

فاعلية نظام المعلومات الإدارية وفق
علاقة مشاركة المستفيد بجودة تصميم
النظام
دراسة استطلاعية في عينة من المصارف
التجارية الأردنية

اطروحة تقدم بها
فراس سليمان حسن الشلبي

الى
مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل في اختصاص ادارة
الاعمال

وهي جزء من متطلبات نيل شهادة دكتوراه فلسفة

بإشراف

الأستاذ المساعد الدكتورة نجلة يونس محمد آل مراد

المخلص

سعت الدراسة الى تحليل العلاقة بين مشاركة المستفيد وجودة تصميم نظام المعلومات الادارية واثرها في فاعلية النظام في المصارف التجارية الاردنية. فقد شهد حقل نظم المعلومات الادارية الكثير من التغيرات والتحويلات التي رافقت ثورات المعرفة والاتصال والتقانة مما اسهم في ظهور العديد من العوامل والمتغيرات الحاسمة في نجاح تلك النظم اذ القت الوجة الاستراتيجية لنظم المعلومات الادارية الضوء على اهمية لعب المستفيدين دورا واضحا في تطوير وتصميم نظم المعلومات وهو ما اكدته معظم الدراسات والابحاث التي اشارت الى مشاركة المستفيد كشرط مهم وضروري للحصول على نظام معلومات مصمم بجودة عالية ومن ثم نجاح ذلك النظام. كما ظهرت الجودة كأسبقية هامة وحاسمة في تطوير وتصميم نظم المعلومات الادارية بشكل فرض على المنظمات وجوب بذل جهود كبيرة للحصول على نظم معلومات عالية الجودة تتطابق مع حاجات وتوقعات المستفيدين من تلك النظم وبما يسهم في تحقيق اهداف اولئك المستفيدين وتلك المنظمات ومن هنا جاءت اهمية العلاقة بين مشاركة المستفيد في تطوير نظم المعلومات الادارية وجودة التصميم الناتج من تلك العملية واثرت تلك العلاقة في فاعلية نظام المعلومات الادارية. ونظرا لمحدودية الدراسات التي تناولت العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين هذه الابعاد في البيئة الاردنية خاصة والعربية عامة فقد سعى الباحث الى تضمين دراسته الحالية هذه الابعاد ومتغيراتها ضمن اطار فلسفي، تحليلي، شمولي وذلك من خلال محاولة الاجابة على التساؤلات الآتية:

١. ما طبيعة العلاقة بين مشاركة المستفيد وجودة تصميم نظم المعلومات؟
٢. هل تمتلك ادارات المصارف المبحوثة تصورا واضحا عن تلك العلاقة واثرها في فاعلية النظام؟
٣. ما نوع العلاقة التأثيرية بين مشاركة المستفيد وجودة التصميم في تحقيق فاعلية النظام.
٤. هل هناك تصور واضح لدى ادارات المصارف المبحوثة عن اهمية تلك العلاقة في نجاح المصارف؟

وللاجابة على التساؤلات اعلاه تم وضع نموذج افتراضي يعكس طبيعة العلاقة بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغيرات جودة التصميم واثرت تلك العلاقة في متغيرات فاعلية نظام المعلومات الادارية ونتج عنه مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية والتي تم اختبارها باستخدام بعض الوسائل الاحصائية للبيانات المجمعة من خلال استمارة استبيان وزعت في المصارف التجارية الاردنية المبحوثة على (٩٢) مدير. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها:

- وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغيرات جودة تصميم نظام المعلومات الادارية.
- وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغيرات فاعلية نظام المعلومات الادارية.
- عدم وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات جودة التصميم ومتغيرات فاعلية نظام المعلومات الادارية.
- وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغيرات جودة التصميم مشتركة مع متغيرات فاعلية نظام المعلومات الادارية.
- ان متغيرات فاعلية نظام المعلومات المستجيبة تتحقق نتيجة التأثيرات المباشرة لمتغيرات مشاركة المستفيد التوضيحية بصورة اكبر من التأثيرات غير المباشرة لمتغيرات مشاركة المستفيد التوضيحية عبر توافقه مع متغيرات جودة التصميم الوسيطة.
- واعتمادا على الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة تم تقديم بعض التوصيات المنسجمة معها فضلا عن المقترحات المقدمة للباحثين مستقبلا في موضوعات الدراسة الحالية.

ABSTRACT

This study aimed to investigate the relationship between user involvement and design quality of management information system and its effect on system effectiveness.

The field of MIS has faced a lot of changes and transformation which accompanied with the revolutions of knowledge and communications and technology that has led to evolve many critical variables/factors for systems success .

The strategic direction for MIS highlight to the importance role of the users in MIS develop and design as a critical factor to achieve high MIS design quality harmony with the user's requirements and expectations in order to achieve the goals of users and organizations, hence the relationship between user involvement and MIS design quality and its effect in MIS effectiveness became very important because of the limited numbers of studies which has dealt with the correlative and effective relationship between these dimensions especially Jordanian and Arabian environment ,the researcher tried to imply these dimensions with its variables in comprehensive, philosophical and analytical frame work by attempt to answer the following questions:

1. What the nature of the relationship among user involvement and MIS design quality?
2. Is there a clear consideration of that relationship and this effect in system effectiveness by the management of banks under the study?
3. What is the type of effect relationship among user involvement and design quality in achieving system effectiveness?
4. Is there a clear consideration by the management of the banks under the study about the importance of that relationship in banks success?

In order to answer the above questions a hypothetical model was constructed which reflect the nature of the correlation among user involvement variables and design quality variables and the effect of that relationship in MIS effectiveness variables.

The model brought out a number of major and minor hypothesis which are tested by using some statistical instruments of data gathered through the commercial Jordanian banks by using a questionnaire prepare for this purpose.

A set of conclusions has been reached including: -

- There are a significant correlation between user involvement variables and MIS design quality variables.
- There are significant correlation between user involvement variables and MIS effectiveness variables.
- The MIS effectiveness variables achieved because of the direct effects of explanatory variables of user involvement more than indirect effects of the explanatory variables of user involvement through the intermediate variables of design quality.

Based on the conclusions depicted by this study some important recommendations were presented, which are harmony with conclusions, in the future recommendations presented to the researcher in the topics of this study.