

تاريخ الإرسال (2020-06-18)، تاريخ قبول النشر (2020-09-30)

الأمين محمد آدم

اسم الباحث الأول:

محمد مختار إبراهيم

اسم الباحث الثاني:

عرفة جبريل أبو نصيب

اسم الباحث الثالث:

كلية الاقتصاد والدراسات التجارية -جامعة نيالا-السودان

1 اسم الجامعة والبلد:

كلية الاقتصاد والدراسات التجارية -جامعة كردفان-السودان

2 اسم الجامعة والبلد:

كلية الدراسات التجارية -جامعة السودان  
للعلوم والتكنولوجيا-السودان

3 اسم الجامعة والبلد:

البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address:

Alam.mhod@gmail.com

## الدور المعدل للتمكين النفسي للمستخدمين في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين دراسة على عينة من مؤسسات القطاع الخدمي العاملة بولاية الخرطوم

<https://doi.org/10.33976/IUGJEB.29.1/2021/10>

المخلص:

جودة نظم المعلومات لها دوراً هاماً في خلق رضا المستخدمين للأهمية لرضا كواحد من الأدوات القادر على تحقيق المؤسسات الميزة التنافسية، الا ان هنالك قلة من الدراسات التي تناولت محددات رضا المستخدمين خاصة في الدول النامية، وعليه فان الدراسة هدفت إلى التعرف على أثر التمكين النفسي للمستخدمين على العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين في الشركات العاملة بولاية الخرطوم، تم بناء نموذج الدراسة وفرضياته اعتماداً على أدبيات الدارسة واستناداً لنموذج النجاح لدايلون وماكلين. والاستعانة بالدراسات السابقة في تطوير مقاييس الدراسة والاعتماد على العينة العشوائية غير الاحتمالية (الحصية) لجمع بيانات تم توزيع عدد 384 استبانة لعينة الدراسة حيث بلغت نسبة البيانات الصالحة للتحليل 81 % . وكذلك تم الاعتماد على نمذجة المعادلة البنائية (SEM) وفيها استخدم برنامج (Amos) واستخدام اختبار ألفا كرنباخ للاعتمادية واستخدام أسلوب تحليل المسار للاختبار فرضيات الدارسة. وقد أوضحت نتائج الدارسة وجود أثر معدل للتمكين النفسي للمستخدمين يدعم العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين. وبناءً على نتائج الدارسة تمت مناقشة النتائج وأوصت الدارسة بعدة توصيات من أهمها على المؤسسات الخدمية بصفة عامة والمؤسسات محل الدارسة بصفة خاصة بضرورة الاهتمام بجودة نظم المعلومات الإدارية لدوره الهام في زيادة وخلق الرضا وكذلك بين التأثير النظري والتطبيقي واقتراحات ببحوث مستقبلية.

كلمات مفتاحية: رضا المستخدمين ، جودة نظم المعلومات الإدارية ، التمكين النفسي للمستخدمين.

### The Moderating Effect of Users Empowerment in relationship between Management Information System Quality and Users Satisfaction in the firms of Khartoum state

Abstract:

The quality of information systems an important role improving on Users Satisfaction because Users Satisfaction as one of tools to achieving competitive advantage in the firms, in spite of that there is a lack of studies that take issue of Users Satisfaction determinates m especially in developing countries. The study aims to identify the impact of Users Psychological empowerment in relationship between Management Information System Quality and Users Satisfaction in the firms of Khartoum state, the model of study was built on the assumptions based on the literature of the study to develop metrics study based on previous studies, for the nature of the study was rely on Non-probability sample. Designed a questionnaire to collect data was over of 384 questionnaires valid for analysis at a rate of 81% ,Used (AMOS) program, was used Cronbach's Alpha to test reliability and used path analysis to test the hypotheses of the study. The results of the study showed that there is evidence of supporting the moderating effect of Users Psychological empowerment of interaction the relationship between Perceived Management Information System Quality and Users Satisfaction., Depend on the results of the study have been discussed results, The study recommended that the service firms in general and the firms of study must be attention to Management Information System Quality for its an important role improving Satisfaction also have been The theoretical and practical implications and suggestions for future researches.

Keywords: Users Satisfaction, Management Information System Quality, Users empowerment.

## المقدمة:

تشهد منظمات الأعمال المعاصرة تطورات كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، الأمر الذي دعا إدارات المنظمات الى السعي لتوفير المعلومات الضرورية لتحقيق الأهداف واتخاذ القرارات الاستراتيجية الصائبة التي تمكن من البقاء والاستمرار وتحقيق الميزة التنافسية ، وفي ظل التغيرات المتسارعة فلم تعد الأساليب الحالية قادرة علي مواكبة التطورات في المختلفة المجالات (Goran,2006 p.243) ، اذا تعد نظم المعلومات احدي الأساليب الحديث والأدوات الرئيسية القادرة علي خلق الميزة داخل المنظمات ، وهي المنتج للمعلومات التي تعتبر موردا رئيسيا من موارد المنظمة اكثر من أي وقت مضى ومع التطورات السريعة والمستمرة في مجال العمل المختلفة ( Nilobon et al ,2005 p.413 ) . إذ يعتبر رضا المستخدمين واحد من الأهداف الحاسمة ومن المعايير الأساسية لنجاح نظام المعلومات الإداري ، وتقييم رضا المستخدمين هو ممارسة هامة لقياس قيمة وفعالية وجودة نظام المعلومات ، والرضا ما هو الا سلسلة متصلة من التجارب الإيجابية والسلبية مع النظام المعلوماتي المستخدم أي هو التقييم الذي أجراه المستخدم حول صفات محددة في نظام المعلومات ، علاوة علي ذلك هناك محددات مختلفة حول رضا المستخدمين عن النظام تتم بالتقييم والتحقق في كيفية ادراك المستخدمين ومعدل قبولهم لخصائص نظام المعلومات ومدى توافقه مع احتياجات المستخدمين (Baharudin & Alhendawi , 2013) ويتالي من الأهمية ضمان مستوي مناسب من التوافق بين احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم حتي نضمن مستوي عالي من رضائهم عن نظام المعلومات الإداري . ومع ما يشهده العالم اليوم من ثورة هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وزيادة انتشار العولمة، فأصبحت الأسواق مكاناً مفتوحاً لجميع المستثمرين، مما أدى إلى ظهور منافسة قوية بين المؤسسات لزيادة حصتها في السوق، أيضاً ولأن الشركات تهدف دائماً إلى تحقيق رضا الزبائن ومن ثم كسب ولاء المستخدمين واستقطاب مستخدمين جدد من خلالهم وما يترتب عليه من تحقيق مكانة متميزة بين المنافسين وتحقيق الأهداف الاستراتيجية (الحلبي ،2017). ولذلك فإن اختبار جاهزية العاملين لاستخدام نظم المعلومات الإدارية وربطها ببعض المتغيرات السلوكية المتعلقة بالجودة المدركة لخدمات تلك النظم، ورضا المستخدمين، وتمكين المستخدمين، يمكن أن تستخدم كدليل عملي للحكم على مدى جودة نظم المعلومات الإدارية في المنظمات بشكل عام وفي القطاع الخدمي بشكل خاص. نظرا لضرورة التعرف علي جودة نظام المعلومات المطبقة في المنظمات الخدمية السودانية ومدى تمكين المستخدمين نفسياً لهذه النظم الذي ينعكس على درجة رضاه المستخدمين الذي يمكن ان تحققه جاءت هذه الدراسة لمعرفة ذلك .

## مشكلة الدراسة:

ونظرا لأهمية المعلومات في نجاح المنظمات المعاصرة والاتجاه نحو نظم المعلومات الإدارية ودراسة عوامل الجودة فيه لضمان تدفق المعلومات من المنظمات واليها بالشكل والكمية المناسبة والوقت المناسب والجودة الملائمة، لأنه الضروري التأكد من جودة وقيمة مخرجاته والتي بدورها تساعد على خلق ما يسمى برضاء المستخدمين (إبراهيم ميده، 2009ص18). حيث تعتمد المنظمات في عصرنا الحالي على رضاه المستخدمين لما له من دور هام وأساسي في زيادة أداء المنظمات ، وتزيد أهميته في القطاع الخاص لأنه مبني على الابتكار والتجديد في بيئة تتسم بالمنافسة والسعي لتقديم الأفضل (Liu et al ,2010 p.425) الملاحظ من واقع الدراسات السابقة انه ركزت علي مناقشة متغيرات متعددة حيث تناولت الجودة في نظم المعلومات الادرية من حيث جودة الخدمة فقط من خلال أبعاد الملموسية والموثوقية والتأكدية ، ومن حيث المرونة والسهولة وتصميم النظام والنزاهة وسرعة الوصول وتناولت أبعاد جودة البرمجيات وجودة المنتج ومن حيث جودة المعلومة حيث إشارة الى أبعاد الجودة من خلال خصائص المعلومة كالدقة وشمولية والوضوح والمرونة وذلك كما في الدراسات :

(2015) Dawit.Roriss , (2013) Zarei et al , (2015) Prester and Moturi, (2016) Dr.Igbal et al, وأيضا الى جودة الظروف الميسرة كما في دراسة (صلاح حبش،2017) الملاحظ ان معظم الدراسات التي تناولت جودة نظم المعلومات ركزت علي دراستها كعوامل مؤثرة وعوامل قبول لقياس وتقويم جودة نظم المعلومات الإدارية وكعوامل لقياس جودة نظم المعلومات

وأخذت أبعاد عامل الوقت عامل الشكل عامل المحتوي العامل الفني وذلك من واقع الدراسات التالية: ( رائد و مروة،(2014) و ( Andreeas et al,(2013) Lee and Yair Levy,(2011) , رعد الصرن , (2013) ، إسماعيل وعلي ،(2012) Goral & B Wong, (2010) ، (Yael Shichor & Moshe,(2012) و (Prester Mbiwa & Moturi,(2015) وكفي،(2009).

عليه سوف تأخذ الدراسة جودة معلومات النظام وجودة خدمات النظام كأبعاد للجودة نظم المعلومات الإدارية لأنها تعتبر من الأقوى والأشمل لقياس جودة نظم المعلومات كما إشارة ( Delone & Mcl, 2008 pp.236-263) ما يعتبر مبرر لأخذها. ولم تركز معظم هذه الدراسات علي دراسة جودة نظم المعلومات الإدارية خلال مدخل الجودة في النظم عليه تركز هذه الدراسة على دراستها من المنظور مدخل النظم ، و علي الرغم من أهمية رضا المستخدمين الكبيرة في خلق الميزة التنافسية الا انه من المثير للاستغراب ومن النادر تناول رضا المستخدمين وربطه بشكل مباشر مع جودة نظم المعلومات الإدارية حيث ركزت الدراسات التي تناولت جودة نظم المعلومات بصفة عامة على دراسة العلاقة بينها وبين جودة القرار وصناعة القرار والأداء الإبداعي والأبداع والمبادرة والأداء بشكل عام ، كما أشار اليه دراسات (صلاح حبش ،2017) (2015) Forza, (2015) ALans,Dunk,2015) و (Ching and Yi. Ting,(2012) (Zarei & et al, (2013) (العنوان , زيادات (2020). الا ان هنالك دراسات قليلة درست العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين ولكن بشكل جزئي كدراسة (الحلبي ،2017) و (Mazlan) Baharudin, 2016 و (Alsaleh & Bageel, 2016) . الملاحظ ان التمكين النفسي للمستخدمين قد تم تناوله في العديد من الدراسات السابقة دراسة(2014) (Eslam , Poursaeid & Leila Karimi) التي درست أثر نظم المعلومات الإدارية على التمكين ووجدت ان هنالك علاقة إيجابية، كما ان دراسة (Dezilva, 2014) ) اكدت ان التمكين النفسي يعدل العلاقة بين الرضاء الوظيفي وجودة الخدمة، كما أوضحت دراسة (Yildirim & Karabey, 2016) ان التمكين يعدل العلاقة بين الثقافة التنظيمية و الأبداع التنظيمي.

عليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الى أي مدي يؤثر التمكين النفسي للمستخدمين في تعديل العلاقة بين جودة نظام المعلومات الإدارية المدركة ورضا المستخدمين بالمؤسسات الخدمية العاملة بولاية الخرطوم؟

#### تساؤلات الدراسة:

تتمحور هذه الدراسة حول الأسئلة التالية:

1. هل جودة نظام المعلومات الإدارية تؤثر علي رضا المستخدمين بالمؤسسات الخدمية.
2. ما هو الأثر المعدل لتمكين المستخدمين في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادرية ورضا المستخدمين بالمؤسسات الخدمية.

#### أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. دراسة العلاقة المباشرة بين جودة نظام المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين بالمؤسسات الخدمية.
2. إ اختبار الأثر المعدل لتمكين المستخدمين في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الادرية ورضا المستخدمين بالمؤسسات الخدمية.

## أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

### أولاً: الأهمية العلمية

من المؤمل أن تقدم إضافة علمية جديدة، وخاصة ان هذه الدراسة ستجمع بين متغيرات مختلفة تشخص تفاعل متغيراتها بما يسهم في استنباط مفاهيم وعلاقات جديدة عن موضوعاتها. وتظهر في أنها تتناول الأثر المعدل لتمكين المستخدمين في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين، قد تسهم هذه الدراسة في فتح آفاق جديدة للباحثين في دراسة جودة نظام المعلومات بمدخل الجودة مع متغيرات أخرى خلاف رضا المستخدمين.

### ثانياً: الأهمية العملية

تتبع الأهمية العملية من مدي أهمية موضوع الدراسة للمنظمات الذي يكشف مدي جودة نظم المعلومات الإدارية التي تعد المنتج الرئيسي للمعلومات و تعتبر موردا أساسيا في المنظمات لان المعلومات الجيدة تقود الى الأبداع الفعال للأفراد من خلال رضائهم عنه ، حيث يعد حديث العهد نسبيا في البيئة الإدارية السودانية فان إخضاعه لدراسة التطبيقية يعطي أهمية واضحة ضمن الاطار العلمي لأساليب الإدارة المتقدمة في اكتساب المعارف وزيادة المهارات والقدرات الإبداعية واستخدامه في التحسين والتميز واكتساب ميزة تنافسية فعلي المنظمات التي تسعى لذلك الاهتمام به.

وعمليا فان نتائج وتوصيات هذه الدراسة من المؤمل أن تساعد متخذي القرارات بالإدارات العليا للمؤسسات بأهمية جودة نظم المعلومات الإدارية وتأثيرها المباشر علي رضا المستخدمين والأثر المعدل لتمكين المستخدمين في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين.

### هيكل الدراسة:

تكونت الدراسة من عرض للإشكالية والأهمية والأهداف والمنهج والفرضيات وأنموذج الدراسة، ومن ثم الإطار النظري للدراسة ومن ثم الإطار التطبيقي للدراسة والذي تمت من خلاله الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات، وأخيراً النتائج والتوصيات.

### الإطار النظري:

#### أولاً: مفهوم جودة نظم المعلومات الإدارية:

تُظهر مراجعة أدبيات الموضوع أن الباحثين ينقسمون في تحديد مفهوم جودة نظم المعلومات إلى مجموعتين المجموعة الأولى ترى ان مفهوم جودة تكنولوجيا نظام المعلومات مفهوم واضح ومحدد، وانه يمكن تحديد المفهوم من خلال العوامل التي تسبب مشكلات هذا النظام، في حين ترى المجموعة الثانية ان هذا المفهوم غير واضح وليس من السهل تحديده، وما زال الجدل قائم بين المجموعتين من الباحثين. (Philip and Hazlet, 1996 p.145)

وعلى الرغم من هذا الجدل بين المجموعتين، قام العديد من الباحثين بإعطاء تعريفات محددة لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات، وقد عرفها (Lewis and Boorns, 1993 pp.4-12) بأنها الفرق بين توقعات مستخدم النظام وبين إدراك مستخدم النظام للخدمة المقدمة فعلياً، وعرفها (Pitt et al, 1995 p.612) بأنها المنتج المقارنة بين شعور المستخدمين حول ما يجب أن يقدم لهم من خدمات وما هو موجود فعلياً، أما (Philip and Hazlet , 1996 p. 274) فقد عرفها بأنها القدرة المنظمة في الوصول أو تجاوز توقعات المستخدمين، وتعرف توقعات المستخدمين بأنها رغبات واحتياجات المستخدمين للخدمة، كما يعرفها (Awad & Khatib, 2003 P.483) بأنها ذات بعدين: البعد الأول عمليات، والبعد الثاني مخرجات، وذلك من وجهة نظر المستخدمين للنظام.

ويعرفها (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988 P.12) بأنها الدرجة واتجاه التمايز بين طموح وتوقعات مستخدم النظام، أما (Kettinger and Lee, 1994 P.516) فيعرفانها بأنها الانضباطية بمتطلبات المستخدمين.

أما ( Lehtinen and Lehtine, 1991 P.287 ) فقد أعطيا ثلاثة أبعاد لهذا المفهوم هي: التفاعل، والمادية، والتعاون، من وجهة نظر المستخدم لهذه الخدمة. أما ( Gronroos, 1984 P.44 ) فقد ركز على بعدين فقط في تعريف الجودة هما الجودة الفنية ويقصد بها ما يتم الحصول عليه من الخدمة والجودة الوظيفية يقصد بها تقديم الخدمة للمستخدم.

أما فيما يتعلق بقياس الجودة وأبعادها فتقر الأدبيات بأن غالبية المقاييس القديمة بالنسبة لجودة الأنظمة هي ذات توجه لقياس المنتج فقط Production Oriented وهو ما يلزم للصناعات والمشاريع الهندسية، أما في أنظمة المعلومات فالمنتجات ليست مخرجات بطبيعة إنتاجية فقط، وإنما أيضاً مخرجات بطبيعة خدماتية، وأكثر مخرجاتها ذات طبيعة خدماتية، وعليه فإن جودة أنظمة المعلومات الخدماتية كما يلمسها المستخدم النهائي هي مفتاح مقياس الجودة لأنظمة المعلومات.

**ومن اهم الأبعاد في جودة نظم المعلومات الإدارية:**

**جودة معلومات النظام** وعرفها ( Delone and, Mcl, 2008 p, 255 ) بأنها خصائص جودة المعلومات؛ حيث يجب أن تكون متاحة، وحديثة، وذات علاقة بالموضوع الممثلة له، وأن تكون دقيقة، وأن تكون بالشكل المناسب، وقابلة للفهم، وأيضاً هي خصائص النظام المتمثلة بالثقة بنظام المعلومات، وسهولة التعلم، وسهولة الاستخدام، وقابلية التحكم بواجهة المستخدم، والمرونة، والتكامل مع الأنظمة الأخرى وأن تكون كافية بالدرجة التي يستطيع النظام الوفاء باحتياجات المستخدمين.

**جودة خدمات النظام:** تتمثل في مدى الاعتماد على النظام، ومدى تجاوب النظام في تقديم الخدمات المطلوبة، ومدى الثقة بالخدمات التي يقدمها النظام، ومدى قبول النظام من المستخدمين ورضائهم عنه، وحدائته، وإمكانيته في توفير أمن المعلومات . (Kim et al: 2005 pp.53-70)

**ثانياً: مفهوم تمكين المستخدمين:**

إن مفهوم التمكين يعد من المفاهيم التي برزت في أواخر الثمانينات، ولاقى رواجاً في فترة التسعينيات من قبل القرن العشرين، وبغرض تحديد مفهوم التمكين قد تم التعرض إلى العديد من المفاهيم التي تم صياغتها من قبل العديد من الباحثين في هذا المجال بغية تحديد الملامح الأساسية للتمكين للمستخدمين، وفي هذا المطلب سنعرض أهم التعريفات للتمكين من وجهات النظر المختلفة بالإضافة إلى مداخله وأهميته بالنسبة للمنظمة (جواد وسيف الدين، 2013).

لقد تم تطوير مفهوم التمكين من خلال المفهوم الياباني "KAIZEN" والذي يتضمن التطوير والتحسين المستمر في مختلف المجالات العملية، وتعددت تعريفات التمكين في الفكر الإداري بتعدد الباحثين والكتاب الذين حاولوا تعريفه واختلقت تعريفاتهم له باختلاف وجهات النظر التي ينظرون إليه من خلالها وكذلك باختلاف المدارس الفكرية التي ينتمون إليها، (جواد وسيف الدين، 2013).

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

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

غير أن (Mcshane & Glinow, 2000) أشار إلى أن التمكين هو الشعور بالسيطرة والفاعلية الذاتية التي تنتبثق عندما يمنح الأفراد القوة في التصرف في المواقف التي تقابلهم، وفي دراسة ( daft, 2001 ) أكد أن التمكين هو منح العاملين القوة والحرية والمعلومات لصنع القرارات والمشاركة في عملية اتخاذ القرار، أما ( robbins, 2001 ) فقد بيّن أن التمكين هو منح العاملين القوة والحرية العمل من أجل جعلهم قادرين على خدمة المنظمة بفاعلية . كما أكد ( goodman , 2007 ) فقد بيّن أن التمكين يعني تحويل الصلاحية للتابع وتحميله المسؤولية كما تتضمن التأكد من أن التابع يعي المهمة أو الواجب ولديه المعلومات والتدريب والتحفيز والإرشاد والمهارات السليمة لكي يصبح نجاحاً.

### من وقع تلك التعريفات يعرف التمكين النفسي للمستخدمين:

بانه هو العنصر الدافعي والنفسي الذي يظهر من خلال الإحساس وارتباط الشخص بالعمل وامتلاك الافراد المستخدمين للمهارات والخصائص اللازمة لأداء العمل والإحساس بالحرية إزاء أدائهم لعملهم، واعتقادهم بأنهم يستطيعون التأثير على النظام الذي يعملون فيه (Dezilva, 2014).

### ثالثاً: مفهوم رضا المستخدمين:

يعتبر مفهوم الرضا من أكثر مفاهيم علم النفس الإداري غموضاً وتعقيداً ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراساتها بموضوعية إذ هو: عملية ترتبط بالمشاعر النفسية للعامل تجاه عمله ولا يمكن أن نطلق عبارة الرضا إلا على مجموعة من المشاعر الإيجابية التي تكون لدى الفرد أثناء إشباعه حاجاته المادية والمعنوية. باعتباره عملية نفسية التي تنطوي على المعتقدات والمشاعر والمواقف تجاه تجربة المستخدم مع استخدام النظام (Kamal& Baharudin, 2013 p.56)

تبيين من خلال مراجعة العديد من الدراسات والمقالات التي اهتمت بمعالجة موضوع رضا المستخدمين ان مصلح رضا المستخدمين يحظى بالعديد من التعريفات التي عرفتها: -يعرف من المنظور المعرفي على انه مدي قدرة النظام على مساعدة المستخدمين والمساهمة القيمة للعملاء الداخليين والخارجيين، حيث العملاء الداخليين هم المستخدمين او الموظفين أنفسهم. ويأمل الفرد بالحصول عليها صافي الشعور بالرضاء /عدم الرضا الناجم عن تجميع المنافع التي (lay&yang,2009p.19)

كافة من خلال تفاعله مع تطبيقات المنظمة (المحاميد، 2014 ص53).

هو يعتبر بمثابة تعبير عن موقف عاطفي من المستخدمين نحو النظام الذي يتفاعل معه مباشرة، ان الدراسة الحالية سوف تستخدم مجموعة المقاييس التي يمكن بها تعريف رضا المستخدمين، والمتمثلة في مدي تلبية نظام المعلومات للاحتياجات المطلوبة من قبل المستخدمين والتكيف معه وإمكانية النظام من متابعة العمل وإنجازه وزيادة قدرات العاملين ودرجة الاعتماد على نظام المعلومات، ودرجة تجاوب نظام المعلومات مع المستخدمين (إسماعيل وعلي، 2012 ص 141).

### الدراسات السابقة:

اولاً: الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين.

إشارة عدد من الدراسات السابقة الى وجود علاقة:

1. دراسة (الحلبي، 2017) التي درست العلاقة بين جودة الخدمة التي الإلكترونية ورضا المستخدمين، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف علي أثر جودة الخدمة الإلكترونية علي رضا المستخدمين حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر قوي بين مكونات جودة الخدمة التي الإلكترونية، جودة الخدمات وجودة النظام وجودة المعلومات علي رضا المستخدمين وقد تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة وزعت على عينة من 110 من مستخدمين موقع برق بلس وتم استرداد 061 استبانة منها.
2. كما أظهرت دراسة (Alsaleh & Bageel, 2016) ان جودة الخدمة لديه تأثير إيجابي علي رضا المستخدمين،
3. وأظهرت نتائج دراسة (Alhendawi & Baharudin , 2013) ان جودة الخدمة وجودة المعلومات لديه تأثير عالي علي رضا المستخدمين وفعالية أداء النظام، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة وجودة المعلومات ورضاء المستخدمين،
4. ودراسة (المحاميد، 2014) أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لجودة النظام وجودة المعلومات علي رضا المستخدمين،
5. كما اكدت دراسة (Gorla et al, (2010) التي وجدت ان هنالك علاقة إيجابية لجودة نظم المعلومات الإدارية من خلال أبعاد جودة الخدمات والمعلومات والنظام على رضا المستخدمين،



6. وإشارة دراسة (رومي وصلاح، 2012) التي درست فعالية نظم المعلومات من خلال جودة النظم أظهرت انه لها تأثير إيجابي علي الرضا ،

7. وأظهرت نتائج دراسة (Gustavo & Macda, 2015) وجود علاقة إيجابية بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين.

ثانياً: الدراسات التي تناولت الدور المعدل لتمكين المستخدمين في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين:

الملاحظ ان التمكين النفسي للمستخدمين قد تم تناوله في العديد من الدراسات السابقة

1. دراسة (Eslam , Poursaeid & Leila Karimi (2014) التي درست أثر نظم المعلومات الإدارية على التمكين ووجدت ان هنالك علاقة إيجابية بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية و تمكين العاملين وقد تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي وتم أيضا اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة.

2. كما ان دراسة (Dezilva, 2014) اكدت ان التمكين النفسي يعدل العلاقة بين الرضاء الوظيفي وجودة الخدمة.

3. كما أوضحت دراسة (Yildirim & Karabey, 2016) ان التمكين يعدل العلاقة بين الثقافة التنظيمية والأبداع التنظيمي.

4. وأيضاً بينت دراسة (قدور وبديدة، 2013) التي درست "أثر استراتيجية تمكين العاملين على تحقيق الرضا الوظيفي ان هنالك علاقة إيجابية قوية بين التمكين والرضا.

فرضيات الدراسة:

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

1. الفرضية الرئيسية الأولى يوجد أثر من جودة نظم المعلومات الإدارية علي رضا المستخدمين.

وتتفرع منها الفرضيات التالية: -

أ. هنالك أثار لجودة معلومات النظام علي رضا المستخدمين.

ب. هنالك أثار لجودة خدمات النظام علي رضا المستخدمين.

2. الفرضية الرئيسية الثانية تمكين المستخدمين يعدل العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين في

المؤسسات الخدمية السودانية. وتتفرع منها الفرضيات التالية: -

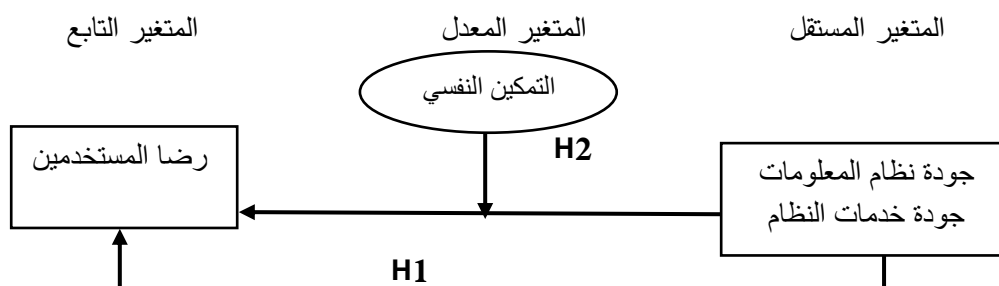
أ. تمكين المستخدمين يعدل العلاقة بين جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين.

ب. تمكين المستخدمين يعدل العلاقة بين جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين.

نموذج الدراسة:

اعتمادا على الدراسات السابقة وانسجاما مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها ومجتمع الدراسة تمت صياغة النموذج حيث يوضح الشكل (1) نموذج الدراسة.

شكل رقم (1) نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحثين من واقع الدراسات السابقة (صلاح حبش، 2017) (Alsaleh & Bageel, 2016)  
(Gustavo & Macda, 2015) (إسماعيل و علي ، 2012) (Delone & Mcl , 2008)

#### منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يهدف إلى وصف طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة المتمثلة في (جودة نظم المعلومات الإدارية) كمتغير مستقل و (رضا المستخدمين) كمتغير تابع (التمكين النفسي) كمتغير معدل حيث لا يقتصر هذا المنهج على وصف الظاهرة وإنما يشمل تحليل البيانات وقياسها وتغييرها والوصول إلى وصف دقيق للظاهرة أو المشكلة ونتائجها.

#### أداة الدراسة

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية، حيث تم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج. وتمت مراعات كل الجوانب الأساسية في صياغة الأسئلة لتحقيق الترابط بين الموضوع.

#### صدق أداة الدراسة

بعد الانتهاء من إعداد الصيغة الأولية لمقاييس الدراسة وحتى يتم التحقق من صدق محتوى أداة الدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين بلغ عددهم (3) من المحكمين في مجال الإدارة. وبعد أن تم استرجاع الاستبيان من جميع الخبراء تم تحليل استجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحت عليها، وقد اعتبر الباحثون الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري وصدق المحتوى للأداة وبالتالي فإن الأداة أصبحت صالحة لقياس ما وضعت له. وتمّ تصميم الاستبانة في صورتها النهائية.

#### ثبات أداة الدراسة:

قام الباحثان باستخدام معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات استبانة الدراسة، وأظهرت النتائج أنّ جميع المعاملات دالة إحصائياً، وكذلك تبين أنّ معاملات ألفا كرونباخ تتراوح بين ( 0.732 إلى 0.917 )، وكذلك فإنّ قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل محور حيث تتراوح بين ( 0.741 إلى 0.922 )، وبلغت قيمة ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبانة ( 0.840 )، وهذا يدل على أنّ الثبات مرتفع ودال إحصائياً، كما تشير إلى موثوقية استخدام الأداة في قياس ما أعدت لقياسه.

#### مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين المستخدمين لنظام المعلومات الأدرى في عدد من المؤسسات الخدمية السودانية العاملة بولاية الخرطوم وقد تم الاعتماد على أسلوب العينة لأنه من غير العملي استقصاء كل عنصر من المجتمع ، وحتى لو كان ممكناً فإن عناصر الوقت والتكلفة وغيرها من الموارد البشرية الأخرى ستحول بين الباحثين والقيام بذلك (سيكاران ، 2006) ، عينة الدراسة تتمثل في جزء او مجموعة فرعية من مجتمع الدراسة تم الاعتماد على العينة الميسرة غير الاحتمالية (الحصص) والتي تستخدم خلال المراحل الاستكشافية لمشروعات البحوث، لأنها تتيح للباحثين جمع البيانات من أعضاء المجتمع الموجودين في ظروف مريحة للباحثين لجمع البيانات (Saunders et al., 2009) وتعتمد على خبرة الباحث ومعرفته بأن هذه المفردة أو تلك تمثل المجتمع ، ووفقاً ل(أوما سيكاران ، 2006) فإنه كلما زاد مجتمع البحث كلما زادت العينة و بالتالي فإن أقصى حد لحجم العينة هو 384 مفردة من المجتمع المختار، وأيضاً بسبب عدم وجود إحصائية دقيقة لمجتمع الدراسة تكونت عينة الدراسة من (384) فرد من الموظفين المستخدمين لنظام المعلومات بالمؤسسات الخدمية بولاية الخرطوم التي تعمل في قطاعات مختلفة عن طريق الحصر الشامل من أجل زيادة التأكد من أن العينة تمثل مجتمع الدراسة. وتم استرداد 312 استبانة بنسبة بلغت (%81).



## الأساليب الإحصائية:

أعتمد الباحثين في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، وبمعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة هذه الدراسة.

## التحليل والنتائج:

### التحليل الوصفي للبيانات الأساسية للدراسة:

احتوت البيانات الأساسية على ثمانية عناصر هي: النوع، العمر، المسمى الوظيفي التخصص الأكاديمي، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، عدد الدورات في نظم المعلومات، طبيعة الخدمة. ومن أهم خصائص مجتمع الدراسة ان توزيع أفراد العينة ووفقا لمتغير النوع نجد ان الذكور بلغت نسبتهم (56,1%) وهي اكبر نسبة يليها الإناث بنسبة (43,9%) وهي نسبة متقاربة ، كما أوضح التحليل توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير العمر نجد أن الفئة العمرية اقل من 30 سنة شكلت نسبة (30,1%) ، بينما شكلت الفئة من 30 و اقل من 40 سنة نسبة بلغت (35,9%) وهي اكبر نسبة ، ثم الفئة من 40 و اقل من 50 سنة نسبة بلغت (20,8%)، و الفئة من 50 سنة و اقل من 60 بلغت نسبة (10,9%) ، وأخيرا مثلت الفئة من 60 فأكثر نسبة (2,2%)، وكما اظهر التحليل توزيع مفردات العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة نجد أن نسبة (29,8%) اقل من 5 سنوات وان نسبة (22,8%) من 5 الى 10 سنوات وان نسبة (18,9%) 11 الي 15 وان نسبة (12,5%) 16 الى 20 سنة وان نسبة (16%) 21 فأكثر ، فيما يتعلق بمسمى الوظيفة نجد أن نسبة (18,8%) مدير ، وان نسبة (39,2%) رئيس قسم ، ونسبة (42%) الموظفين المستخدمين لنظام وهي النسبة الأكبر، في ما يتعلق بالتخصص الأكاديمي نجد أن نسبة (8,7%) مصارف ، وان نسبة (15,1%) مصارف ونسبة (16%) حاسوب ونسبة (18,6%) تخصصات أخرى (24,4%) إدارة أعمال وهي النسبة الأكبر، في يتعلق المؤهل العلمي نجد أن نسبة (6%) ثانوي عام ، وان نسبة (7,7%) دبلوم وسيط ونسبة (47,8%) بكالوريوس وهي النسبة الأكبر ونسبة (11,5%) دبلوم عالي ونسبة (29,2%) ماجستير، ونسبة (3,2%) حاملي درجة الدكتوراه، فيما يتعلق بعدد الدورات في مجال نظم المعلومات الإدارية نجد أن نسبة (26,3%) لم يحصلوا علي دورة في المجال ، وان نسبة (19,2%) حصلوا علي دورة واحدة ونسبة (10,9%) دورتين، ونسبة (43,6%) ثلاثة دورات فأكثر وهي النسبة الأكبر، أما يتعلق بطبيعة الخدمة المقدمة في القطاع نجد أن نسبة (8,7%) تعليمية وان نسبة (30,4%) مصرفية وأن نسبة (10,3%) اتصالات ان نسبة (16%) تأمين وأن نسبة (12,5%) طيران وأن نسبة (7,1%) أوراق مالية وان نسبة (7,4%) صحية ، وأن نسبة (7,7%) فندقية الملحق رقم (1) يوضح جدول نتائج التحليل الوصفي للبيانات الأساسية للدراسة .

### التحليل العاملي لمتغيرات الدراسة:

تم إجراء التحليل العاملي الاستكشافي لمتغيرات الدراسة بهدف اكتشاف العوامل التي تصف تلك المتغيرات، واختبار الاختلاف بين العبارات التي تقيس كل متغير من المتغيرات، حيث تم توزيع عبارات الاستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير حسب انحرافها المعياري عن الوسط الحسابي، بحيث تكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى. وتم استخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي حيث تم التحليل لكل متغير على حده، فقد أظهرت نتائج التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل (جودة نظم المعلومات الإدارية) أن تم دمج أبعاد جودة النظام و جودة المعلومات في بعد واحد يمكن أن يطلق عليه جودة المعلومات النظام، وذلك استناداً على عبارات الاستبيان ودراسة (Zaire et al, 2013)

لاختبار الصدق تم التحقق من البناء العاملي لمتغيرات الدراسة عن طريق التحليل العاملي التوكيدي ( Confirmatory Factor Analysis (CFA وهو احد تطبيقات نموذج المعادلة البنائية (SEM) بعكس التحليل العاملي الاستكشافي حيث يتيح التحليل العاملي التوكيدي الفرصة لتحديد واختبار صحة نماذج معينة للقياس والتي يتم بناءها علي ضوء اسس نظرية سابقة، واعتمد البحث في تطبيق التحليل العاملي التوكيدي في تقدير البارامترات على طريقة الاحرجية العظمي Maximum likelihood من خلال البرنامج الاحصائي AMOS22 .

التحليل العاملي الاستكشافي لمتغيرات الدراسة:

جدول (1) التحليل العاملي الاستكشافي لمتغيرات الدراسة:

2	1	العبارات	المتغيرات
	.760	نظام المعلومات الذي أستخدمه يقدم الخدمات المطلوبة	متغير المستقل جودة معلومات النظام
	.678	تنفيذ العمليات بنظام المعلومات المستخدم تقود الى نتيجة متوقعة	
	.513	أستطيع التحكم بجميع عناصر النظام بطريقة سهلة وواضحة	
	.545	يساعد نظام المعلومات القيام بعمليات متكاملة ومتداخلة مع الأنظمة الأخرى بمرونة	
	.578	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات حديثة وتقدم في وقت مناسب	
	.759	المعلومات التي يوفرها النظام تتسم بالوضوح وقابلة للفهم	
	.710	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تتسم بالشمول عن المطويات وتمثيلها	
	.627	المعلومات التي يوفرها النظام تمتاز بالدقة وسهولة استرجاعها	
	.637	المعلومات التي يوفرها النظام تتناسب مع طبيعة الأنشطة التي أقوم بها	
	.609	المعلومات التي يوفرها النظام موجزة ومتاحة وكافية ومدركة	
	.488	الخدمات التي يقدمه نظام المعلومات يمكن الاعتماد عليه	جودة خدمات النظام
	.597	لدي ثقة عالية في الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات	
	.672	يتمتع نظام المعلومات بمنظر وواجهة تفاعلية حديثة مقبولة من المستخدمين	
	.680	الخدمات التي يقدمه نظام المعلومات امن من الاختراق	
	.658	هنالك موثوقية في مخرجات نظام المعلومات ومقبولة للمستخدمين	
	.652	نظام المعلومات يقدم حل أمثل وخدمة سريعة لما اطلب	
	.772	الخدمات التي يقدمه نظام المعلومات متفهمة لاحتياجات المستخدمين	
	.414	نظام المعلومات قادر علي تلبية احتياجات المستخدمين	تابع رضا المستخدمين
	.781	يساعد نظام المعلومات على متابعة العمل	

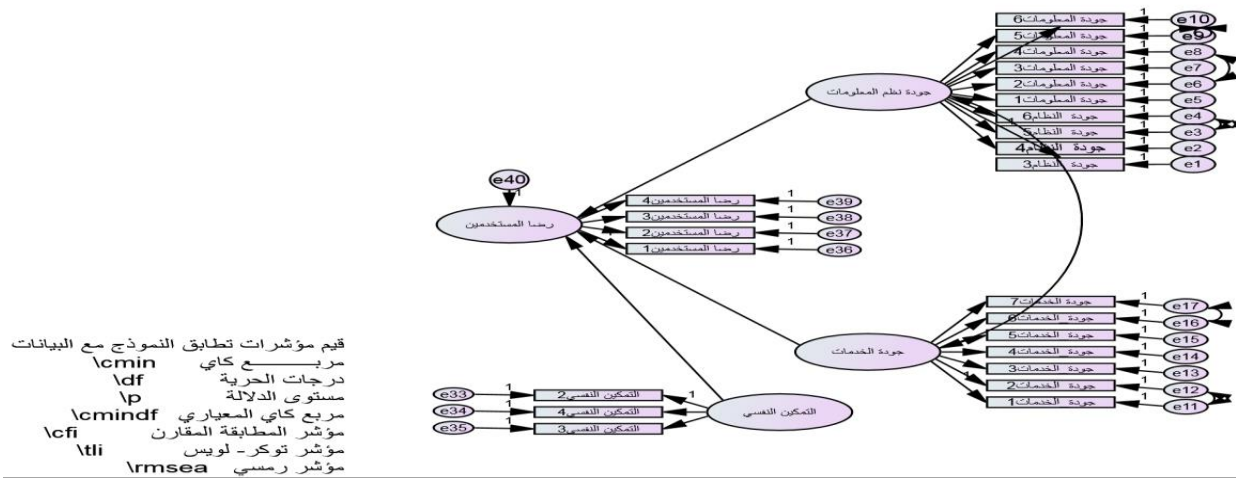
	.761	يساعد نظام المعلومات على إنجاز العمل	
	.752	يساعد نظام المعلومات علي تحسين العمل	
	.693	أثق في مقدراتي على أداء وظائف المؤسسة	معدل تمكين نفسي
	.511	أنشطة العمل في المؤسسة ذات مغزى شخصي لي	
	.867	لدي قدر كبير من السيطرة على ما يحدث في عملي	
	0,944	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	KMO
	2821.025	Bartlett's Test of Sphericity	الجذر الكامن
	68	Total Variance Explained	نسبة التباين

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة 2020م

تم تكوين مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الأصلية في الدراسة للمتغيرات مع بعضها البعض والمكون من ثلاثة متغيرات وعدد عباراتها (24) عبارة وتم استخدام نقطة حذف بمقدار (0,50) أي بمراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن قيمة (0,50) وحيث ان قيم الاشتراكات الأولية لا تقل عن (0,50) والتشبعات لا تقل عن (0,50) وقيمة KMO لا تقل عن (0,60) للمتغيرات وقيمة الجزر الكامنة لا تقل عن الواحد الصحيح كما موضح في الجدول رقم(1).

من الجدول رقم (1) يتضح بعد ان تم تدوير العوامل بأحد طرق التدوير المتعامد وهي المتغيرات على العوامل الأكثر ارتباطا بها وبعيها تكون العوامل مستقلة عن بعضها تماما ولقد اظهر التحليل مصفوفة العوامل المدارة عند التدوير في المرة الثالثة حيث أظهرت ذلك المصفوفة الأخيرة حيث تم حذف العبارات (جودة نظام 1 ، وجودة نظام 2) التي يوجد بها تقاطعات و اندمجت عبارات جودة النظام (3,4,5,6) مع جميع عبارات جودة معلومات النظام وتم الاعتماد على النتائج التي أسفر عنها اندماج محوري المتغير المستقل جودة النظام وجودة المعلومات وتم تسميتها بجودة معلومات النظام استناداً الى عبارات الاستبيان وفيما يتعلق بمحور جودة الخدمات فانه بقي كما هو بكل العبارات المكونة له وبالتالي تم التوصل الى مكونين أساسيين (عوامل) من جميع العبارات في مقياس جودة نظم المعلومات الإدارية ، كما ان المتغير التابع تم حذف العبارات التي يوجد بها تقاطعات وهي (رضا مستخدم 5,6) حيث تم التوصل الى مكون واحد (عوامل) من جميع العبارات في مقياس رضا المستخدمين، أما المتغير المعدل فقد تم حذف العبارات التي يوجد بها تقاطعات في محور التمكين النفسي (تمكين نفسي 1,5) حيث تم التوصل الى مكونين أساسيين (عوامل) من جميع العبارات في مقياس تمكين المستخدمين وتفسر تلك المكونات مجتمعة نسبة (68 %) من التباين لكل العبارات ، وهي نسبة تزيد عن (0,60%) و التي تعتبر جيدة في البحوث الاجتماعية ( Hair, J.F, at al., 1998) وفقاً

شكل (2) التحليل التوكيدي لنموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة 2020م

من الشكل رقم (2) نجد ان المؤشرات الدالة على جودة المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة إذ بلغت قيمة مربع كاي (1.73) وهي ليست مهمة إحصائياً عند مستوى (0.05) وبلغت قيمة (RMR) نسبة (0.049) وهي نسبة اقل من 0.05. ومؤشر جودة المطابقة (GFI) ومؤشر المطابقة المقارن (CFI) اكبر من 0.90. وقيم هذه المؤشرات معتمدة إحصائياً مما يدل على جودة النموذج وقبوله ومواصلات باقي الاختبارات.

جودة المقياس: درجة اعتمادية الاستبانة:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي، إذا كانت قيم معامل ألفا كرونباخ أقرب إلي (1) يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، و لاتخاذ قرار بشأن قيمة ألفا كرونباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally, 1967) إلى أن المصدقية من 0.50-0.60 تكفي وأن زيادة المصدقية لاكثر من 0.80 وربما تكون إسراف، أما (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 ومع ذلك، يعتبر ألفا كرونباخ من 0.50 فما فوق مقبولة أيضاً في الأدب. (Bowling, 2009)، والجدول رقم (3) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) بعد إجراء التحليل العاملي الاستكشافي، يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل المتغيرات فنجد أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقرب إلى الواحد وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات .

الجدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجة الاعتمادية لأسئلة الاستبانة لمتغيرات الدراسة

اسم المتغير	نوع المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ألفا كورنباخ
جودة نظام المعلومات	المستقل	4.0465	60474	914
جودة خدمات النظام	المستقل	3.9973	65209	875
الرضا للمستخدمين	التابع	4.2220	64483	732
التمكين النفسي للمستخدمين	المعدل	3.9187	.76469	917

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة 2020م

### تحليل الارتباط ( Person Correlation ) :

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، والمعدل ، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية ، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة إذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 - 0.70) إما إذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين .

#### الجدول (3): تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة

			Estimate
جودة خدمات النظام	<-->	رضا المستخدمين	..685
جودة خدمات النظام	<-->	تمكين نفسي للمستخدمين	.646
رضا المستخدمين	<-->	تمكين نفسي للمستخدمين	..495
جودة خدمات النظام	<-->	معلومات النظام جودة	.878
تمكين نفسي للمستخدمين	<-->	معلومات النظام جودة	..621
رضا المستخدمين	<-->	معلومات النظام جودة	.638

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة 2020م

يتضح من الجدول (3) ان كل العلاقات بين المتغيرات ذات ارتباط موجب ، فمثلا الارتباط بين البعدين التي يتكون منهم المتغير المستقل جودة نظم المعلومات الإدارية كان قوياً ومدعوم إحصائياً حيث بلغت درجت الارتباط (0.878). بينما الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل جودة نظم المعلومات الإدارية (جودة معلومات النظام وخدمات النظام ) والمتغير التابع رضا المستخدمين كانت موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط متوسط بلغت درجاته (0.685) و(0.638) علي التوالي ، أما الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل جودة نظم المعلومات الإدارية والمتغير المعدل تمكين المستخدمين كانت موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط متوسط بلغت درجاته (0.646) و(0.621) علي التوالي ، فيما كان الارتباط بين المتغير التابع رضا المستخدمين و المتغير المعدل تمكين المستخدمين موجبة ومدعومة إحصائياً ذات ارتباط متوسط بلغت درجاته (0.495) .

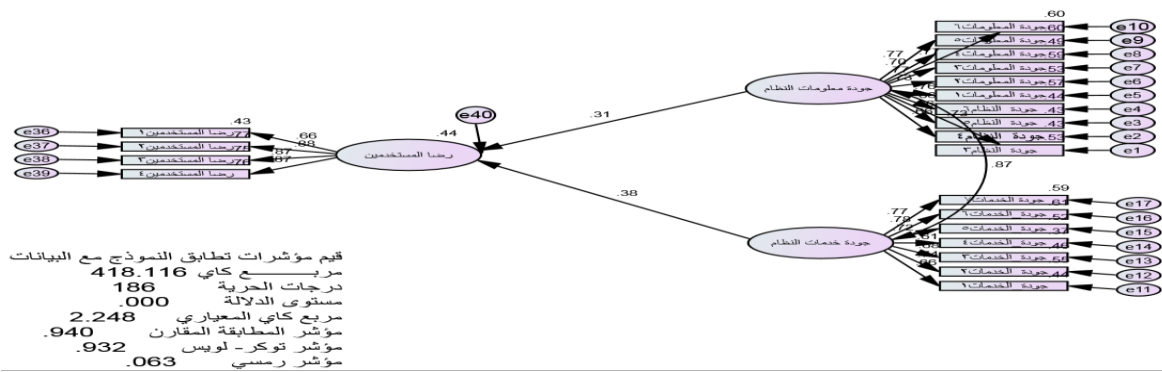
#### اختبار فرضيات الدراسة:

#### نمذجة المعادلة البنائية: [SEM] Structural Equation Modeling

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

#### تحليل المسار Path Analysis

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع أسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العاملي (Barbara G. Tabachnick and Linda S, 1996 p.48) الفرضية الأولى: اختبار أثر جودة نظم المعلومات الإدارية (جودة معلومات نظام، خدمات النظام) علي رضا المستخدمين. الشكل (3): اختبار أثر جودة نظم المعلومات الإدارية (جودة معلومات نظام، خدمات النظام) علي رضا المستخدمين



المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة 2020م

من الشكل (3) تشير أوزان معاملات الانحدار في العلاقة بين المتغير المستقل الجودة المدركة لنظم المعلومات الإدارية والمتغير الوسيط رضا المستخدمين الى تأثير المتغير المستقل بعد جودة معلومات النظام حيث بلغت قيمت معاملات الانحدار (.31). ويمكننا ملاحظة الأثر المباشر اعتمادا على معاملات الارتباط المتعدد (R2) حيث بلغت (44)، أما بعد للمتغير المستقل جودة خدمات النظام فكانت معاملات الانحدار مرتفعة نسبيا حيث بلغ معامل الانحدار (.38) ويفسر (44%) من التباين والباقي يعزى لعوامل أخرى.

الجدول رقم (4): المسار من جودة نظم المعلومات الإدارية إلى رضا المستخدمين

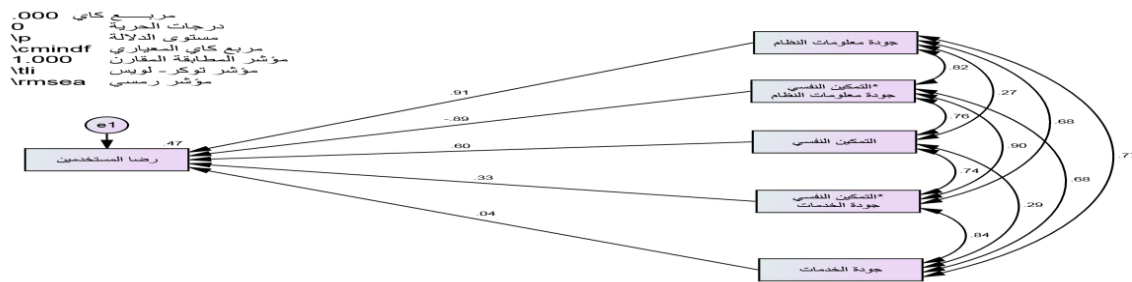
			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
رضا المستخدمين	<---	جودة المعلومات نظام	.275	.115	2.385	.017	par_20
رضا المستخدمين	<---	جودة خدمات نظام	.369	.130	2.843	.004	par_21

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة 2020م

يتضح من الجدول رقم (4) أن المسار من جودة معلومات النظام الى رضا المستخدمين يساوي (.275) وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (.017). والمسار من جودة خدمات النظام إلي رضا المستخدمين يساوي (.369). وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (.004). والجدول التالي يوضح قيم تحليل المسار.

الفرضية الثالثة: اختبار أثر المعدل للتمكين النفسي للمستخدمين في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين الشكل (4) العلاقة بين للتمكين النفسي للمستخدمين وبين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين





المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة 2020م

وفقاً للشكل رقم (4) أعلاه يمكننا ملاحظة الأثر المباشر اعتماداً على معاملات الارتباط المتعدد ( $R^2$ ) و معاملات الانحدار ، وتشير أوزان معاملات الانحدار في العلاقة بين المتغير المعدل التمكين النفسي والمتغير المستقل جودة نظم المعلومات الإدارية ، والمتغير التابع رضا المستخدمين إلى ارتفاع تأثير بعد جودة معلومات النظام حيث بلغ معامل الانحدار (0.82) ويفسر 0.91 من التباين ، وارتفاع تأثير التمكين النفسي في تعديل العلاقة بين الجودة معلومات النظام ورضا المستخدم حيث بلغ معامل الانحدار (0.76) ويفسر 0.89 من التباين، وارتفاع تأثير التمكين النفسي حيث بلغ معامل الانحدار (0.90) ويفسر 0.60 من التباين ، وانخفاض تأثير التمكين النفسي في تعديل العلاقة بين جودة الخدمات ورضا المستخدم حيث بلغ معامل الانحدار (0.29) ويفسر 0.33 من التباين، وارتفاع تأثير جودة الخدمات حيث بلغ معامل الانحدار (0.84) ويفسر 0.04 من التباين ومن التحليل نجد أن جميع علاقات الارتباط إيجابية بين المتغيرات وتتراوح بين (0.68-0.90) عدا العلاقة بين التمكين النفسي وجودة الخدمات ضعيفة حيث بلغت 0.29، وكذلك العلاقة ضعيفة بين جودة معلومات النظام وجودة الخدمات حيث بلغت 0.07.

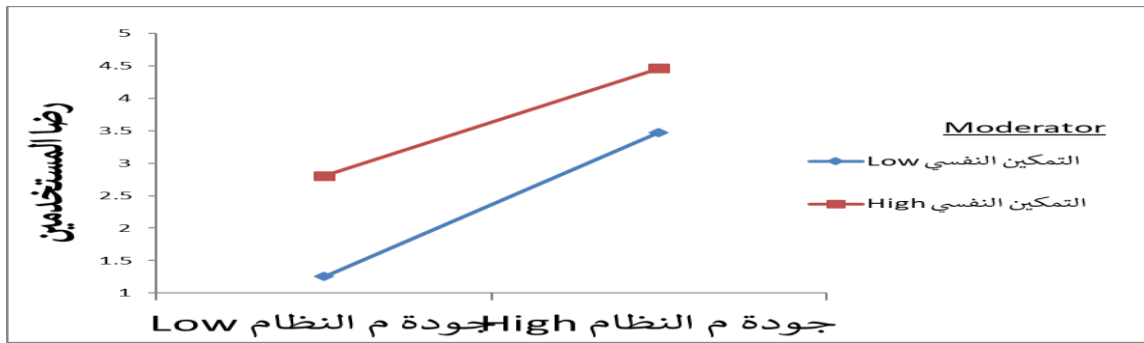
الجدول (5): المسار من التمكين النفسي الى جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين

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

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة 2020م

من الجدول رقم (5) الذي يبين قيم معاملات المسار حيث أن المسار من جودة معلومات النظام إلى رضا المستخدمين يساوي (0.970) وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (0.045). والمسار من جودة معلومات النظام\* التمكين النفسي الى رضا المستخدمين يساوي (0.142) وهو غير دال إحصائية عند مستوى معنوية (0.195) وأن المسار من التمكين النفسي إلى رضا المستخدمين يساوي (0.635) وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (0.009).

شكل (5) التمكين النفسي عندما يعدل العلاقة بين جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين



المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة 2020م

لاختبار أثر المتغير المعدل على العلاقة ما بين جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين حيث تم تقسيم المتغير المستقل على مستويين (عالي ومنخفض) وكذلك تقسيم المتغير التابع إلى قسمين (عالي ومنخفض) حتى يمكن رسم الأثر المعدل على طريقة plots two-way الذي قام بتطوير (James Gaskin, 2016) والشكل (5) أعلاه أن التمكين النفسي يقوي العلاقة الإيجابية بين جودة نظام المعلومات ورضا المستخدمين.

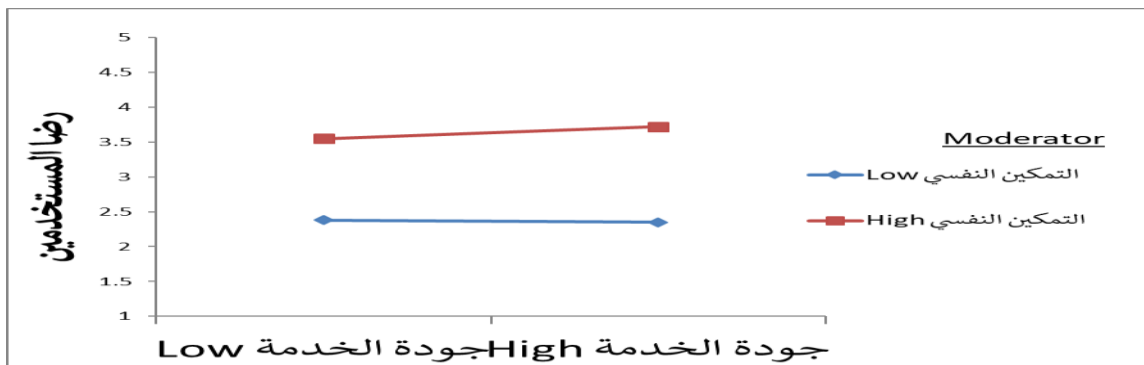
#### الجدول (6) المسار من التمكين النفسي الى جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين

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

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة 2020م

من الجدول رقم (6) الذي يبين قيم معاملات المسار حيث أن المسار من جودة خدمات النظام إلى رضا المستخدمين يساوي (.635) وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (.009) والمسار من جودة خدمات النظام \* التمكين النفسي الي رضا المستخدمين يساوي (.052) وهو غير دال إحصائية عند مستوى معنوية (.531) وأن المسار من التمكين النفسي إلى رضا المستخدمين يساوي (.035) وهو غير دال إحصائية عند مستوى معنوية (.922).

#### شكل (6): التمكين النفسي عندما يعدل العلاقة بين جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين



المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة 2020م

لاختبار أثر المتغير المعدل على العلاقة ما بين جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين حيث تم تقسيم المتغير المستقل على مستويين (عالي ومنخفض) وكذلك تقسيم المتغير التابع إلى قسمين (عالي ومنخفض) حتى يمكن رسم الأثر المعدل على طريقة (plots two-way) الذي قام بتطوير (James Gaskin, 2016) الشكل (6) أعلاه يوضح أن التمكين النفسي يقوي العلاقة الإيجابية بين جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين.

#### جدول رقم (7): ملخص نتائج الفرضيات الرئيسية والفرضيات الفرعية

الفرضية	نص الفرضية	P	النتيجة
الفرضية الأولى: توجد علاقة تأثير من الجودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين			
2-1	يوجد تأثير من جودة معلومات النظام علي رضا المستخدمين	017	دعمت
2-2	يوجد تأثير من جودة خدمات النظام علي رضا المستخدمين	004	دعمت
مستوي دعم الفرضية		دعم كامل	
الفرضية الرئيسية الثانية التمكين النفسي للمستخدمين يعدل العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين			
5-3	التمكين النفسي يعدل العلاقة الإيجابية بين جودة معلومات النظام ورضا المستخدمين	195	يقوي العلاقة
5-4	التمكين النفسي يعدل العلاقة الإيجابية بين جودة خدمات النظام ورضا المستخدمين	531	يقوي العلاقة
مستوي دعم الفرضية		دعم كامل	

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة 2020م

#### مناقشة النتائج:

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

وقد بينت الدراسة النتائج الآتية:

1. وجود تأثير إيجابي بين جودة نظام المعلومات الإداري ورضا المستخدمين وهذه النتيجة تتفق مع عدد من الدراسات حيث مثل دراسة، (Gustavo& Macda,2015 p.5014) ودراسة (إسماعيل وعلي, 2012) ودراسة (Narasi& Betty,2010 p.523)
2. وجود علاقة قوية بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين عند إدخال التمكين النفسي كمتغير معدل حيث أظهرت النتائج ان التمكين النفسي يقوي العلاقة وهو ما تتفق مع دراسة (Dezilva, 2014). و دراسة Yildirim & (Karabey, 2016) ويشير هذا الاستنتاج ان التمكين النفسي للمستخدمين لها دور حيوي في قياس رضا مستخدمين نظام المعلومات، لان تمكين المستخدمين في أنشطة النظام من خلال إشراكهم وتمليكهم المعلومات وحرية التصرف ووقتهم في

مقدراتهم على أداء وظائف المؤسسة والسيطرة وإنجاز العمل يكون مؤشرا كبيرا لقبول والرضا عبره يمكن تحقيق فوائد فردية  
تتبعكس على الأداء العام.

#### توصيات الدراسة:

1. التأكيد على ضرورة الاهتمام بجودة معلومات وجودة خدمات النظام باعتبارها المكونات الرئيسية لجودة نظم المعلومات  
الإدارية في بيئة المؤسسات الخدمية السودانية لما له من دور في تحقيق رضا مستخدمي النظم المعلوماتية بالمؤسسات مما  
يعمل على تحسين الأداء عن طريق رضائهم وإكسابها ميزة مستدامة.
2. زيادة اهتمام الشركات بالتمكين النفسي للعاملين والعمل على خلق بيئة مستقرة وجاذبة من خلال توفير نظم معلومات إدارية  
ذات جودة، وتطوير قدرات ومهارات العاملين، وتوفير أساليب وطرق عمل جديدة من خلال دعم الأنشطة الخاصة بالنظم  
المعلومات داخل مؤسساتهم.

#### المضامين النظرية والتطبيقية للدراسة:

هذه الدراسة قامت باختبار علاقة جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين، تأتي المساهمة النظرية لهذه الدراسة خلال  
معرفة الدور الذي تسهم به جودة نظم المعلومات الإدارية علي رضا المستخدمين في المؤسسات الخدمية. وأظهرت النتائج أن  
التمكين النفسي للمستخدمين يقوي العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين.  
تبين هذه الدراسة على متخذي القرار بالمؤسسات العمل على زيادة الاهتمام بجودة نظم المعلومات الإدارية الموجودة في المؤسسات  
مما يؤثر وينعكس على تحسين أدائهم بصورة مستمرة من خلال تمكينهم مما يدفعهم الى الرضا في أداء مهامهم حيث أن تطبيق  
هذا المفهوم يؤدي إلى توفير وسائل عمل جديدة من شأنها زيادة رضا المستخدمين داخل المؤسسات وبالتالي ينعكس ذلك على  
مستوي الأداء العام للمؤسسات.

#### محددات الدراسة والتوصية ببحوث مستقبلية:

حدود الدراسة: أجريت على عينة من مؤسسات القطاع الخدمي فقط العاملة بولاية الخرطوم، يجب إن يختبر النموذج وذلك  
باستخدام عينة كبيرة من قطاعات حيوية أخرى، اعتمدت الدراسة على جزئية معينة للتمكين، إلا أن التمكين يشمل مفاهيم إدارية  
أخرى كثيرة كالتمكين الإداري والهيكلي وغيرها. هذا يعطي الدراسات المستقبلية المساحة للحركة بحرية لخلق نموذج أمثل يمكن من  
تعديل العلاقة بين جودة نظم المعلومات ورضا المستخدمين مثل الأبداع والمشاركة وغيرها.  
وأيضا إجراء الدراسة بنفس المتغيرات مع متغيرات وسيطة ودراسة تأثيرها في هذه العلاقة، تم استخدام الاستبانة لجمع بيانات العينة  
وهي أداة تعاني من العديد من أوجه القصور المتعلقة بتردد المنظمات في إعطاء الإجابات أو قد تحتاج بعض الأسئلة إلى توضيح  
أو إزالة الغموض عنها (سيكاران، 2006ص623)، يمكن استخدام طرق اخرج لجمع البيانات كالمقابلات.

## المراجع والمصادر:

### المراجع العربية:

- الحلبي ، مؤمن عبد السميع ، 2017 ( جودة الخدمة الالكترونية واثرها علي رضا المستخدمين ، دراسة علي برنامج برق بلس - غزة ) ، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال كلية التجارة بالجامعة الاسلامية غزة .
- الصرن، رعد حسن(2013) " عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات" مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية.
- العضايلة، رند وأبو سمهدانة، مروة ( 2014 م ) ، جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال 10(3) 404-425 .
- المحاميد ، سعود محمد (2012) " أثر الاعتمادية المدركة لنظم الأعمال الالكترونية في رضا المستخدمين :د راسة ميدانية في شركات الاتصالات الأردنية ، مجلة دراسات، العلوم الإدارية..
- النوايسة، كفى محمود عبد الله (2009) "أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية" مجلة دراسات -العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية.
- العلوان محمد , زيادات زيد (2020) "أثر نظم المعلومات الادارية في صناعة جودة القرارات الادارية : من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، مجلد 28 العدد 2020 ص90-113.
- سيكا ارن ،أوما تعريب : إسماعيل علي بسيوني ( 2006 ) ، طرق البحث في الإدارة- مدخل لبناء المهارات البحثية ، دار المريخ ، الرياض.
- علي عالية ، احمد سيف الدين (2013) " اثر تمكين العاملين في التطوير التنظيمي " دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الصوفية في بغداد ،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد السادس و الثلاثون .
- قدور ، بديدة (2013) ، "أثر إستراتيجية تمكين العاملين علي تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسات " ، دراسة حالة المؤسسة الوطنية سنوطراك قسم التنقيب ، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لنيل درجة الماجستير في علوم التسيير / تخصص إدارة اعمال- فرع علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر .
- رومي إسماعيل وعلي صلاح (2012) " واقع فعالية نظم المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار في جامعة القدس المفتوحة مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات .
- صلاح ، محمد حبش (2017) أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة ، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمُتطلبات الحصول على دَرَجَةِ المَاجستير في إدارة الأعمال بِكَلِيَةِ التجارة في الجَامِعَةِ الإسلاميّة بِغَزّة .

### قائمة المراجع المرومنة:

- Ali Alia. & Saif Elden Ahm, (2013) The effect of employs empowerment on the Develop and success of the organization.in employs who works in state company for woolen industries in Bagdad (in Arabic). Journal of Economics Sciences University Faculty of Bagdad No 36, pp 160 -184.
- Alhalbe Mo., Abdo samea, (2017) The Quality of E-Services and its Impact on on User Satisfaction "Case Study on the Barq Plus Program - Gaza"(in Arabic). MSC Thesis In Faculty of Commerce Islamic University–Gaza.
- Almahamid Soud Mohammad, (2014) The Impact of Employees' Readiness on Perceived E-Business Systems Service Quality, Users' Satisfaction, and Intention to Use: An Empirical Investigation in Jordanian Banks Listed in Amman Stock Exchange (in Arabic). Journal of Business Administration, Al-Husein Bin Talal University, Ma'an, Jordan, Vol 41, No 1, 2014, pp 1 -14
- Alssarn, R, (2013),The Factor of Quality Information System Applied in Jordanian Communications Firms (in Arabic).International Journal of Economic sciences and Legal Dimashg University of Gaza, ISSN: 2410 - 5198 Vol 29, No 1, 2013, pp 117 -144.
- Fathi Yildirim & Karabey Canannur,(2016) Moderating Role of Empowerment in the Effect of Organizational Culture on Innovation (in Arabic). International Journal of Management and Applied Science, ISSN: 2394-7926 Volume-2, Issue-4, Apr.-2016
- Ismail M. Romi & Salah A , (2012)The Reality of Information Systems (IS) effectiveness From The Decision Makers' Perspective at Al Quds Open University (in Arabic). In Journal of Al Quds Open University of Studies And Research , No 2, 2012, pp 133 -158.
- Kafa H.A. Al –Nawaiseh, (2009) The impact of perceived quality of (TMIS) on innovative behavior of the users of the management information system at the governmental community colleges of Al-Balqa Applied University (in Arabic). Journal of Business Administration, Al-Karak University College, Al-Balqa Applied University, Al-Karak, Jordan, Jordan, Vol 36, No 2, 2009, pp 333 -358
- Khatib, F. and Awwad, M. (2003) Measuring of service quality of marketing information system technology(in Arabic)., Mutah Lil- Buhuth Wad-Dirasat,
- Mohammad Alwan & Zaid ,Z, (2020) The Impact of MIS on the quality of management decision making from the point of view of decision makers in Jordanian Banks(in Arabic). International IUG Journal of Economics and Business Islamic University of Gaza, ISSN: 2410 - 5198 Vol 28, No 2, 2020, pp 90 -113

### المراجع الأجنبية:

- Alan S. Dunk" (2015) The Influence of Quality of Information System Information, Corporate Environmental Integration, Product Innovation, and Product Quality “Advances in Management Accounting, by Elsevier Ltd.
- Alhendawi K, Baharudin .(2013) The Mediating Role of Web User Satisfaction on Information Quality, Service Quality and the Effectiveness of Web-based Information System , Journal of Convergence Information Technology(JCIT)
- Ally Lee and Yair Levy (2014) “The effect of information quality on trust in e-government systems 'transformation “Transforming Government: People Process and Policy .
- Al-Mamary ,Y. , & Shamsuddin,A., & Aziati ,N. (2015) , “Factors Affecting Successful Adoption of Management Information Systems in Organizations towards Enhancing Organizational Performance.” American Journal of Systems and Software,
- C. Forza. (2015) "Quality information systems and quality management: a reference model and associated measures for empirical research "Industrial Management & Data Systems



- Ching-Sheng Chang and Su-Yue Chen and Yi-Ting Lan (2012) "Motivating medical information system performance by system quality, service quality, and job satisfaction for evidence-based practice 5 <http://www.biomedcentral.com/1472-6947/12/135>
- Christopher Moturi and Prester Mbiwa" (2015) An evaluation of the quality of management information systems used by SACCOs in Kenya" The TQM Journal ، [www.emeraldgroupublishing.com/licensing/reprints.htm](http://www.emeraldgroupublishing.com/licensing/reprints.htm)
- Daft , R, 2001,( Organization Theory and Design )7th e d , south western college publishing , U,S,A,NEW YORK.
- Dawit and Abebi Rorissa (2015). "The Effect of Information Quality and Satisfaction on a Parent's Behavioral Intention to Use a Learning Community Management System "International Journal of Libraries & Information Services (LIBRI)
- De Zilva LC, 2014, 'Psychological empowerment as a moderator of the effects on job attitudes and behaviors on service quality in the hotel industry: a Singapore context', DBA thesis, Southern Cross University, Lismore, NSW.
- Erne S K and, Sri Fatiany and Jailani, H. Hairuddin (2012)" Information system acceptance and user satisfaction: The mediating role of trust International Conference on Asia Pacific Business Innovation and Technology Management, Procedia - Social and Behavioral Sciences.
- Eslam Aghapour and Zahra Poursaeid B and Leila Karimi M (2014) "Investigating the relationship between management information system and empowering employees:" European online Journal of natural and social science. VOL.2 NO.3 , pp:1805-3602
- F. Zarei, A. H. Amirkhani, M. Akbarian , M. R. Sabaapour ,(2015) " Considering the effect of information system quality (I S Q) on users decision quality case" study : manufacturing industry ,world of sciences journal.
- Gaduor., Bahade & Badeida Moh, (2013) The Impact of employee Empowerment strategies on Achieving Job satisfaction in Institutions "Case study on national Foundation Sonatrach Department of Exploration " BSC Thesis In Faculty of Commerce And Business and Economic, in Businesses Administration , Kasdi Merbau Durgala University– Algeria.
- Goodman, Stephen, H, Fandt, Patricia M , Michlitsch, Joseph F & Lewis , Pamela S, 2007, ( Management ; Challenges for tomorrow's Leaders, Thomson , south –western .
- Gorla, N., T. M. Somers, and B. Wong, "Organizational impact of system quality, information quality, and service quality", Journal of Strategic Information Systems, 2010
- Gronroos, C. 1984. A service quality model and its market implications, *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No.4, 36-44.
- Göran Svensson. 2006. The interactive interface of service quality: A conceptual framework, *European Business Review*.
- Gustavo and Antonio Maçada, Quality Dimensions of the Delone-Mclean Model to Measure User Satisfaction: an Empirical Test on the Information Security Context, 2015 48th Hawaii International Conference on System Sciences,
- Iqbal Alsaleh and Maram Bageel ,(2016) " Measuring User Satisfaction with Service Quality of IT Department Support as Perceived by the Users "International Journal of Liberal Arts and Social Science.
- Kettinger, W.J. and Lee, C.C. 1994. Perceived service quality and user satisfaction with the information service function, *Decision Sciences*.
- Lehtinen, U. and Lehtinen, J.R. 1991. Two approaches to service quality dimensions, *The Service Industries Journal*.
- Lewis, B. and Boorns, R. 1993. Service quality measurement, *Marketing Intelligence and Planning*.
- Mazlan Sappri, and Baharudin" The Moderating Effect of User Involvement on user Satisfaction Enablers of human resourcement system "Journal of Theoretical and Applied Information Technology. 2016.

- Mcshane, S; Glinow, M, 2000, (Organization behavioral; emerging realities for the workplace revolution ‘ Irwin M C Grow – Hill .
- Nazakati, Hussein, 2009 (Fostering Organizational citizenship behavior through human resources Empowerment) Islamic Azad University, Tehran center Branch.
- Nilobon Sivabrovornvatana, Sununta Siengthai, Donyaprueth Krairit and Himangshu Paul. 2005. Technology usage, quality management system and service quality in Thailand, International Journal of Health Care Quality Assurance.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988 SERVQUAL: A multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing.
- Philip, G. and Hazlet, S.A. 1997. The Measurement of Service Quality: New P-C-P Attributes, International Journal of Quality and Reliability Management.
- Philip, G. and Hazlet, Ann. 1996. Service quality of industrial information service, British Library Research and Innovation Report, British, London.
- Petter ,S., & DeLone, W., & McLean,E. (2008). Measuring information systems success: models dimensions, measures, and interrelationships. European Journal of Information Systems.
- Robbins, Stephen, 2001, (Organizational Behavior ) 9th ed , prentice –hall inc , new Jersey,
- Raid Mohd Al-adaileh & Marwa Abusmahdana, (2014) The Quality of Information and its Impact on Innovative Leadership - An Employees' Perspective: The Context of Jordan Islamic Bank (in Arabic). Journal of Business Administration, , Vol 10, No 3, 2014, pp 404 -425
- Habiash, S,. Mohammad, (2017) The Impact of Education Management Information System (EMIS) Quality on Schools Principals Initiative & Administrative Creativity at Gaza UNRWA Schools(in Arabic). MSC Thesis In Faculty of Commerce Islamic University–Gaza,
- Sekaran, U. (2006). Research methods for business. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Sekeran .2003, research method for business, A Skill-Building Approach Fourth Edition, ISB N0-471-20366-1 -ISBN 0-471-38448-8 (WIE)
- Yael K-Shichor and Moshe Zviran ,(2012) “Factors Influence Perceived Benefits and User Satisfaction in Knowledge Management System “