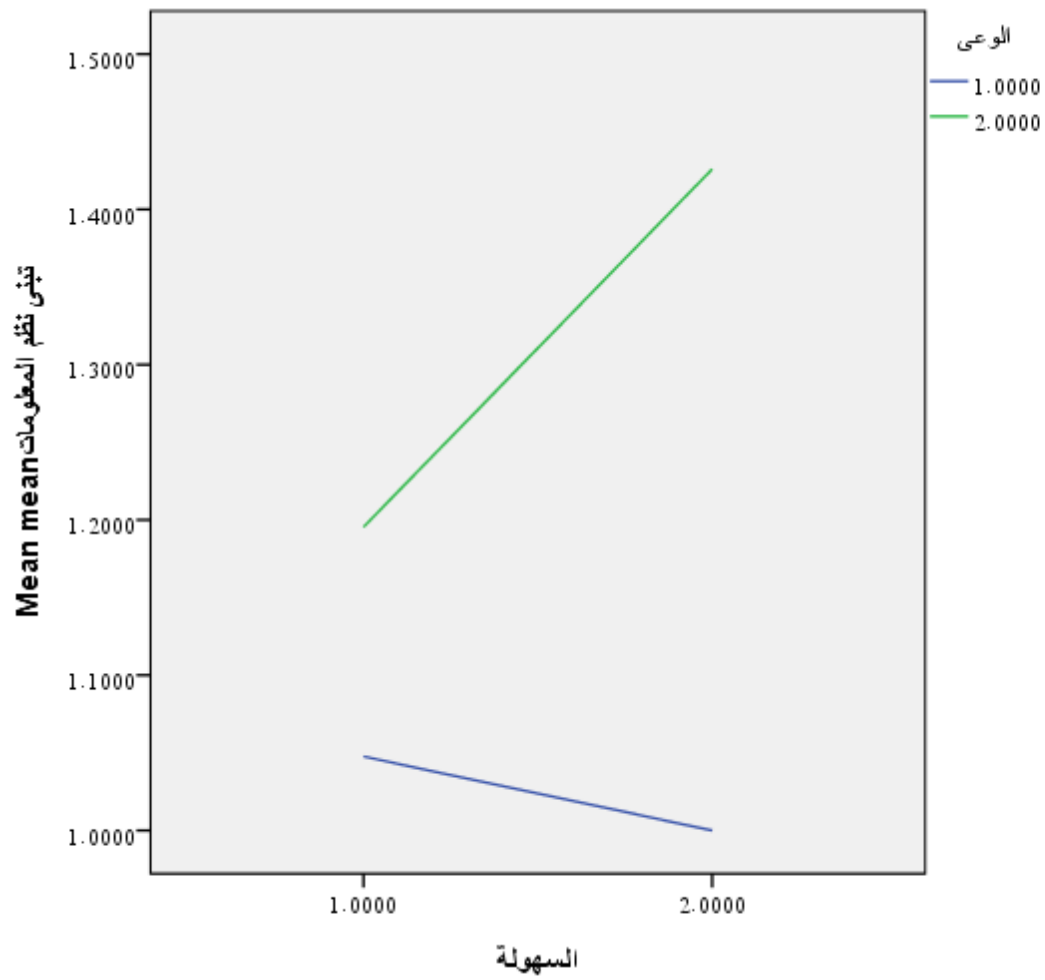
		meanسهولة الاستخدام	meanوعى المستخدم
N	Valid	193	193
	Missing	0	0
	Median	2.000000	1.750000

Graph

Notes

Input	Output Created	29-JUN-2014 14:13:17
	Comments	
	Data	E:\منى تحليل_1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	ID ~= 103 & ID ~= 108 & ID ~= 132 & ID ~= 183 & ID ~= 102 & ID ~= 104 & ID ~= 110 (FILTER)
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Resources	N of Rows in Working Data File	193
		GRAPH
	Syntax	) BY تابع /LINE(MULTIPLE)=MEAN(سهولة BY وعى.
	Processor Time	00:00:01.12
	Elapsed Time	00:00:00.89

E:\[DataSet1] منى تحليل_1.sav



أسماء المحكمين للاستبيان

- 1- الدكتور / محمد أحمد الخليفة - جامعة السودان
- 2- الدكتور / عبدالله عكود عثمان - جامعة ود مدني الاهلية
- 3- الدكتور / البيساني النابلسي يوسف - جامعة القضارف
- 4- الدكتورة / الهام حسن فتح الرحمن - جامعة الخرطوم

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد الموقر:
السلام عليكم ورحمة الله

هذا الاستبيان هو جزء من استكمال أطروحة ماجستير بعنوان
(العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الخدمية
بالسودان- سهولة الاستخدام كمتغير وسيط ووعي المستخدم كمتغير معدل).
ويهدف هذا الاستبيان لدراسة العوامل المؤثرة على تبني نظم المعلومات
الإدارية في المؤسسات الخدمية والوصول إلى النتائج والوقوف على التوصيات
المناسبة.

نرجو الإجابة على الأسئلة بدقة وكلنا ثقة في تعاونكم معنا ، علما أن
المعلومات التي تقدموها لنا ستعامل بسرية تامة ، وستستعمل لأغراض البحث
العلمي فقط دون الحاجة لذكر الأسماء .

وتقبلوا فائق التقدير والاحترام

شاكرين تعاونكم معنا

المشرف

د. صديق بلل إبراهيم

الدارسة

منى حسن محمد علقم

الجزء الاول:

1- ملكية المؤسسة : عامة خاصة

2- النوع ذكر أنثى

3- العمر : اقل من 30 سنة من 30 - 40 سنة

من 41 - 50 سنة اكثر من 50 سنة

4- المؤهل العلمي : دون الجامعي جامعي
فوق الجامعي

5- مدة الخدمة في المؤسسة: اقل من 5 سنوات من 5 - 10

سنوات من 11 - 15 سنة اكثر من 15
سنة

6- مسمى الوظيفة الخاص بك: مدير عام نائب مدير عام

مدير تنفيذي مدير إدارة رئيس قسم مشرف
اخرى

7- هل تستخدم الحاسب الآلي (التقنية) في عملك؟

نعم لا أحيانا

8- توجد برامج تدريبية متخصصة للعاملين في زيادة مهاراتهم التقنية :

نعم لا أحيانا

9- عدد الدورات التدريبية التي تحصلت عليها لتنظم المعلومات الإدارية :

لم أحصل على أي دورة دورة واحدة

دورتين 3 دورات فأكثر

الجزء الثاني :

اولا : تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة :

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تستخدم وسائل الاتصالات الحديثة (كمبيوتر,....) لتبادل المعلومات و البيانات فى المؤسسة.					
2	تستخدم المؤسسة شبكات اتصال لربط كافة الاقسام المهمة فى المؤسسة.					
3	تتميز شبكات المعلومات التى تستخدمها المؤسسة بانها حديثة.					
4	تحرص المؤسسة على استخدام أفضل لبرامج المتوفرة فى نظم المعلومات الإدارية .					
5	تحرص المنظمة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات و البيانات و الحفاظ على سريتها					

ثانيا : العوامل التنظيمية فى المؤسسة :

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تهتم ادارة المؤسسة بالتطوير المستمر لنظم المعلومات الادارية.					
2	توفر الإدارة العليا نظم المعلومات الإدارية المناسبة حسب المستويات المختلفة.					
3	هناك إجراءات مكتوبة تحدد كيفية استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة.					
4	يوجد قسم او ادارة خاصة لنظم المعلومات الإدارية بالمؤسسة					
5	تسهل نظم المعلومات الادارية فى تنظيم العلاقة بين المستويات الادارية المختلفة					

ثالثاً: العوامل البيئية في المؤسسة .

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تواجه المؤسسة بالتغيير المستمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
2	تتأثر المؤسسة بالتغيرات الاقتصادية مثل سعر الصرف					
3	تراعى المؤسسة تحقيق المتطلبات القانونية والمعايير المهنية ذات العلاقة					
4	تهتم المؤسسة بتلبية رغبات عملائها					
5	تراعى ادارة المؤسسة النواحي الثقافية لمستخدمي النظام.					

رابعاً: عوامل مقاومة التغيير فى المؤسسة :

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محا يد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تشجع الادارة جميع الموظفين للتعبير عن مشاعرهم اتجاة برامج التغيير فى التنظيم الادارى والوظائف.					
2	يقوم المدير بشرح وتوضيح اهداف عملية التغيير فى التنظيم الادارى والوظائف فى المؤسسة.					
3	اتفهم مبررات قرارات التغيير فى الهيكل التنظيمى بالمؤسسة.					
4	تتم مشاركة العاملين فى المؤسسة عند اجراء اى تغيير.					
5	لا يستفيد جميع الموظفين من فوائد التغيير فى التنظيم الادارى والوظائف فى المؤسسة.					
6	تهتم الادارة العليا بالعامل الانسانى عند التغيير فى اجراءات العمل بالمؤسسة.					

خامسا: سهولة الاستخدام :

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أجد التفاعل مع نظم المعلومات الادارية لا يتطلب الكثير من الجهد.					
2	أجد ان نظم المعلومات الادارية سهل الاستخدام.					
3	أجد من السهل على أن أكون ماهرا في استخدام نظم المعلومات الادارية.					
4	لقد كان للتدريب أثر إيجابي على تعاملى مع نظم المعلومات الادارية.					
5	أستطيع التحكم بجميع العناصر بطريقة سهلة وواضحة.					

سادسا: وعى المستخدم :

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	استخدم التقنيات والاجهزة الحديثة بكفاءة					
2	اعى باساليب استخدام قواعد البيانات المتخصصة فى مجالى.					
3	أرى أن نظم المعلومات الادارية تمكني من التعامل مع المعلومات مثل (تخزينها واسترجاعه)في الوقت المناسب					
4	لدى اهتمام بالتطورات التى تطرا على نظم المعلومات الادارية					
5	ارى ان موثوقية المعلومات التى يتم تقديمها عبر نظم المعلومات الادارية تعتبر عالية.					

قياس تبني نظم المعلومات الادارية فى المؤسسة

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	اقوم باستخدام نظم المعلومات الادارية فى كثير من الاحيان .					
2	سوف استخدم نظم المعلومات الادارية على اساس منتظم فى المستقبل					
3	اوصى الاخرين بشدة على استخدام نظم المعلومات الادارية فى المستقبل.					
4	اشعر بان تبني نظم المعلومات الادارية من القضايا المهمة فى المؤسسة					