مجلة جامعة بخت الرضا المحكمة، ربع السنوية، العدد (46)، المجلد (1) سبتمبر 2026م
معامل التأثير العربي (1.25)
ISSN:[1858-6139],Online

مساهمة نظام المعلومات الادرية في تشجيع الابداع والتميز الاداري لتحقيق الميزة التنافسية
دراسة استطلاعية في هيئة التأمين الصحي بولاية الخرطوم
محلية كرري (2018 -2019)

صلاح على حامد[1] مروه عطا المنان احمد[2]

[1]جامعة أم درمان الإسلامية كلية العلوم الادارية

[2]جامعة دلتا العلوم والتكنولوجيا كلية علوم الحاسوب وتقانة المعلومات

تاريخ الاستلام:2026/09/10م تاريخ النشر:2026/09/30م

مستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس معايير ومقومات نجاح نظم المعلومات الإدارية، وتحديد مدى مساهمتها في تعزيز الإبداع والتميز الإداري لتحقيق الميزة التنافسية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث تم بناء نموذج يتضمن مجموعة من الفرضيات واختبارها عبر أساليب إحصائية متقدمة لمعالجة البيانات المجمعة من عينة الدراسة بالمنظمة المبحوثة. أظهرت النتائج وجود علاقات ارتباط ذات دلالة إحصائية قوية بين مؤشرات نجاح نظم المعلومات الإدارية (المتمثلة في حجم استخدام النظام ومستوى قناعة المستفيد) وبين أبعاد الإبداع والتميز الإداري. كما أكدت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمؤشرات نجاح النظام في تحقيق الميزة التنافسية. وبناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة حث الإدارات على تفعيل أساليب الميزة التنافسية الحديثة عبر استغلال الإمكانات المادية والفكرية والمعلوماتية، ورفع وعي القيادات بأهمية نظم المعلومات الإدارية، فضلاً عن إلحاق الكوادر الإدارية ببرامج تدريبية متطورة لضمان الاستفادة القصوى من هذه النظم.

كلمات مفتاحية :نظم المعلومات الإدارية، قناعة المستفيد، الإبداع الإداري، التميز الإداري، الميزة التنافسية.

Abstract

Abstract: This study aimed to examine the success criteria and determinants of Management Information Systems (MIS) and evaluate their contribution to promoting managerial creativity and excellence to achieve a competitive advantage. Using a descriptive-analytical approach, a set of hypotheses was formulated and tested using advanced statistical methods applied to data collected from the target sample within the organization under study. The findings revealed strong, statistically significant correlation relationships between MIS success indicators (specifically system usage and user satisfaction) and dimensions of managerial creativity and excellence. Furthermore, regression analysis results confirmed that MIS success indicators significantly impact the attainment of competitive advantage. Based on these outcomes, the study recommends that decision-makers activate modern methods for achieving competitive advantage by leveraging tangible, intellectual, and information assets. It also emphasizes enhancing organizational awareness of MIS significance and providing advanced training programs to ensure maximum utilization of these systems.

Keywords: Management Information Systems (MIS), User Satisfaction, Managerial Creativity, Organizational Excellence, Competitive Advantage.

مقدمة

إن التحديات والصعوبات التي اصبحت تواجه معظم المؤسسات التجارية وغيرها أجبرتها على تبني الاساليب والانظمة المتجددة التي تساعد المؤسسات على البقاء والتنافس الذى اصبح سمت وميزة للمؤسسات المعاصرة لذا ينبغي التنبه الى دور المعلومات فيما يخص الادارة والتسارع في تطوير نظم المعلومات الادارية ونظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات الرقمية واستخدام تقانات المعلومات الحديثة التي أحدثت تغيراً ملحوظاً في مجال الادارة بوظائفها المختلفة ، فلم يعد استخدام نظام معلومات إداري العامل الحاسم في نجاح المنظمات وتحقيقها للميزة التنافسية فقط، بل ان هنالك العديد من الجوانب التي ينبغي أخذها بالحسبان، من أهمها معايير نجاح نظام المعلومات الإدارية ، التي اصبحت بدورها تكتشف وتتنبأ بحدوث المشكلة أو الأزمة وكيفية التعامل معها ، كما لها الدور في معرفة سلوك ومشاعر المستفيد في الوقت الذي أصبح للمستفيد الدور الأكبر في نجاح تصميم وتنفيذ نظام المعلومات. من هذا المنظور أصبح نظام المعلومات الإدارية الناجح منهجاً ملازماً لمنظمات اليوم وركيزة مهمة لإدارة المؤسسة ومصدراً يحقق قدراتها التنافسية ويحقق فرصاً جديدة للمؤسسات تحاول عن طريقها تحقيق مزايا تنافسية والحصول على حصص سوقية جديدة . وانطلاقا مما سبق أهتمت هذه الدراسة أيضاً بمعرفة العلاقة بين نظام المعلومات الإدارية الناجح ودوره في تحقيق الإبداع والتميزي الاداري.

مشكلة الدراسة: تمت صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

1/ ما الفائدة المرجوة التي يمكن ان يحققها استخدام نظام المعلومات الإدارية الناجح من خلال تشجيع وتنشيط الابداع والتميز الاداري؟ وهل هنالك تصور واضح لدى مدراء المؤسسة لتحقيق ذلك؟

2/ هل طبيعة العلاقة بين مؤشرات نظام المعلومات الإدارية الناجح و الابداع والتميز في تلك المؤسسة واضحة وصريحة؟

أهمية الدراسة: تمثلت اهمية هذه الدراسة في تناول مصطلحات ادارية تمثل قمة المفاهيم في مجال الادارة المعاصرة التي اختلفت باختلاف المؤسسات وقدرتها على التعامل مع مفاهيمها ومضامينها الاساسية باعتبار ان عالم اليوم يتوجه الى الفكر الاداري الممزوج باستخدام مفردات تقانة المعلومات والاتصالات كأحد المساعدات النوعية في مجال عصر المعرفة ، حيث ان اهميتها تكمن في ما يلي:

1/ إذ تعد تقانة المعلومات من المستلزمات الهامة التي تساعد في انجاز عمل نظم المعلومات ولاسيما نظام المعلومات الادارية الناجح من أهم ما يميز هذا العصر، عصر المجتمع المعلوماتي إذ أتصف بالسمات التي تميز المجتمعات المتطورة التي تتسم بضخامة حجم البيانات والمعلومات المطلوب معالجتها وتخزينها واسترجعها في الوقت المناسب.

2/ توجيه تلك المؤسسة ومطالبة بالبحوث التي تتناول مثل هذه الموضوعات المهمة بالدراسة لأجل الاستفادة منها في تحسين أدائها والمساهمة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة من خلال توفير المعلومات للعديد من الجهات وخاصة متخذي القرار .

3/ أهمية الدراسة لربطها بين جانبين مهمين الأول يتعلق بمعايير نجاح نظام المعلومات الادارية ، والثاني متعلق بالإدارة والمعبر عنها بالإبداع والتميز الاداري (الميزة التنافسية) .

أهداف الدراسة:

1/ معرفة خصائص ومقومات نجاح نظام المعلومات الادارية في المؤسسة عينة البحث ودورها في تشجيع الإبداع والتميزي الإداري لتحقيق المزايا التنافسية.

2/ معرفة الخبرات السابقة في مجال متغيرات البحث وصولاً الى منظور نظري للمفاهيم المعاصرة وإمكانية نقلها الى المؤسسات الأخرى.

3/ معرفة العلاقة بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والإبداع والتميزي الاداري

فرضيات الدراسة:

1/ هنالك علاقة ارتباط (ذات دلالة معنوية) بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية والإبداع والتميزي الاداري

2/ هنالك تأثير لمؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية في الابداع والتميزي الاداري

منهج الدراسة:

أداة الدراسة: تم استخدام أداة الاستبانة باعتبارها أداة مناسبة لاستطلاع آراء أفراد عينة البحث ، ولغرض بناء وإعداد الاستبانة تم إتباع بعض الخطوات التي ساعدت الباحث في تصميم هيكلة الاستبانة مثل: الاطلاع على عدد من الاستبانات المتعلقة بالموضوع الدراسة، مراجعة العديد من الأدبيات الخاصة بنظم المعلومات الادرية من كتب وبحوث ، بهدف الحصول على فقرات تفيد في بناء الاستبانة النهائي، تم من خلال المعلومات المتحصلة في الفقرة (أ، ب) تصميم استبانة تتكون من جزأين. أما الجزء الأول احتوى على المقاييس الخاصة بمؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية وتضمن الجزء الثاني المقاييس الخاصة بالإبداع والتميزي.

الوسائل الإحصائية: استخدم الباحث مجموعة من الوسائل الإحصائية بقصد التوصل الى مؤشرات دقيقة تخدم أهداف البحث واختبار فرضياته وتمثلت هذه الوسائل بالاتي: معامل الارتباط البسيط (بيرسون) : واستخدم لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات وتحليل الانحدار لمعرفة التأثير المعنوي للمتغيرات المستقلة في المتغيرات المعتمدة.

نظام المعلومات الإدارية الناجح

هو عبارة عن مجموعة من الإجراءات التي تتضمن تجميع وتشغيل ونشر واسترجاع المعلومات بغرض تدعيم عمليات صنع القرار والرقابة داخل المؤسسة (إبراهيم، 2005، ص 1). هو مجموعة منظمة من المعدّات والبرامج وشبكات الاتصالات، والأفراد وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرارات والرقابة داخل المؤسسة (منال وجلال، 2003، ص 13). هي الانظمة التي تقوم بجمع المعلومات من مصادرها الاساسية ثم تقوم بمعالجتها وتخزينها وتحليلها ونشرها من أجل تحقيق هدف معين، فنظم المعلومات هي طريقة منظمة لعرض معلومات الماضي والحاضر المتعلقة بالعمليات الداخلية والآثار الخارجية .كما تساعد في عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.

مما ذكر يمكن تعريف نظام المعلومات مجموعة من العناصر (المادية، البشرية، المالية، المعنوية،...) المتناسقة والمتكاملة مع بعضها البعض من أجل تحقيق معلومات مفيدة يستفاد منها في جميع أنشطة المؤسسة، وذلك عن طريق القيام بوظيفة تجميع، تخزين، معالجة وإيصال المعلومات إلى المستخدمين بالشكل المناسب وفي الوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة لهم، خاصة الوظائف التسييرية لإيجاد حلول للمشاكل الإدارية والمالية والمستقبلية.

دور نظم المعلومات في المنظمات:

من أهم أدوار نظم المعلومات دعم عمليات التشغيل بالمؤسسة، دعم عمليات صنع القرار الإداري، دعم الميزة التنافسية، تشجيع على الإبداع والتميز، إدخال المفاهيم الإلكترونية مثل التسويق الالكتروني والتحصيل الالكتروني والاعلان الالكتروني، الدخول الى الاسواق العالمية وعرض المنتجات عالمية، دعم المستخدم النهائي، إقامة تحالفات مع إدارات نظم معلومات أخرى، تدريب العاملين في مجال نظم المعلومات، إعداد و تصميم نظم خاصة للمعلومات الاستراتيجية. تلعب المعلومات دورا متميزاً في تحقيق التكامل بين المتغيرات الخارجية وبين احتياجات وإمكانيات وقدرات الأجهزة الإدارية. وهناك عديد من الاتجاهات في المستويات الإدارية تبرز الحاجة إلى ضرورة وجود نظام للمعلومات من أهمها الاتجاه إلى زيادة التخصص وتقسيم العمل، وظهور أساليب جديدة في اتخاذ القرارات الجماعية، والاتجاه نحو اللامركزية في الإدارة، والتوظيف المؤقت أو لفترة زمنية خلال اليوم للاستفادة من مهارات معينة و لأداء مهام محددة، وبروز ظاهرة العولمة والتحول نحو اقتصاد المعرفة والخدمات.

مكونات نظم المعلومات: يتكون نظم المعلومات من: (Robert, p 4)

الأجـــهـــزة: يتكون أي نظام معلوماتي من حواسيب آلية سواء شخصية أو متوسطة الحجم أو كبيرة أو شبكة من الحواسيب المتنوعة.

البرمجيات: وهي الأنظمة التي تشغل الحواسيب وتنقسم إلى قسمين هما برمجيات النظم ووظيفتها تقوم بتنفيذ العمليات مثل تـــرتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة، وبرمجيات التطبيقات وهي التي تـــقـــوم بـــتـــشـــغيل بـــيانات المنظمة مثل برامج المرتبات والمشتريات والمحاسبة وبرامج التصنيع ....

قـــواعـــد البـــيانات: وهي مجموعة من البيانات المرتبطة ببعضها والمنظمة بطريقة تتناسب مع احتياجات ومتطلبات المستخدمين.

الإجـــراءات: هـــي عمليات تـــقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز الـــعمليات الحاســـوبية، وتسمى بخريطة مسار النظام وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله من هذه العمليات.

الأفـــراد: هـــم الذين يقوم بتشغيل المكونات المادية والبرمجية والسيطرة عليها، ويعتبرون من أهم عناصر النظام حيث يقومون بتحليل وتوزيع المعلومات و إدارتها.

تعتمد نظم المعلومات الحديثة على استخدم جميع أنواع التكنولوجيا لتشغيل ومعالجة وتخزين ونقل المعلومات في شكل الكتروني وهو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات التي تشمل الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات. ويقوم نظام المعلومات بمعالجة البيانات وتقديمها للمستخدمين ــ ربما يكون فردا أو مجموعة من الأفراد ــ الذين يقومون بتشغيل مخرجات نظام المعلومات بأنفسهم. وربما تكون مخرجات العديد من النظم مستخدمة بشكل روتيني لأغراض التنظيم والرقابة على أداء الجهاز الإداري نفسه أو لتبسيط تشغيل أوامر المستخدمين.

ماهية نظام المعلومات الإدارية الناجح

انتشر استخدام نظام المعلومات الإدارية في الأوان الاخيرة من قبل المنظمات سواء العامة أو الخاصة ، وقد أثبتـــت الدراســـات أن عدد من هذه الأنظمة نجح في حين أن عدد منها قد فشل ، ولا يرجع هذا الفشل إلى عدم ملائمة نوعية الانظمة المستخدمة أو النظام ، ولكن حصل هذا نتيجة عوامل أخرى لم تؤخذ بالاعتبار (Bruwer , 1984 , 63) وفي هذا الســياق أشـــار (Robey , 1979 , 527) إلى أن نظام المعلومات الإدارية يمكن أن يفشل اذا كان هنالك إهمال لردود فعل المستخدم النفسية والعوامل التنظيميـــة مـــن قبل مصممي النظام ، ومقاييس نجاح نظم المعلومات قد تختلف من شخص إلى أخر إلا أن هناك مميزات عامة تصـــف إطـــار أي نظام معلومات ناجح وهي دقة وسلامة النظام ، واستقلالية النظام وأن يستخدم بشمولية من قبل جميع المستفيدين والمســـتخدمين ، إذ أن وجود هذه الصفات تدعم النظام وترفع وتشجع من جودته ، ومن ثم يساعد نظام المعلومات الناجح في رفع جـــودة المؤسســـة ، ويساهم في الجودة الإجمالية للإدارة عن طريق جعل مسؤولياتها على عاتق كل فرد من المؤسسة ، فالمصمم والإداري والمســـتخدم والعامل هم جزء مهم في نجاح نظام المعلومات الإدارية لأنه مرتبط بنشاط المؤسسة اليومي (الســـالمي ، 1999 ، 17) ويقصـــد بفشل النظام ليس توقفه فقط ، وإنما عدم استخدامه بطريقة فعّالة ، ويرجع ذلك إلى مشاكل في التصميم ، والتكاليف ، والبيانـــات ، والتشغيل (إبراهيم سلطان ، 2000 ، 409) أما النجاح فيعني أن يكون نظام معلومات ذو جودة عالية يقوم بتحقيق جميـــع أهـــداف ومتطلبات المستفيد بشكل يفي جميع إجراءات العمل المطلوبة حاليا ومستقبلاً ويعمل بطريقة سلسة وصحيحة بدون أي أخطـــاء وأن يكون سهل الصيانة والتطوير بشرط أن تفوق محصلة الفوائد المادية والمعنوية للنظام على محصلة التكاليف المنفقة عليه (عيســـى والناقب ، 2002 ، 1) ويواجه تطبيق نظام المعلومات الناجح في المنظمة مجموعة من التحديات مثل:

1/ إرهاصات التكنولوجيا وما يرافقها من عدم واقعية التوقعات لمستقبل التكنولوجيا .

2/ قلة الامكانيات المعرفية في بناء وتطوير وتعديل نظم معلومات مستندة إلى تكنولوجيا المعلومات الحديثة .

3/ صعوبة التكامل بين الأنظمة الفرعية المستندة إلى تكنولوجيا المعلومات .

4/ صعوبة التنبؤ بالنتائج المستقبلية لتطبيق نظام المعلومات في المنظمات. (السامرائي والزعبي، 2004، 61).

واستناداً على ما تقدم يرى الباحثين:

أن مفهوم نظام المعلومات الإداري الناجح يساهم في نجاح المؤسسة وأصحاب المصالح في تحقيقها لأهدافها ويجعلها تسهم في تحقيق الميزة التنافسية من خلال الابداع والتميّز الاداري، أما نظام المعلومات الإداري غير الناجح فقد يقود إلى إخفاق المؤسسة في تحقيق أهدافها ومن ثم عدم مقدرتها على النمو والبقاء. أن مفهوم نظام المعلومات الإدارية الناجح يختلف باختلاف وجهة النظر من شخص لأخر ومن مؤسسة لأخرى ومن وقت لأخر بحسب الجهة المستفيدة والغرض المنشود للنظام ويتمثل نجاح نظام المعلومات الإدارية بالعديد من الخصائص والمتطلبات والمقومات والأبعاد التي يمكن من خلالها الحكم على مدى نجاح أو فشل النظام .

مقومات نجاح نظام المعلومات الإدارية

أن تصميم وتشغيل نظام المعلومات الإداري داخل أى مؤسسة لا يعني نجاحه فهناك الكثير من نظم المعلومات الادارية التي تستغرق من الوقت لإنجازها أكثر مما هو مجدول لها أو ينفق لها من المال أكثر مما هو مخطط له ، ففشل أو نجاح النظام يتوقف على العديد من العوامل. (السالمي، 1999، 18) (سلطان، 2000، 411)، والتي يتحدد نجاح نظام المعلومات الادارية بها ، وهي مقومات نجاح تطبيق نظام المعلومات الادارية، والتي كلما توفرت وبنسبة عالية كلما زادت فرصة نجاح المؤسسة من الحصول على نتائج تطبيق نظام المعلومات الادارية (السامرائي، الزعبي، 2004، 59)، (Aman jindal 2003 وسلطان 2000).

يرى الباحثين معتمدا على أراء بعض الباحثين ان مقومات نجاح نظام المعلومات الادارية ترتكز على مشاركة المستفيد وقناعته، مساندة الإدارة العليا، اتجاه المديرين نحو النظم المتطورة، تحديد البرمجيات ومعرفة خصائصها قبل تحديد نوع النظم الذي يستخدم، وجود مقياس لمدى قدرة المدير على توظيف المعلومات، خصائص بيئة القرار و متخذ القرار و خصائص عملية التنفيذ، محل النظام والذي يعد حافزاً للتغيير وضمان نجاح النظام، تفاعل المستخدم و قوة الاتصال بينه وبين المصمم، مستوى التعقيد والمخاطرة و توقعات واقعية ومتطلبات واضحة و دعم الإدارة التنفيذية .

مؤشرات قياس نجاح نظام المعلومات الإدارية

استكمالاً للموضوع سيتم توضيح وعرض أهم المقاييس التي جاءت نتيجة لجهود الباحثين والمتخصصين بقياس نجاح نظام المعلومات الإدارية، جدول(1).

جدول (1) المقاييس المستخدمة لقياس نجاح نظام المعلومات الإدارية

الباحث	المقاييس التي حددها
Delon and mclean /1992	نوعية النظام، نوعية المعلومات، استخدام النظام، قناعة المستفيد ، تأثير فردي تأثير منظمي .
Seddon and Kiew /1994	نوعية المعلومات ، قناعة المستفيد، الاستخدام، الأداء الفردي
الطائي /1995	نوعية النظام ، استخدام النظام، قناعة المستفيد
Etezadi-Am/1996	نوعية النظام نوعية المعلومات، استخدام، قناعة ، تأثير فردي
Delon and mclen/2002	نوعية النظام ، نوعية المعلومات ،نوعية الخدمة ، قناعة المستفيد ، استخدام النظام ، فوائد النظام
Gable and etal /2003	استخدام النظام ، فوائد النظام

المصدر: إعداد الباحث بالاستعانة ببيانات الدراسة الميدانية، 2025م

بالاستناد إلى ما ورد في جدول (1) نرى ان هناك عدد من المتخصصين وضعوا بعض المقاييس لنجاح نظام المعلومات الإدارية وفي الوقت نفسه نجد أن هناك تفاوتاً في عدد هذه المقاييس تختلف من باحث إلى أخر فمنهم من ركز على مقياس واحد ومنهم من ركز على أثنين أو أكثر ، ومنهم من ركز على ستة مقاييس. تبنى أكثر الباحثين مقياس قناعة المستفيد ، واستخدام النظام ، وذلك لكونها أكثر المقاييس التي تدخل لقياس نجاح MIS ، وذلك يعود لوجود علاقة ارتباط بين هذين المقياسين وبين نجاح النظام ، إذ أشارت دراسات عدة الى وجود علاقة معنوية موجبة بين قناعة ورضا المستفيد وبين مستوى الاستخدام. و من هذه الدراسات ،

(Igbaria , 1990 , 73-82) (Rariuder , 1990 , 557-561) . الاهتمام المتزايد من قبل الباحثين بهذه المقاييس وخصوصاً (D,M 2002) ، إذ يعد من الباحثين الذين كانت نماذجهم الخاصة بنجاح MIS التي وضعوها مرتكزاً لمعظم الباحثين بعدهم . واتساقاً مع ما سبق ذكره نرى أنه ينبغي تحديد المقاييس الآتية التي تصب في نجاح نظام المعلومات الإدارية ، والتي سيتم الاعتماد عليها في البحث الحالي ، وهي:

استخدام النظام:

لكي يتم تحقيق نجاح نظام المعلومات الإدارية فلا بد من توظيفه أولاً من خلال تقديمه لما يطمح إليه المستفيد من استخدام وتوفير المعلومات ، وعليه فأن استخدام النظام يشير إلى مدى اعتماد المستفيدين على المخرجات من المعلومات لأنظمة المعلومات في أداء مهامهم ، ويقاس مستوى الاستخدام من خلال عدد مرات الاستخدام ، والوقت المستنفذ في الاستخدام (Igbaria , 1990 , 632) وعد مستوى الاستخدام مؤشراً أساسياً لقياس نجاح MIS إلى جانب القناعة (Ives , olson , 1984 , 586) على أساس أن فشل ونجاح MIS يعتمدان على مدى استخدام المستفيد لها ، لأن الأنظمة صممت من أجل توليد المخرجات للمستفيدين فأن عدم استخدامها يعني عدم الاستفادة منها في صنع القرارات وهذا يعني فشلها (الطائي ، 1995 ، 49) وأكد (Seddon , 1997) على أن الاستخدام يجب أن يسبق القناعة والتأثير والفوائد ، الا أن تكرار الاستخدام يرتبط بقناعة المستفيد فدرجة الاستخدام والتكرار تدل على أن المستفيد مقتنع بنجاح النظام ، فالنظام لا يكون مضمون الاستخدام حتى وإن أدى الاستخدام إلى رفع أداء المستفيد ما لم تتحقق قناعة لدى المستفيد بالنظام ، وأن اعتماد مؤشر استخدام النظام لقياس نجاح أنظمة المعلومات يتزايد ، إلا أن هناك من يرى أن الاستخدام العالي لا يلزم دائما مؤشراً للنجاح (Brawer , 1984 , 64) لاسيما عندما يكون الاستخدام ملزماً وتتخلله بعض السلبيات الخاصة لمدى نوعية وطبيعة ملائمة الاستخدام ، حتى وإن كان الاستخدام مطلوباً حتمياً ، فالتغيير في النوعية والشدة في الاستخدام له انعكاس معنوي على أدراك فوائد النظام ، فضلاً عن انه ينبغي الإشارة إلى أنه ليس هنالك أنظمة معلومات يكون فيها الاستخدام إلزامي بشكل واضح ، ففي بعض مستويات المنظمة قد يكون هناك لجنة معينة أو مدراء يختارون النظام ويطلبون من الموظفين استخدامه بينما يكون استخدام النظام إلزامي في أحد المستويات إلا إن تبني النظام بحد ذاته قد يكون اختياري بشكل كامل وذلك بالاستناد إلى آراء الادارة في المستويات العليا لذلك في بعض الاحيان يكون الخيار في التوقف عن استخدام النظام في حالة عدم توفر نتائج وفوائد مرغوب فيها نتيجة استخدام ذلك النظام (Delone and Mclean,2002,5) .

قناعة المستفيد User satisfaction

بداية ينبغي علينا أن نفرق بين مصطلحين مهمين لطالما يتم الخلط بينهما ، وهما رضا المستفيد وقناعة المستفيد ، وكثيراً ما يعتقد أنهما شيء واحد ، إلا أن الحقيقة غير ذلك فهما مصطلحين مختلفين والدليل على ذلك ما قدمه (Igbaria , 1990 , 638) إذ أعطى تعريفاً لرضا المستفيد جاء فيه (أنه ردود فعل مؤثرة للأفراد تجاه تطبيقات الحاسوب) وبذلك فأن رضا المستفيد هو سلوك في حين تتضمن القناعة المعارف والمشاعر والسلوك وبمعنى آخر الرضا يشمل جانب سلوكي ، أما القناعة فتمثل الجانب النفسي والسلوكي للمستفيد وكما تعرف القناعة على (أنها مواقف المستفيدين الذين يستلمون مخرجات أنظمة المعلومات المتعلقة بمدى تلبية حاجاتهم من المعلومات (Cheney and Dickson , 1987 , 173) . وبهذا تعتبر قناعة المستفيد من أكثر المقاييس استخداما لتقييم نجاح أنظمة المعلومات لأنها تفترض بأن هناك علاقة مباشرة بين فاعلية النظام وبين قناعة المستفيد من النظام ، وعليه فأن نجاح النظام يعبر عنه بالمدى الذي يعتقد فيه المستفيد بأن النظام يلبي احتياجاته المعلوماتية ويتفق على ذلك كل من (Delone and Mclean, 1992 , 94) (Ives et al , 1984, 783) (Lgbaria etal , 1990 , 83-83)(Gatan , 1994 , 119-131) وبالوقت نفسه يعتبر هذا المؤشر الأكثر أهمية لنجاح أنظمة المعلومات الإدارية إذ وجد (Ives , 1984 , 586-602) من خلال المسح الذي شمل (20) دراسة في مجال نجاح نظام المعلومات الادارية ، أن من أهم المؤشرات المستخدمة هي قناعة المستفيد ، وقد يكون السبب وراء تفضيل هذا المؤشر عن المؤشرات الأخرى يعود لوجود ارتباط بين قناعة المستفيد وتحقيق الأهداف التنظيمية ، إذ ان درجة تحقيق الأهداف التنظيمية تتأثر بنوعية القرارات ، وفي أغلب الاحيان يعتمد الأداء الفردي في صنع القرارات على خصائص المعلومات التي تحدد مستوى قناعة المستفيد (Kim , 1988 , 478) فضلاً عن ما يتميز به هذا المؤشر من بساطة وسهولة في التطبيق وإمكانية اعتماده كمؤشر لأجراء المقارنات بين مستوى نجاح أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمات المختلفة أو النظام في نفس المنظمة عبر فترات زمنية مختلفة (Melone , 1990 , 80) ولهذا يرى اغلب الباحثين أن قناعة المستفيد تجاه اعتماد أنظمة الحاسوب في تطبيق نظام المعلومات الادارية تعتبر مؤشراً لنجاح هذه الأنظمة لكونها الأساس الذي يعتمد عليه المستفيد في استخدام

مجلة جامعة بخت الرضا المحكمة، ربع السنوية، العدد (46)، المجلد (1) سبتمبر 2026م
معامل التأثير العربي (1.25)
ISSN:[1858-6139],Online

وتطبيق النظام وان نجاح أنظمة المعلومات الإدارية يرتبط بقناعة المستفيد ونجاح الادارة العليا وأن المواقف الإيجابية منها ترجع إلى تعظيم نجاح الأنظمة.

الميزة التنافسية

بدأت المنافسة بين المنظمات منذ وجدت المنظمات ولحد الآن وبأساليب متباينة ومختلفة عبر الوقت ومن خلال المراجع الادارية وآراء الباحثين المهتمين بهذا الموضوع نلاحظ ان المنافسة تمثل نقطة الانطلاق لمفهوم الميزة التنافسية. **ولقد وردت تعاريف عديدة للميزة التنافسية منها.**

جدول (2) مفاهيم الميزة التنافسية وفق آراء الباحثين

السنة	اسم الباحث	التعريف
1985	Porter	عرف الميزة بأنها خلق وإدامة الأداء الأفضل .
1986	Harvey	يعد الميزة التنافسية بأنها المصدر الذي يعزز وضع المنظمة في السوق بما يحقق لها الأرباح من خلال امتيازها على منافسيها في مجالات المنتج ، السعر ، الكلفة ، التركيز على الإنتاج .
1991	Porter	دالة للطريقة الأفضل التي تدير بها المنظمة النظام الكلي للقيمة
1992	Czepicl	يركز في تعريفه للميزة التنافسية على عنصرين القيمة والزمن ، فيعرفها بأنها القدرة على تقديم قيمة متفوقة للسوق لمدة طويلة من الزمن .
1993	Hicks	الميزة التنافسية ما هي إلا تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل رائد لغرض التقدم على منافسيها
1994	Mc Gahan	الميزة التنافسية هي أداء المنظمات لأنشطتها بصورة أكثر كفاءة وفاعلية مقارنة بالمنافسين
1996	Pitts and Lei	يركزان على نتائج تحليل البيئة الداخلية في تحقيق الميزة التنافسية وهي استغلال المنظمة لنقاط قوتها الداخلية في أداء الأنشطة الخاصة بها. بحيث تخلق قيمة لا يستطيع بقية المنافسين تحقيقها في أدائهم لأنشطتهم
1997	الروسان	خاصية أو مجموعة خصائص في المنظمة يمكن الاحتفاظ بها لفترة طويلة تحقق المنفعة وتمكنها من التفوق على منافسيها .
2000	Lynch	يعرفها بأنها قدرة المنظمة على خلق شيء متفرد ومختلف عن قيمة المنافسين .
2000	Macmillan and tempoe	الوسيلة التي تستطيع المنظمة من خلالها الفوز في منافسيها مع الأخرين .
2002	قطب	الموقع الفريد طويل الأمد الذي تطوره المنظمة من خلال أداء أنشطتها بشكل مميز وفعال واستغلال نقاط قوتها الداخلية باتجاه تقديم منافع قيمة لزبائنها لا يستطيع المنافسون تقديمها

المصدر: (الحيالي ، 2006، 70)

ويتضح من مضامين التعاريف الواردة في الجدول (2) ما يأتي: هي إمكانيات المنظمة على تقديم قيمة متفوقة للسوق لمدة طويلة من الزمن، قدرة المنظمة على خلق شيء متميز ومختلف عن بقية المنافسين، هي استغلال المنظمة لنقاط القوة الداخلية لأداء الأنشطة الخاصة بها ومعرفة مواضع القصور، هي تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل جاذب لغرض التقدم التنافسي، المساهمة في تحقيق التقدم للمنظمة على منافسيها وبالتالي زيادة الأرباح وتحقيق البقاء في عالم الأعمال .

من خلال المناقشة السابقة لمفاهيم الميزة التنافسية يصل الباحث الى التعريف الإجرائي الذي يتناسب مع البحث الحالي وهو (تمثل الميزة التنافسية إمكانية المنظمة على خلق قيمة مضافة مقارنة بالمنظمات الأخرى والتي تحصل عليها من خلال عناصرها المتمثلة بالكلفة ، والتميز والإبداع والقدرات الجوهرية ، والجودة والسمعة وبالتالي يمكنها أداء عملها بشكل يضمن رضي زبائنها الحاليين والمحتملين من خلال استخدام انظمة تكنولجية تتمتع بخصائص متفوقة ومبنية وفق أسس ومتطلبات نجاح عالية. استنادا الى ما ذكر سابقاً من آراء وأفكار حول مفهوم ومضامين الميزة التنافسية نلاحظ ان تطور مفهوم الميزة التنافسية قد مر بأكثر من مرحلة ولكل مرحلة من هذه المراحل آراء وأفكار لباحثين لهم وجهات نظر مختلفة .

أهمية الميزة التنافسية

تعتبر الميزة التنافسية السمة التي تتميز بها المنظمات في هذا العصر ، فبروزها وهيمنتها على مختلف التوجهات جعلها مهمة بالنسبة للمنظمات ويمكن تحديد أهمية الميزة التنافسية بما يأتي:

مجلة جامعة بخت الرضا المحكمة، ربع السنوية، العدد (46)، المجلد (1) سبتمبر 2026م
معامل التأثير العربي (1.25)
ISSN:[1858-6139],Online

1/ تمثل الميزة التنافسية مؤشرا ايجابياً نحو توجه المنظمة لاكتساب موقع قوي في السوق من خلال نيلها على حصة سوقية اكبر من منافسيها ، وهذا يعني احتلال المنظمة لزبائن أكثر ولاءً مقارنة بالمنافسين مما يجعل زبائنها أقل تأثراً لعروض هؤلاء المنافسين من جهة وزيادة حجم المبيعات والأرباح من جهة أخرى (Czepil,1992,40) .

2/ تعتبر الميزة التنافسية عاملاً جوهريا لعمل المنظمات على اختلاف أنواعها وإنتاجها لأنها الأساس الذي تصاغ حوله الإستراتيجية التنافسية وتتفاعل سائر العوامل أو المتغيرات لدعم الميزة التنافسية واتساق الإستراتيجية التنافسية الشاملة للمنظمة (Bosseman and phatak,1989,87) .

3/ تكون الميزة التنافسية مهمة من خلال عدها سلاحاً تنافسياً أساسيا لمواجهة تحديات السوق والمنظمات المنافسة ، وذلك من خلال قيام المنظمة بتنمية معرفتها التنافسية وقدرتها على تلبية احتياجات الزبائن في المستقبل عن طريق خلق التقنيات والمهارات الإنتاجية بصورة مقدرات تمكنها من التكيف للفرص المتغيرة بشكل سريع (Wile Hill,1997,625) .

4/ أهمية موقع الميزة التنافسية في دراسة الادارة الإستراتيجية ، إذ لا تخلو الدراسات والأبحاث ضمن الإستراتيجية من مفهوم الميزة التنافسية وهو ما دعا الى دفع البعض من المفكرين والكتاب الى القول (انه يمكن تعريف الادارة الإستراتيجية على أنها الميزة التنافسية) (Lyanch,2000,153) .

5/ تمثل الميزة التنافسية معياراً مهماً لتحديد المنظمات الناجحة عن غيرها لان المنظمات الناجحة تتميز بإيجاد نماذج جديدة متفردة يصعب تقليدها ومحاكاتها ، لأنها متيقنة من ان النماذج القديمة لها قد أصبحت معروفة ومتاحة بشكل واسع ، وان المنافسين على علم كامل لها (Macmillan and Tampot,2000,89)

عناصر تحقيق الميزة التنافسية

تعتبر الميزة التنافسية احد أهم متغيرات الدراسة الحالية لذا يجب أن تحدد عناصر تحقق الميزة التنافسية لكي يتسنى قياس ودراسة العلاقة بينها وبين متغيرات الدراسة الأخرى ، وهنالك عدد كبير من الباحثين والمفكرين كان لهم الدور المتميز في التنوع والإسهاب في تحديد عناصر الميزة التنافسية، جدول (3)

جدول (3) عناصر الميزة التنافسية من وجهة نظر الباحثين

الباحث	السنة	الكلفة	التميز	الابداع	النمو	التحالفات	المعولية	سمعة المنظمة	التركيز	تعاون المجهزين	المرونة	القدرات الجوهرية	المعرفة
Porter	1979	•	•						•				
Hayes wleel wrght	1984	•	•	•			•						
Schuler etal	1987	•	•	•									
Wiseman's	1989	•	•	•	•	•							
Hicks	1993	•	•	•					•				
Mintzberg	1998	•	•	•				•	•	•		•	
Certo	1995	•	•			•				•			
Krajweske	1996	•	•										
Best	1997	•		•	•	•				•		•	
Stack	1998		•	•						•	•		
Chase	2001	•								•	•		
Lyach	2000		•	•	•			•	•				
اليوزبكي	2001	•	•										
بني حمدان	2002	•	•	•		•							
الزعبي	2005	•	•	•	•	•							
R.Lynch and P.Baines	2004			•		•		•				•	•
المجموع 16	/	13	13	11	4	6	1	3	4	5	3	3	1
النسبة المئوية	/	%81.25	%81.25	%68.75	%25	%37.5	%6.25	%18.75	%25	%31.25	%18.75	%18.75	%6.25

استنتاجاً لما ذكر من آراء الباحثين والمفكرين التي تم استعراضها في جدول (3) والخاصة بعناصر تحقيق الميزة التنافسية تبين ان هنالك اتفاقاً بين اغلب الباحثين الى وجود عناصر أساسية ومهمة وقد حصلت على نسبة أكثر من 50% من بين العناصر الأخرى وهي: الابداع 68.75%، التميز 81.25%. اعتماداً على ذلك فان الابداع والتميز سيكونان هما العنصرين اللذان سيتم اعتمادهما في هذه الدراسة.

الإبداع: لقد غيرت حالات المنافسة وتضخم الأسواق وظهور العولمة، وما يعرف بالاقتصاد المعرفي وقصر دورة حياة المنتج والتطورات المتسارعة في التقانات الحديثة وتطبيقاتها الواسعة لمختلف العمليات من أسس المنافسة وقواعدها وازداد الإدراك بان الابداع هو القوة التنافسية اللازمة لتحقيق أهداف المنظمات (سعد الملوك ، 2002 ، 3) ووفقاً لهذا يعرف الابداع بأنه أفكار جديدة ومفيدة ومتصلة بحل مشكلات معينة أو تجميع واعادة تركيب الأنماط المعروفة من المعرفة في أشكال فريدة، ولا يقتصر الإبداع على الجانب التكتيكي لأنه لا يشمل تطور السلع والعمليات المتعلقة بها واعداد السوق فحسب بل يتعدى أيضاً الآلات والمعدات وطرائق التصنيع والتحسينات في التنظيم نفسه ونتائج التدريب والرضا عن العمل بما يودي إلى زيادة الانتاجية (الصرن 2000، ص 28)، فالإبداع ليس إلا رؤية الفرد لظاهرة ما بطريقة جديدة تتطلّب القدرة على الإحساس بوجود مشكلة تتطلب المعالجة من خلال التفكير بشكل مختلف ومبدع لإيجاد الحل المناسب أما (Rlyach,2004,180) يشير الى مفهوم الابداع بأنه القابلية على تولي مبادرات جديدة تذهب الى ما وراء الاستراتيجيات الحالية وضمن هذا التوجه تؤكد (Cortese,2001,158) ان الذين يستطيعون البقاء ضمن ظروف المنافسة المعاصرة هم المبتكرون والمبدعون وهم ليس الذين يتمكنوا من إيجاد تصاميم جديدة للخدمات المقدمة لكنهم القادرون على إيجاد طرق جديدة لخدمة زبائنهم ، ويمكن دعم الابداع بواسطة تكنولوجيا المعلومات ، حيث يكون المنتج الإبداعي في حقيقة الأمر نظاما للمعلومات في بعض المنظمات ، اذ يكون لدى المنظمة نظام معلومات استراتيجية أو إدارية خاص لاستكشاف الفرص الجديدة في البيئة الخارجية ومراقبة وقياس أعمال الآخرين ومتطلبات السوق (هيجز وجيمس ،5-1996) .

عملية الإبداع الوظيفي: أهتم الباحثون باقتراح بعض النماذج بغرض معرفة وحصر مراحل وخطوات عملية الابداع فهي تختلف عن بعضها البعض بدرجات متفاوتة ، وسنقوم في هذه الدراسة بمناقشة نموذج (578 : Kreitner & Kinicki,1992) ويعتبر الأكثر تداولا وقبولاً كما أنه لا يختلف كثيراً عن آراء الآخرين ، فهو يقترح ان عملية الابداع تتضمن المراحل الخمس الاتية :

الإعداد Preparation: تتضمن المدة التي يقضيها الفرد في التعلم والقراءة والتدريب في العمل وحضور المؤتمرات والندوات وغيرها ، ليتمكن الفرد من الاحاطة بكل أبعاد المشكلة والاحساس بها .

التركيز Concentration: في هذه الحالة يركز الفرد اهتمامه وجهوده وتفكيره على المشكلة.

الاحضان Incubation: وهنا ينخرط الفرد في أعماله اليومية بينما يحول ذهنه في البحث عن المعلومات الهامة.

الشروق/ الالهام (Illumination) : حين يبحث الفرد عن المعلومات يعمل على ربطها وايجاد العلاقات فيما بين الاشياء

الاثبات / التحقق (Verification): اعادة العملية بكاملها من أجل اثبات الفكرة أو تعديلها أو تجربتها

في بعض الاحيان ان الابداع لا يتم وفق المرا حل السابق ذكرها بالتتابع والتسلسل الذي أشار اليه الكتاب، فالمراحل والخطوات المختلفة في العملية الابداعية متداخلة ومتشابكة في معظم الأوقات ، كما أنها ليست عملية دائماً تعتمد على الأهداف التي رسمتها المنظمة ، ففي حالات كثيرة تتوالد أفكار جديدة على حسب نوع المشكلة وتحتاج الى مراحل أو خطوات تتلائم مع المشكلة .

التميز: يقصد بالتميز في هذا البحث التميز الاداري في الخدمات التي تقدمها المنظمة لإيجاد شيء يدرك على المستوى الذي تعمل فيه المنظمة بأنه شيء فريد ومميز ويأخذ تحقق هذه الميزة اشكالاً متعددة كتصميم مميز أو شعار أو رؤية أو علامة تجارية أي أنها تحاول ايجاد تصور لدى المستفيدين بان خدمات المنظمة تقدم في قالب للمستفيدين من غير المعتاد عليه عن مثيلاتها في القطاع نفسه ، وقد يأتي هذا التميز أيضا من خلال إيجاد شهرة للعلامة التجارية أو من خلال استخدام تقنية تكنولجيه بارعة ، وبهذا ستحصل المنظمة على عائدات تفوق المتوسط (Noe and others ,1994,62) ويمكن استخدام الميزة بطريقتين :

أ/ من خلال تميز خدمات المنظمة عن المنافسين بإضافة خصائص فريدة للخدمات المقدمة فيعطيها جاذبية تنافسية في السوق .

ب/احتمال توفر فرصة جديدة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات. في حين أعطى (يونس ، 1994 ، 115) مفهوماً لهذه الميزة بأنها عملية تخطيط النشاط لتحقيق تميز في مخرجاته قياساً للبدائل المطروحة في السوق ، مما يحقق تباين واضح في مخرجاتها بمواصفات فريدة ترتقي بها الى أعلى قيمة في الحصة التسويقية. لكي يتم التحقق من التميز هنالك بعض المعايير التي وضعها الباحثين للاستفادة منها في عملية استخدام وتطبيق التميز الاداري وذلك من خلال وضع نسب مئوية معينة لوزن كل معيار ومدى

تأثيره على تحقيق التميز وفيما يأتي ذكر لهذه المعايير: القيادة الإدارية، السياسات والاستراتيجيات، الموارد البشرية وتنميتها، تكنولوجيا المعلومات، إدارة العمليات، الإدارة الإلكترونية، التركيز على المستفيدين، التأثير على المجتمع ونتائج الأداء الرئيسة من خلال هذه المعايير يمكن للمنظمة تضع آليات معتمدة بهدف التحقق والتثبت من أن معايير التميز الإداري المؤسسي قد طبقت وفق لإجراءات علمية واضحة ولها تأثير فعال في الرقي بمستوى الأداء العام لعمل الإدارة المحددة في رحلتها إلى التميز.

اختبار فرضيات الدراسة

أولا: تحليل علاقة الارتباط بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والإبداع والتميز

ثانيا: تحليل علاقات التأثير لمؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية في الابداع والتميز

أولاً : تحليل علاقة الارتباط بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والإبداع والتميز

جدول(4) نتائج علاقات الارتباط بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والإبداع والتميز

الإبداع والتميز / مؤشرات نجاح MIS	التميز	الإبداع
استخدام النظام	0.566 **	0.665**
قناعة المستفيد	0.651**	0.741**

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة باستخدام برنامج SPSS.

** P<0.01 N:20

يشير جدول (4) لأن هناك علاقات ارتباط معنوية موجبة بين استخدام النظام وكل من التميز والإبداع وبمعامل ارتباط قدره 0.56 – 0.665 على التوالي ، كما تبيّن من الجدول (4) أيضاً أن هناك علاقات ارتباط معنوية موجبة بين قناعة المستفيد والتميز والإبداع وبمعامل ارتباط 0.651 – 0.741 على التوالي ، وهذا ما يدل على قبول الفرضية الأولى والتي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية والإبداع والتميز.

ثانياً: تحليل علاقات التأثير لمؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية في الابداع والتميز

1/ تحليل علاقة التأثير لمؤشرات نجاح نظام المعلومات في الابداع.

جدول (5) نتائج معامل الانحدار بين مؤشرات النجاح والابداع

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	مؤشرات النجاح					
	β0	β1 استخدام النظام	β2 قناعة المستفيد	R^2	F المحسوبة	F الجدولية
الإبداع	.021 *(3.051)	007 *(.313)	0.19 *(.566)	.321	523.014	8.495

N=20 D.F (1-14) ( )t P≤0.05

يبيّن جدول (5) أن هناك علاقة تأثير معنوي لمؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية في الإبداع وبدلالة قيمة F المحسوبة (523.014) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (8.495) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (1,14) وكانت قيمة معامل التحديد R^2 هي (321) التي تشير إلى أن نسبة الاختلاف المفسر في الإبداع سبب تأثير مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ، والنسبة المتبقية تعود لمتغيرات عشوائية غير داخلة في أنموذج الانحدار والتي لا يمكن السيطرة عليها .

ويستدل من قيمة β واختبار t لها وجود تأثير معنوي لاستخدام النظام وقناعة المستفيد في الإبداع وبمعامل انحدار (313) (007) على التوالي ، ويدعم هذا التأثير قيمة t المحسوبة البالغة (566) (0.19) على التوالي .

2/ تحليل علاقة التأثير لمؤشرات نجاح نظام المعلومات في التميز.

مجلة جامعة بخت الرضا المحكمة، ربع السنوية، العدد (46)، المجلد (1) سبتمبر 2026م
معامل التأثير العربي (1.25)
ISSN:[1858-6139],Online

جدول (6) نتائج معامل الانحدار بين مؤشرات النجاح والتميز

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	مؤشرات النجاح					
	β0	β1 استخدام النظام	β2 قناعة المستفيد	R^2	F المحسوبة	F الجدولية
التميز	1.987 *(.021)	.507 *(.007)	1.27 *(.580)	.138	310.111	2.894

N=20 D.F (1-14) ( )t P≤0.05

يتبين من جدول (6) أن هناك علاقة تأثير معنوي لمؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية في التميز وبدلالة قيمة F المحسوبة (310.111) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (2.894) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (1,41) وكانت قيمة معامل التحديد R^2 هي (138) التي تشير إلى أن نسبة الاختلاف المفسر في التميز سبب تأثير مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ، والنسبة المتبقية تعود لمتغيرات عشوائية غير داخلة في أنموذج الانحدار والتي لا يمكن السيطرة عليها . ويستدل من قيمة β واختبار t لها وجود تأثير معنوي لاستخدام النظام وقناعة المستفيد في التميز وبمعامل انحدار (507) (.007) على التوالي ، ويدعم هذا التأثير قيمة t المحسوبة البالغة (.862) (1.701) على التوالي . وهذا ما يدلنا إلى قبول الفرضية الثانية .

النتائج

1/ تعتبر مؤشرات استخدام النظام وقناعة المستفيد في نظام المعلومات الادارية من ابرز المؤشرات اعتماداً في قياس نجاح النظام انطلاقاً من ان النظام الذي يحقق القناعة ، ويضمن من المستفيد الاستخدام يعطي مؤشراً على اعتماد الأسس العلمية في تحديد مقوماته وكذلك أشارت معظم الدراسات الخاصة بنجاح نظام المعلومات الادارية الى الاعتماد على هذين المؤشرين.

2/ تبيّن أنّ هنالك علاقات ارتباطات قوية ذات دلالة معنوية بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية والمتمثلة باستخدام النظام وقناعة المستفيد وكل من الابداع والتميز .

3/ تواجه المنظمات باختلاف أنواعها مشكلة قياس مدى نجاح نظام المعلومات الإدارية في جميع تطبيقاتها.

4/ أن هنالك تأثير لمؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية والمتمثلة باستخدام النظام وقناعة المستفيد في الميزة التنافسية المعبر عنها بالإبداع والتميز .

التوصيات

1/ الكشف عن آليات تساعد المنظمات على قياس مستوى نجاح نظام المعلومات الادارية الذي تمتلكه ومدى مساهمته في تحقيق لأهداف المنظمة من خلال مسح آراء المستفيدين من المخرجات المعلوماتية للنظام ومدى ملائمتها لاحتياجاتهم المتجددة للتأكد من استمرار استخدامهم للنظام وقناعتهم به.

2/ حث المدراء بتفعيل كل الاساليب المتعلقة بتحقيق الميزة التنافسية بطرق وأساليب أكثر حداثة وذلك من خلال تفعيل ما تمتلكه من قدرات مادية وفكرية ومعلوماتية.

3/ توعية جميع المسؤولين بأهمية نظام المعلومات الادارية في ترفيع أداء العمل الإداري وتحقيق النجاح والتميز الذي يحقق الميزة التنافسية بكل عناصرها.

4/ إتباع الاساليب المتطورة لمفاهيم الادارة الحديثة في مجال نظام المعلومات للمستفيدين وذلك عبر برامج التوعية والحاقهم بالدورات التدريبية التي يمكن من خلالها تحقيق الاستفادة القصوى .

5/ تبادل الخبرات والتخصصات والشهادات العليا الحديثة في ادارة هيئات التامين التي حققت نجاحا بارعاً في هذا المجال.

6/ زيادة الاهتمام بقوة المكافآت، وتقديم المكافآت بأنواعها لموظفيها المبدعين والمتميزين من أجل تشجيعهم على توليد أفكار جديدة وتنفيذ التغيير المناسب الذي يؤدي إلى حل المشكلات وبالتالي مواجهة العصر بأزماته وتحدياته، عن طريق عقد احتفالات يتم من خلالها تكريم المبدعين منهم

المصادر والمراجع

جلال سعد الملوك عبد الرحمن ، (2002) اثر استراتيجية التمكين في تعزيز الابداع المنظمي، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .

خالد محمد طلال بني حمدان ، (2002)، تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية ، اطروحة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .

محي الدين يحيى توفيق القطب ، (2002) ،الخيار الستراتيجي واثره في تحقيق الميزة التنافسية ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية .

جيمس هيجز (1996)، ترجمة ، شعاع ، مقارنة بين اسرار الابتكار في الشركات الامريكية والاوربية واليابانية، ترجمة شعاع، خلاصات ، الشركة العربية للاعلام العربي ، العدد (21) تشرين الثاني .

غسان فريد عيسى ، ابراهيم عبد الواحد نائب،(2002)، نحو بناء نظم معلومات معيارية ناجحة ، مجلة الإدارة للعلوم التطبيقية ، المجلد واحد ، العدد (1) ،جامعة العلوم التطبيقية الأهلية
، عمان –الأردن .

ابراهيم سلطان،(2000)، نظام المعلومات الإدارية،مدخل النظم،الدار الجامعية- القاهرة.

ايمان فضل السامرائي ، هيثم محمد الزعبي ،(2004) نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى دار صفا للنشر والتوزيع –عمان .

درة عبد الباري إبراهيم، زهير نعيم الصباغ،(2008) ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، دار وائل للنشر والتوزيع، ص.ص. 259 - 260.

محمد عبد الفتاح باغي ،(1988) ، إتخاذ القرارات التنظيمية ، الطبعة الأولى ، مطابع الفرزدق ، الرياض .

محمد ماجد خشية ،(1995)، نظم دعم القرارات ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، دار الرضا للطباعة والنشر ، القاهرة.

Bruwer.P.J.S (1984) A Descriptive Model Of Success For Computer Based Information System Performance " Information and Management"No7.

Delon , W.H and Mclean E.R. (2002) " Information Systems Success Revisited " Proceedings Of The 35th Hawaii International Conference On System Sciences .

Delon ,William and Ephraim Mclean ,(1992) information system success : The Qust for the defendant variable ,information system research,Vol.3,n.1.

Gatiah ,A.W. (1994)"issue : satisfaction a valid measure of system effectiveness" information and management" .Vol.26,No 3.

Ives , J. and Oslon .M.H (1984)" user inrolment and MIS success a review of research "management Sci", Vol1,30,No 5, May.

Kim, K.K. (1988)"Organizational coordination and performance of Hospital accounting information system " Am Empirical Investigation " the Accounting Review , Vol , LXII , No3, July .

Labaria , M (1990)" End user computing Effectivness structural equation model O.M.E.G.A. , Vol.1 , 18 No 6.

Paule ,Melone , Nancy ,(1990) a Theoretical Assessment of the user Satisfaction Construct in Information Systems researches" "Management science" , Vol36, No1, January .

Peter Seddon B (1997)" A respecifcation and extension of the Delone and Mclean Model of is success .Information System Research.8,3 .

Robey .d, (1979) " User Attitude And Management System Use " Academy Of Management Journal" Vol 22, No 3 .

Aman .Jindal.(2003) "Management Information system" Kalyani Publishers .

Davis. P.B (2002) "Information System and Introduction to Information Organization" 2nd ed Palgrare.

Glenn, Boseman, Arrind Phaitak (1989) Strategic Management text and cases. 2nd Ed. John Wily and Sons.

Mugh Macmillan, and Tampoe Mahen (2000), Strategic Management Process, Coutent, and implementation, Oxford, Press.

Noe, R.A. Hallen, B, Johur, and Writht P.M.(1994) Human resources management: Gaining a competitive Advantages, Irwin, Inc. U.S.A.

Richerd, Lynch, (2000), Corporate Strategy, 2nd Ed., Prentice, Hall, Inc.