

تأثير الاقتدار المعرفي على فاعلية نظام المعلومات الإدارية

دراسة استطلاعية لعينة من القيادات الإدارية في جامعات نينوى (*)

أ.م.د. هدى عبدالرحيم حسين

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

الباحث: سامي عبدالمجيد محمد

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

mailto:huad_abdulrahem@uomosul.edu.iq

sami.majeed@ntu.edu.iq

ISSN 2709-6475

DOI: <https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2023.5.6.24>

تاريخ النشر ٢٠٢٣/١٢/٣٠

تاريخ قبول النشر ٢٠٢٣/٦/٢٧

تاريخ استلام البحث ٢٠٢٣/٥/٣١

المستخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة والأثر بين الاقتدار المعرفي بأبعاده المتمثلة بـ(تكنولوجيا المعلومات، اتخاذ القرار والتفكير الابداعي وإدارة المعرفة) على فاعلية نظام المعلومات الإدارية بأبعادها المتمثلة بـ(جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمات، رضا المستخدم، استخدام النظام، المنافع النهائية) بجامعات نينوى الحكومية والأهلية والمتمثلة بـ(جامعة الموصل، الجامعة التقنية الشمالية، جامعة نينوى، جامعة تلعفر، جامعة الحمدانية، كلية الحدياء الجامعة، كلية النور الجامعة)، وطبقت الدراسة على عينة (قصدية) بواقع (200) قيادي في هذه الجامعات وبمناصب مختلفة (رئيس الجامعة، المساعد العلمي والإداري، العمداء، معاوني العميد للشؤون العلمية والإدارية، رؤساء الأقسام العلمية).

اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسية لجمع البيانات المتعلقة بالجانب الميداني، فضلاً عن إجراء المقابلات الشخصية، إذ تم وصف المتغيرات الرئيسية والفرضية وتم تحليل علاقات التأثير والفروقات بين متغيراتها للإجابة على التساؤلات المتعلقة بمشكلة الدراسة والوصول إلى الأهداف الموضوعية ولأجل معالجة البيانات والمعلومات استخدمت العديد من الأساليب الإحصائية وهي (التكرارات والنسب المئوية، والأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية) باعتماد البرامج الإحصائية الجاهزة (SPSS.V21) وحزمة (AMOS.V24) لاختبار فرضيات الدراسة والتأكد من صحتها. وقد توصلت الدراسة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي إلى عدد من الاستنتاجات من بينها وجود علاقة وأثر معنوي وعلى المستويين الكلي والجزئي للاقتدار المعرفي على فاعلية نظام المعلومات الإدارية، وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة وضعت عدداً من المقترحات كان أهمها العمل على نشر الوعي بأهمية الاقتدار المعرفي لما له من تأثير كبير في وصول الجامعات المبحوثة إلى أعلى درجات الاداء وكذلك ضرورة اقامة الدورات التدريبية في الجامعات المبحوثة لتقديم الاستشارات والارشادات في مجال نظام المعلومات الإدارية.

الكلمات المفتاحية: الاقتدار المعرفي، فاعلية نظام المعلومات الإدارية، جامعات نينوى.



مجلة اقتصاديات الأعمال

المجلد (٥) العدد (٦) ٢٠٢٣

الصفحات: ٤٦٣-٤٨٩

(*) البحث مستل من رسالة ماجستير للباحث الأول.

**The impact of cognitive ability on the effectiveness of the
management information system**
**A survey study of a sample of administrative leaders in Nineveh
Universities^(*)**

Researcher: Sami Abdul Majid Muhammad
Mosul University
College of Business Administration
sami.majeed@ntu.edu.iq

Assist.Prof.Dr.Hoda Abdul Rahim Hussein
Mosul University
College of Business Administration
mailto:huad_abdulrahem@uomosul.edu.iq

Abstract

The study aimed to know the relationship and the impact between cognitive competence with its dimensions represented by (information technology, decision making, creative thinking, knowledge management) on the effectiveness of the management information system with its dimensions represented by (system quality, quality of information, quality of services, user satisfaction, use of the system, benefits final) in the governmental and private universities of Nineveh, represented by (University of Mosul, Northern Technical University, University of Nineveh, Tal Afar University, Al-Hamdaniya University, Al-Hadbaa University College, Al-Nour University College), and the study was applied to a (intentional) sample of (200) leaders in these universities and with positions Various (university president, scientific and administrative assistant, deans, assistant dean for scientific and administrative affairs, heads of scientific departments).

The current study adopted the analytical descriptive approach with the use of the questionnaire as the main tool for collecting data related to the field side, as well as conducting personal interviews, as the main and sub-variables were described and the influence relationships and differences between their variables were analyzed to answer questions related to the study problem and reach the set goals and for data processing The information used many statistical methods (frequencies, percentages, arithmetic mean, standard deviations), by adopting ready-made statistical programs (spss.v21) and package (AMOS.V24) to test the hypotheses of the study and ensure their validity. Based on the results of the statistical analysis, the study reached a number of conclusions, including the existence of a relationship and a significant impact on the macro and partial levels of cognitive ability on the effectiveness of the management information system. From a significant impact on the universities surveyed reaching the highest levels of performance, as well as the necessity of holding training courses in the surveyed universities to provide consultations and guidance in the field of management information system.

Key words: Cognitive Ability, The Effectiveness of The Management Information System, Universities of Nineveh.

(*)The research is extracted from a master's thesis of the first researcher.

المقدمة:

تتناول هذه الدراسة تأثير الاقتدار المعرفي من خلال توظيف ابعاده المتمثلة بـ(تكنولوجيا المعلومات، اتخاذ القرار، التفكير الابداعي، إدارة المعرفة) في تحقيق رؤية ورسالة المنظمات للوصول إلى تحقيق فاعلية نظم المعلومات الإدارية، إذ لا تستطيع المنظمات الاستمرار في ممارسة انشطتها دون ان تمتلك الاقتدار المعرفي لما له من انعكاسات ايجابية على عمل تلك المنظمات، وكما اصبح الاعتماد على الاقتدار المعرفي هو المعيار الحقيقي في قياس مدى نجاح أو فشل المنظمات، لذا يتطلب تحقيق مستوى فاعلية نظم المعلومات الإدارية توافر الاقتدار المعرفي لدى القيادات الإدارية في المنظمة الذي يعد احدى التطورات الفكرية المعاصرة في فلسفة الإدارة الحديثة، كما يعد نظام المعلومات الإدارية القلب النابض لعمل المنظمات في العصر الحديث لكونه يقدم الدعم للإدارة للقيام بوظائفها المختلفة، فضلاً عن ما تقدم سيتم دراسة هذين الموضوعين على مستوى القيادات الإدارية في جامعات نينوى لتحديد موقفها من هذه الدراسة وصولاً إلى استكشاف طبيعة علاقة التأثير بينهما، إذ سيتم في هذه الدراسة التطرق إلى مفهوم فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأبعادها المتمثلة بـ(جودة نظام المعلومات، جودة خدمات نظام المعلومات، جودة المعلومات، رضا المستخدم، استخدام النظام، المنافع النهائية) (الفوائد الاجمالية).

المحور الأول: الاطار المنهجي للدراسة:**أولاً: مشكلة الدراسة:**

تعاني المنظمات اليوم من القيادات التي تمتلك الاقتدار المعرفي، لذا تسعى إلى إعداد ملاكات ذات كفاءة وخبرة عالية ولديها قدرة معرفية تهدف إلى زيادة فاعلية نظام المعلومات الإدارية، إذ يعد موضوع الاقتدار المعرفي من المواضيع المهمة في هذا العصر، إذ يعد نظام المعلومات الإدارية موضوعاً مهماً لدى المنظمات وذلك للدور الذي يلعبه في اتخاذ القرارات الإدارية وانجاز الأنشطة الأخرى من خلال توفير معلومات تزيد من مستوى فاعلية نظام المعلومات الإدارية التي تساعد المنظمات من تحقيق أهدافها، لذا فإن أي قصور في فاعلية نظام المعلومات الإدارية له تأثير كبير على جودة الاداء الفردي والمنظمي، إذ تكمن مشكلة الدراسة في (ما مدى تأثير الاقتدار المعرفي لدى القيادات الإدارية في جامعات نينوى على فاعلية نظام المعلومات الإدارية)، لذا يمكننا وصف مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤلات الآتية:

١. ماهو مستوى الاقتدار المعرفي الذي تمتلكه القيادات الإدارية في جامعات نينوى.
٢. هل هناك فهم واضح لدى القيادات الإدارية في الجامعات بمفهوم فاعلية نظام المعلومات الإدارية.
٣. ماهو مدى تطبيق ابعاد فاعلية نظام المعلومات الإدارية في جامعات نينوى المتمثلة بـ(جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمات، استخدام النظام، رضا المستخدم، المنافع النهائية) (الفوائد الاجمالية).
٤. هل هناك علاقة ارتباط وتأثير بين الاقتدار المعرفي وفاعلية نظام المعلومات الإدارية.

ثانياً: أهداف الدراسة:

ترمي الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن تأشيرها بالآتي:

١. عرض الأطر المفاهيمية لمساهمات الباحثين النظرية والفكرية عن متغيرات الدراسة.
٢. تقييم واقع استخدام متغيرات الدراسة في جامعات نينوى.

٣. محاولة بناء أنموذج افتراضي واختباره للوصول إلى صورة تعكس مدى تأثير الاقتدار المعرفي على فاعلية نظام المعلومات الإدارية.
٤. اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة (الاقتدار المعرفي وفاعلية نظام المعلومات الإدارية).
٥. اختبار علاقة التأثير بين متغيرات الدراسة (الاقتدار المعرفي وفاعلية نظام المعلومات الإدارية).

ثالثاً: أهمية الدراسة:

١. الأهمية النظرية:

تأخذ الدراسة أهميتها من خلال التطرق لمفهوم الاقتدار المعرفي ودوره في زيادة فاعلية نظام المعلومات الإدارية بما يساهم في إثراء العمل الإداري، إذ تتمثل هذه الأهمية بالآتي:

- أ. تأخذ الدراسة أهميتها من أهمية المتغيرات المبحوثة (الاقتدار المعرفي، فاعلية نظام المعلومات الإدارية) في ادبيات إدارة المعرفة ونظم المعلومات الإدارية بوصفها مواضيع معاصرة، مما دفع الباحث الأخذ بها من أجل الخروج برؤية واضحة تحدد الدور الذي يمارسه الاقتدار المعرفي في فاعلية نظام المعلومات الإدارية.
- ب. الاسهام في استكمال ما تم التوصل إليه في الدراسات السابقة، ولاسيما الادبيات مازالت تدعو إلى اجراء المزيد من الدراسات حول متغيري الدراسة.

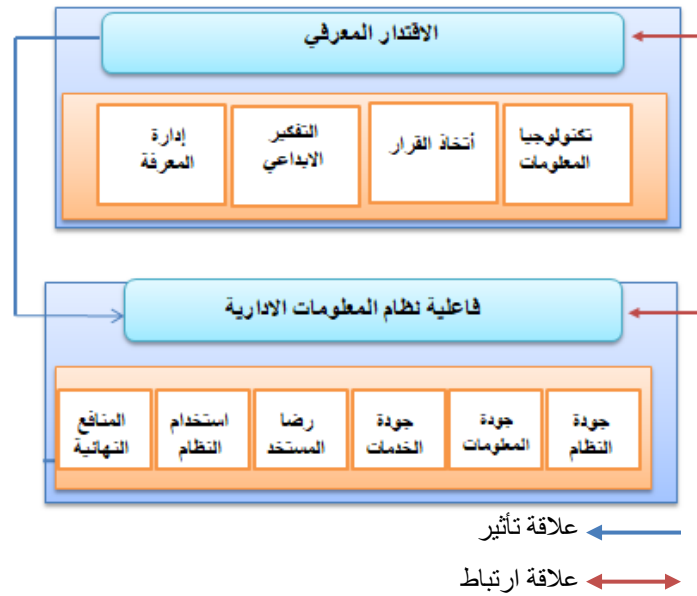
٢. الأهمية الميدانية:

تستمد هذه الدراسة اهميته العملية والميدانية من عدة اعتبارات أساسية وهي:

- أ. تساهم هذه الدراسة في التعرف على المعوقات والقيود التي تحد من تأثير الاقتدار المعرفي لدى القيادات الإدارية في جامعات نينوى لزيادة وتحسين فاعلية نظام المعلومات الإدارية.
- ب. تقييم واقع استخدام نظام المعلومات الإدارية في جامعات نينوى.
- ت. التأكيد على أهمية الاقتدار المعرفي في الجامعات من خلال تبسيط الاجراءات وعدم اهدار الوقت والجهد للحصول على افضل الخدمات وزيادة مستوى الوعي المعرفي و المعلوماتي والتقني لدى القيادات الإدارية من اجل تحسين فاعلية نظام المعلومات الإدارية المستخدم في الجامعات.

رابعاً: مخطط الدراسة الفرضي:

تم تصميم مخطط الدراسة الفرضي بالاعتماد على أهمية وأهداف الدراسة والتي من خلاله سيتم صياغة مجموعة من الفرضيات كما موضحة بالشكل (1).



الشكل (1) مخطط الدراسة الفرضي

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان.

خامساً: فرضيات الدراسة:

تعتبر فرضيات الدراسة عن الحلول التي تنسجم مع التساؤلات التي جاءت بها مشكلة الدراسة، ولكي يتم اختبار مخطط الدراسة الفرضي وتحديد علاقات التأثير بين متغيراتها وضع الفرضيات الآتية:

١. **الفرضية الرئيسية الأولى:** لا توجد علاقة ارتباط معنوية ذو دلالة إحصائية بين الاقتدار المعرفي وفاعلية نظام المعلومات الإدارية.
٢. **الفرضية الرئيسية الثانية:** لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين الاقتدار المعرفي وفاعلية نظام المعلومات الإدارية.

سادساً: منهج الدراسة:

على الرغم من وجود العديد من المناهج والطرائق التي تستخدم في البحث العلمي، إلا أنه في دراستنا الحالية تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، لما يتمتع به هذا المنهج من أسس ومزايا إذ يعد من المناهج الأساسية والأكثر شيوعاً في البحوث الوصفية إذ يستخدم لقياس بعض الخصائص لظاهرة ما، والذي يعتمد عليه في جمع الحقائق لاختبار الفرضيات.

سابعاً: حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يأتي:

١. **الحدود المكانية:** طبقت هذه الدراسة في جامعات نينوى.
٢. **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة للفترة من ٢٠٢٣/١/٢٥ إلى ٢٠٢٣/٤/٢٠.

ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة:**١. مجتمع الدراسة:**

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الأفراد أو الأشياء التي تكون موضوع مشكلة الدراسة، وقد تم اختيار جامعات نينوى بوصفها مجتمعاً للدراسة، إذ بلغ عدد مجتمع الدراسة (400) قيادياً إدارياً فيما بلغت عينة الدراسة (200) قيادياً إدارياً من إجمالي مجتمع الدراسة.

٢. وصف خصائص عينة الدراسة:

يتضمن هذا المحور توضيح أهم خصائص أفراد عينة الدراسة، إذ تم تحديد عينة الدراسة والتي تتكون من (200) قيادياً إدارياً من جامعات نينوى عن طريق المعلومات التي تضمنتها استمارة الاستبانة التي تم توزيعها عليهم وفيما يأتي وصف موجز لأفراد عينة الدراسة وكما موضحة بالجدول (1).

الجدول (1) خصائص أفراد عينة الدراسة

ت	الخصائص	الفئات	التكرار	النسبة %
١	النوع الاجتماعي	ذكور	167	83.5%
		إناث	33	16.5%
	المجموع		200	100%
٢	الفئة العمرية	30-20 سنة	6	3%
		40-30 سنة	43	21.5%
		50-40 سنة	68	34%
		60-50 سنة	78	39%
		60 سنة فأكثر	5	2.5%
	المجموع		200	100%
٣	سنوات الخدمة	5-1 سنة	4	2%
		10-6 سنة	15	7.5%
		15-10 سنة	46	23%
		20-15 سنة	55	27.5%
		20 سنة فأكثر	80	40%
	المجموع		200	100%
٤	المنصب الوظيفي	رئيس الجامعة	2	1%
		مساعد رئيس الجامعة	6	3%
		العميد	15	7.5%
		معاون العميد	29	14.5%
		رئيس قسم	148	74%
	المجموع		200	100%

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على الاستبانة.

يتبين من الجدول (1) ان نتائج خصائص أفراد عينة الدراسة كالآتي:

١. **النوع الاجتماعي:** ان غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، إذ بلغت نسبتهم (83.5%) أي ما يعادل (167) فرداً في حين بلغت نسبة الإناث (16.5%) أي ما يعادل (33) مما يعني ان نسبة الذكور هي اعلى قياساً بالإناث.

٢. **الفئة العمرية:** أشارت النتائج في الجدول إلى ان النسبة الأعلى كانت للفئة العمرية (50-60 سنة) إذ بلغت (39%) أي ما يعادل (78) من أفراد عينة الدراسة، بينما كانت النسبة الأدنى للفئة العمرية (30-20) إذ بلغت (3%) أي ما يعادل (6) من أفراد عينة الدراسة.

٣. **سنوات الخدمة:** يتضح من نتائج الجدول (2) ان النسبة الأعلى كانت لسنوات الخدمة (20 سنة فأكثر) إذ بلغت نسبتهم (40%) أي ما يعادل (80) فرداً، وان النسب الأدنى كانت لسنوات الخدمة (1-5 سنة) إذ بلغت نسبتهم (2%) أي ما يعادل (4) فرداً، وهذا دليل على امتلاك جامعات نينوى على قيادات إدارية ذات كفاءة عالية.
٤. **المنصب الوظيفي:** ان معظم أفراد العينة هم رؤساء اقسام، إذ بلغت نسبتهم (74%) أي ما يعادل (148) فرداً، بينما كانت النسبة الأدنى رؤساء الجامعات، إذ بلغت نسبتهم (2) أي ما يعادل (2) فرداً.

تاسعاً: أسلوب جمع البيانات والمعلومات:

لغرض تحقيق أهداف الدراسة الاكاديمي والعملي فقد تبنت مجموعة من الاساليب لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة على النحو الآتي:

١. **الاطار النظري:** اعتمدت الدراسة على مصادر مختلفة والتي تتمثل بالأدبيات العربية والاجنبية من أطاريح ورسائل جامعية ودوريات منشورة في مجلات علمية وكتب ومراجع علمية ومواقع شبكة الانترنت ذات علاقة بالدراسة.
٢. **الاطار العملي:** اعتمد الباحث لغرض اكمال الجانب العملي على استمارة الاستبانة كأداة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة، إذ تم اختيار هذه الأداة لكونها تمكن الباحث من الحصول على البيانات الملائمة لاختبار انموذج الدراسة الافتراضي، فضلاً عن مطابقة هذه الأداة مع منهج الدراسة والتي تكون مناسبة لجمع البيانات في حال تكون العينات كبيرة، إذ تم استخدام مقياس ليكرت (Likert) للاستجابة عن فقرات الاستبانة بـدرج خماسي وكانت الأوزان من (1-5) ابتداءً من اتفق بشدة التي اخذت الوزن (5)، وصولاً إلى عبارة لا اتفق بشدة التي اخذت الوزن (1)، (اتفق بشدة، اتفق، غير متأكد، لا رأي، لا اتفق، لا اتفق بشدة)، (1,2,3,4,5). وتتكون الاستبانة من عدة أجزاء وعلى النحو الآتي:

أ. **الجزء الأول من الاستبانة:** عبارة عن مجموعة من الاسئلة المقدرة بـ(4) أسئلة التي تمثل خصائص مجتمع الدراسة والتي تشمل: النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، سنوات الخدمة، المنصب الوظيفي.

ب. **الجزء الثاني من الاستبانة:** يضم (19) سؤالاً متنوعاً حول الاقتدار المعرفي.

ت. **الجزء الثالث من الاستبانة:** يضم (28) سؤالاً متنوعاً حول فاعلية نظام المعلومات الإدارية.

وقد تم عرض هذه الاسئلة على المحكمين والخبراء والمختصين في مجال انظمة المعلومات وإدارة الأعمال وعدد (11) محكماً، وتم اعتماد العبارات التي اجمع عليها غالبية المحكمين، كما تم إجراء تعديلات بناءً على التوصيات لتصبح عدد فقرات الاستبانة (47) فقرة، والجدول (2) يوضح أهم الدراسات التي تم الاعتماد عليها في بناء الاستبانة وأبعاد متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية وكالاتي:

الجدول (2) الأبعاد الرئيسية لمتغيرات الدراسة مع المقياس المستجيب

المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	المصدر
الاقتدار المعرفي	تكنولوجيا المعلومات	5-1	(الكمري وعباس، ٢٠١٥: ٣٤٢)، (اوسو، ٢٠١٩: ٤٥١-٤٥٢)، (أم الخير وفاطمة الزهراء، ٢٠٢٢: ١٠-٩)
	اتخاذ القرار	10-6	
	التفكير الابداعي	15-11	
	إدارة المعرفة	19-16	

المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	المصدر
فاعلية نظام المعلومات الإدارية	جودة النظام	24-20	نموذج (DeLone & McLean,2002:6-9) المطور
	جودة الخدمات	28-25	
	جودة المعلومات	32-29	
	رضا المستخدم	37-33	
	استخدام النظام	42-38	
	المنافع النهائية (الفوائد الاجمالية)	47-43	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على الأدبيات ذات العلاقة.

المحور الثاني: الاطار النظري للدراسة:

أولاً: الاقتدار المعرفي:

١. مفهوم الاقتدار المعرفي:

يعد الاقتدار المعرفي من المواضيع التي تتطلب المزيد من الوقت والعمل لفهمه وإيضاحه، ويمثل الاقتدار المعرفي الامكانية التي تعمل على اعادة توصيف المنظمة من منظمة تقليدية إلى منظمة معرفية وتمتلك القدرة على مواجهة التحديات من خلال المعارف التكنولوجية الحديثة (الحسناوي، ٢٠١٩: ٤٥٩)، إذ يشير (Rindermann,2007:668) إلى ان الاقتدار المعرفي هو القدرة على التفكير واكتساب المعرفة واستخدامها، في حين اوضح (Zur,2011:16) ان الاقتدار المعرفي هو جملة من الامكانيات والقدرات المعرفية التي يمتلكها الفرد لإدراك وفهم العلاقات بين الاشياء والاحداث واصدار الاحكام وتقييم المواقف الحياتية، وكذلك هو مجموعة من المهارات والقدرات اللازمة للأفراد لتحقيق المنظمة أهدافها (Al-Dala'Ien,et.al.,2016:4)، وبين Peters,et.al.,2018:5) ان الاقتدار المعرفي هو قدرة الأفراد على الالمام الكبير بظروف عملهم وفهم الاجراءات والقواعد التي يتبعونها ويستطيعون التصرف بالطريقة المناسبة بعيدة عن هياكل التنظيم التقليدية ولديهم القدرة على احداث التغيرات نحو الافضل واستخدام التفكير المعرفي لتحليل المشكلات ووضع الحلول المناسبة لها، وهذا يعني بانهم يحملون الماماً معرفياً متكاملاً يولد لديهم المقدرة على انجاز الاداء الافضل.

يرى الباحث بأن الاقتدار المعرفي هو مجموعة من المهارات والخبرات والقدرات التي يمتلكها الأفراد في المنظمة والتي من خلالها تتحقق مجموعة من المزايا والقيمة المضافة التي تتميز بها عن مثيلاتها في بيئة الأعمال.

٢. أهمية الاقتدار المعرفي:

تأتي أهمية الاقتدار المعرفي للمنظمات بشكل عام من خلال ما تهدف اليه المنظمات من توفير قيادات إدارية قادرة على مواجهة الاحداث بكفاءة وفاعلية، وان الاقتدار المعرفي يساعد الأفراد على التعلم بشكل اسرع، ويكون لديهم مخزون كبير من المعرفة، إذ انهم يميلون إلى ان يكونوا أكثر ثقة بأنفسهم فكرياً، كذلك يساعدهم على حل المشكلات بكفاءة اكبر، وبالتالي فإنه يعد افضل مؤشر لأداء العمل (Furnham,2008:38)، وتأتي أهمية الاقتدار المعرفي للمنظمات من خلال استخدامه في زيادة وفاعلية وقوة تأثير ومهما كان نوعها وطبيعة عملها كما تحتاجها أيضاً لتحقيق النمو والبقاء والاستمرار، وتتمثل هذه الأهمية بالنسبة للمنظمات بالآتي: (Grossman,2007:243)

- أ. تعزيز وتقوية القدرات والمقدرات الجوهرية للعمل.
 - ب. تحسين عملية صنع القرار.
 - ت. بناء ميزة تنافسية مستدامة للمنظمة.
 - ث. تعزيز وتقوية التزام المنظمة بأنشطة واستراتيجيات وأهداف محددة.
- واوضح (Peters,et.al.,2018:9) بأن الاقتدار المعرفي يعمل على تحسين المقدرات والقابليات المعرفية لدى ذات الفرد لمواجهة وحل المشاكل وتثبيت الحلول لمواجهتها مستقبلاً، ويعد من المصادر التي تعزز مرونة التفكير المعرفي في تحديد العوامل المحيطة بالأعمال ومن ثم العمل على وضع الامكانات والقدرات كافة لانجاز تلك الأعمال، وتتمثل أهمية الاقتدار المعرفي بالاتي: (الشمري والجبوري، ٢٠٢١: ٢٣٧)

- أ. إنتاج معرفة جديدة.
 - ب. الحصول على معرفة قيمة من مصادر خارجية.
 - ت. الحصول على معرفة في صنع القرار.
 - ث. ادخال التحسينات في العمليات والمنتجات والخدمات.
 - ج. تسريع نمو المعرفة من خلال الابتكار والحوافز.
 - ح. نقل المعرفة إلى اقسام وفروع اخرى من المنظمة وخارجها.
- مِمَّا تقدم يرى الباحث أن أهمية الاقتدار المعرفي يمكن تقسيمها إلى مستويين:
- أ. **المستوى الأول:** أهمية الاقتدار المعرفي على المستوى الفردي أو الخاص والمتمثل بكمية القدرات والمهارات والخبرات التي يمتلكها الأفراد على المستوى الشخصي والتي تصب في النهاية في تحقيق أهداف المنظمة والتي تتمثل بالتغلب على المشكلات التشارك والمعلوماتي والمعرفي والقدرة على اتخاذ القرارات وزيادة القدرة على الابداع والابتكار وتعبئة الطاقات وغيرها.
- ب. **المستوى الثاني:** أهمية الاقتدار المعرفي على المستوى المنظمي والمتمثلة بتحسين اداء المنظمات عبر امتلاك أفراد قادرين على التفاعل مع كافة المستجدات والتطورات المعرفية ومن ثم تحقيق قدرات تنافسية تنموية والنهوض باستراتيجيات الأعمال وبالتالي توليد وانتاج معارف جديدة.

٣. أبعاد الاقتدار المعرفي:

إن تحديد الأبعاد أمر في غاية الأهمية لذلك نجد ان هناك العديد من الدراسات التي تطرقت إلى هذه الأبعاد وقد اختلفت في تحديدها في بعض الاحيان واتفقت في أحيان أخرى، وذلك بحسب أهمية هذه الأبعاد في ميدان الدراسة وغرضها وأهدافها ومسببات أخرى عديدة، ومن خلال الطروحات النظرية في تحديد ابعاد الاقتدار المعرفي التي أشار إليها كلاً من (الكمري وعباس، ٢٠١٥: ٣٤٢) و(اوسو، ٢٠١٩: ٤٥١-٤٥٢) و(أم الخير وفاطمة الزهراء، ٢٠٢٢: ٩-١٠) والمتمثلة بـ(تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار والتفكير الابداعي، إدارة المعرفة) وذلك بحسب درجة الاستفادة منها في ميدان الدراسة وأهميتها، واستناداً لذلك سيتم عرض هذه الأبعاد كالآتي:

أ. تكنولوجيا المعلومات:

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في النزود بالمعرفة من خلال ما توفره من دقة عالية وسرعة كبيرة في توفير المعلومات التي تعمل على تحسين مهارات وقدرات وخبرات الأفراد للتحول من عصر البيانات والمعلومات إلى عصر المعرفة القائم علي المنافسة والإبداع والبقاء في (٤٧١)

عالم الأعمال (جاسم، ٢٠١٥: ١٤٨)، وأشار (Fernandez & Conzalez, 2002:20) إلى أن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من البيانات التي تمت معالجتها ووصفها وترتيبها بشكل مفهوم وذا معنى ومفيد بالجنس البشري، إذ يوجد ثلاثة نشاطات أساسية في نظام تكنولوجيا المعلومات والتي تعمل على إنتاج المعلومات التي تحتاجها المنظمات للمساعدة في اتخاذ القرارات وهذه النشاطات هي (المدخلات، المعالجة وتشمل عمليات الحساب، الترتيب، الفرز، التصنيف... الخ) عناصر المخرجات، في حين أكد (Daft, 2004:285) بأنها سلاح حاسم يساعد المنظمات بالحفاظ على الأساليب التنافسية لمواجهة التنافس العالمي والوصول إلى متطلبات الزبون بالسرعة والجودة والقيمة الملائمة، إذ تعد تكنولوجيا المعلومات من العناصر المهمة التي تعمل على تعزيز عمل المنظمات (عايش، ٢٠١٧: ١٥)، وأوضح (Maity, et.al., 2019:3) بأن تكنولوجيا المعلومات تعد من التقنيات الحديثة التي يمكن من خلالها إضافة القيمة للعمليات الانتاجية او التنظيمية، فضلاً عن الأهداف المرغوب تحقيقها، فهي السلوك الحديث لإدارة المشاريع في الوقت الحاضر.

في ضوء مما سبق يرى الباحث ان تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من البرامجيات والاجزاء المادية والاتصالات التي تستخدم في نظم المعلومات القائمة على الحاسوب إلى جانب الموارد البشرية لتوظيف هذه التكنولوجيا بشكل بناء في عمل المنظمات.

ب. اتخاذ القرار:

وتمثل عملية اتخاذ القرارات جوهر نشاط المنظمة، وهي من المهام الأساسية للقادة حيث يتعلمون من خلال هذه العملية على تحديد مشكلات المنظمة والعمل على حلها و تبني بديلاً للعمل من أجل حل تلك المشكلات (Connors, et.al., 2015:13)، ويعرف (العلاق، ٢٠٠٨: ١٦٠-١٦١) اتخاذ القرار على انه الاختيار القائم على أساس بعض المعايير مثل اكتساب حصة أكبر من السوق وتخفيض التكاليف، وتوفير الوقت وزيادة حجم الإنتاج وهذه المعايير عديدة لأن جميع القرارات تتخذ وفي ذهن القائم بالعملية بعض هذه المعايير، أن عملية اتخاذ القرار في إطار المنظمة بشكل عام يتطلب أن يتحقق من خلال توافر الشروط الآتية: (Chandan, 2009:75)

- وجود مدراء ذو تفكير عميق يعملون من مختلف المستويات التنظيمية.
 - يتعلم المدراء ومتخذي القرار كيفية معالجة المشكلات وحلها.
 - تنمية المهارات والقدرات الإبداعية وتعزيزها بشكل مستمر من خلال اكتساب المعرفة.
- وتناول (العوض، ٢٠١٧: ٤٣) بأن اتخاذ القرار هو عملية الاختيار الأفضل البدائل المتاحة بعد دراسة وتحليل النتائج المتوقعة لكل بديل في تحقيق الأهداف المطلوبة، ان عملية اتخاذ القرارات هي عملية اختيار واع ومدرك ورشداً لبديل من بديلين أو أكثر لتحقيق أهداف التنظيم، ويقصد بها اختيار المدراء لأحسن البدائل المتاحة لحل مشكلة معينة أو مواجهة موقف بعد دراسة النتائج المتوقعة لكل بديل وأثرها في تحقيق الأهداف المطلوبة (Pugliese & Senna, 2018:17).
- وبذلك يبين الباحث ان أهمية القرارات زادت لمالها دور في تحقيق أهداف الإدارة وما تشهده التنظيمات الإدارية من تعقيدات وتعدد أهدافها، إذ أن اتخاذ القرار أدى إلى حل هذه المشكلات والتعقيدات.

ت. التفكير الابداعي:

يعد التفكير الابداعي من اعقد انواع السلوك البشري والخاصية التي يمتاز بها هي قدرة الانسان ومعرفته على تفحص الاشياء استعراضها بصفة رمزية وخيالية، إذ أن التفكير من القضايا

المهمة التي يجب ان تكون موضوعاً للبحث والدراسة فهو محرك للحضارة وتقدم الامم وهو نشاط عقلي تتداخل معه العديد من النشاطات العقلية مثل (التخيل، الذكاء الإدراكي، التحليل والاستنتاج) وغيرها (الشمري والجبوري، ٢٠٢١: ٢٣٧)، ويشير كل من (سلمان وغند، ٢٠٢٠: ٣٩٠) إلى ان التفكير الابداعي هو الشعور بالمشكلات ووعي بمواطن الضعف والثغرات وضعف الانسجام والنقص في المعلومات والبحث عن الحلول والتنبؤ وصياغة فرضيات جديدة واختبارها واعادة صياغتها من أجل التوصل إلى حلول وارتباطات جديدة باستخدام المعطيات المتوافرة ونقل أو توصيل النتائج إلى الآخرين، وأوضح (حمادي، ٢٠٢١: ٣٠٠) إلى ان التفكير الابداعي يتكون من مجموعة من المهارات التي تكشف الابداع في سلوك الفرد.

في ضوء ما سبق يرى الباحث ان التفكير الابداعي هو نشاط عقلي هادف يتكون من مجموعة من المهارات التي من خلالها يتحقق الابداع الذي يسهم في الوصول إلى ايجاد الحلول الفريدة للمشكلات التي تواجه المنظمات والمجتمع ككل.

ث. إدارة المعرفة:

تلعب إدارة المعرفة دوراً مهماً في منظمات الأعمال حالياً، خاصة ونحن في ظل اقتصاد يعتمد وبشكل كلي على المعرفة وبالتالي اصبح ضرورياً وجود هذه الإدارة بمختلف أنواع المنظمات، وتعرف إدارة المعرفة على انها العمليات والنشاطات التي تساعد المنظمة على توليد والحصول على المعرفة من حيث اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة وتوظيفها بما يخدم عملية اتخاذ القرارات والتخطيط الاستراتيجي (زدوري، ٢٠١٦: ٢٣)، وعرف (Petrides & Nodine, 2003:10) إدارة المعرفة على انها إطار أو طريقة تمكن الأفراد العاملين في المؤسسات التعليمية من تطوير مجموعة من الممارسات لجمع المعلومات ومشاركة ما يعرفونه، مما ينتج عنه سلوكيات أو تصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة التعليمية، تعد إدارة المعرفة المصدر الأساس للتطور المعرفي للمنظمات (Fernandez & Sabherwal, 2010:107)، وأكد (Serpella, 2014:657) *et.al.* ان إدارة المعرفة هي الاسلوب الذي تتبعه المنظمة من اجل خلق والنقاط واستخدام من المعارف للوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة.

يستخلص الباحث مما سبق ان إدارة المعرفة هي عملية نظامية تساعد المنظمة للحصول على المعرفة وتوليدها واختيارها وتحديثها وتوزيعها ونشرها من اجل تطوير فهم العاملين وصولاً إلى تحقيق أهداف المنظمة.

ثانياً: فاعلية نظام المعلومات الإدارية:

١. مفهوم نظام المعلومات الإدارية:

يعد نظام المعلومات الإدارية من اهم التطبيقات الإدارية في مختلف المؤسسات واصبح مركزاً أساسياً في أي منظمة، إذ يشير (McLeod & Schell, 2007:19) إلى ان نظام المعلومات الإدارية هو النظام الافتراضي الذي يمثل البيانات الخاصة بالنظم المادية للمنظمة، وبين (Falkenberg & Woiceshyn, 2008:73) ان نظام المعلومات الإدارية هو نظام فرعي من النظم التنظيمية التي تتضمن مفهوم كيف تتكون جوانب الاتصال والمعلومات الموجهة للمنظمة، وكذلك هو عبارة عن شبكات متكاملة من المستلزمات المادية والبرمجيات الأفراد تستخدمها

المنظمات لجمع البيانات وتصنيفتها ومعالجتها وتخزينها وتوزيع المعلومات (Bourgeois & Bourgeois, 2014:5).

ومن خلال ما ورد أعلاه من مفاهيم، يرى الباحث ان نظام المعلومات الإدارية هو نظام محوسب ومتكامل يتكون من مجموعة من العناصر التقنية والبشرية والمادية والإدارية المتداخلة والمتناسقة مع بعضها البعض التي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها لغرض دعم صنع القرارات الإدارية وتأمين السيطرة على المنظمة.

٢. مفهوم فاعلية نظام المعلومات الإدارية:

يعد موضوع فاعلية نظام المعلومات الإدارية من المواضيع المهمة في دراسة وتحليل أداء المنظمات ومدى قدرة هذه المنظمات على تحقيق الأهداف الموسومة وتعتبر الفاعلية ظاهرة متعددة الأبعاد والجوانب، إذ أن تحقيق الفاعلية يتم بدرجات متفاوتة استناداً إلى تحقيق الأهداف لأنها تعد مؤشر من المؤشرات المستخدمة في قياس مستوى النظام، ويشير (Thong & Yap, 1996:601) إلى ان فاعلية نظام المعلومات الإدارية تعني مدى مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الأهداف التنظيمية، ويبيّن (Daft, 2001:64) ان فاعلية نظام المعلومات الإدارية هي المدى الذي يتم عنده تحقيق الأهداف، وتعرف على انها مقدار ما يحققه نظام المعلومات الإدارية من أهداف (Oz, 2009:78)، وأوضح (Bodnar & Hopwood, 2013:388) ان فاعلية نظام المعلومات الإدارية تعني ان النظام يحقق الأهداف المحددة في مرحلة تخطيط الأنظمة.

وفي ضوء ما سبق من المفاهيم أعلاه، يرى الباحث ان مفهوم فاعلية نظام المعلومات الإدارية يشير إلى مدى مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد البشرية والمالية والمعلوماتية، ومن أهم هذه الأهداف هي توليد معلومات تتسم بالدقة والوضوح والملاءمة والتوقيت والشمولية وغيرها من الخصائص التي تدعم اتخاذ القرارات وتلبي احتياجات المستفيد.

٣. أهمية فاعلية نظام المعلومات الإدارية:

تسعى المنظمات دائماً إلى تحسين فاعلية عملياتها بهدف تحقيق ربحية أعلى، وإن نظام المعلومات الإدارية من أهم الأدوات المتاحة للمديرين لتحقيق أعلى مستويات من الفاعلية الإنتاجية في العمليات التجارية وخصوصاً عندما تصاحبها تغيرات في الممارسات التجارية والسلوك الإداري، وتكمن أهمية فاعلية نظام المعلومات الإدارية في عدة جوانب أساسية من حياة المنظمة، ويمكن تجسيده من خلال الجوانب الأساسية المتعلقة بالمنظمة كصنع القرارات وتكامل الوظائف الإداري (الشجري، ٢٠٠٨: ١١٩)، كما تأخذ فاعلية نظام المعلومات الإدارية شكل وجوه الأنشطة الرئيسية لمنظمات الأعمال، وتتضح أهمية فاعلية نظام المعلومات الإدارية وهي كالآتي: (Laudon & Laudon, 2015:44)

أ. فاعلية نظام المعلومات الإدارية هي الأداة الرئيسية التي تمكن المنظمات من إنشاء منتجات وخدمات جديدة وكذلك نماذج تجارية جديدة تماماً، ويصف نموذج الأعمال كيف تنتج المنظمة وتبيع المنتج أو تقدم الخدمة لتكوين الثروة.

ب. لها أهمية كبيرة في تقييم أنشطة المنظمة وتقييم النتائج من أجل تصحيح الانحرافات.

ت. إن منظمات الأعمال التي تستثمر بكثافة في نظم المعلومات تحقق ستة أهداف استراتيجية في عملها (عمليات متميزة، السلع والخدمات ونماذج الأعمال التجارية جيدة، علاقات جيدة مع المجهزين والزبائن تحسين عملية صنع القرار، تحقيق الميزة التنافسية، بقاء ونمو المنظمة). استناداً لما سبق يمكن تحديد أهمية فاعلية نظام المعلومات الإدارية في دعم العمليات الإدارية داخل المنظمات، ودعم عملية صنع القرارات وتحقيق الميزة التنافسية، وتلبية متطلبات المستفيدين من خلال تقديم معلومات إلى جميع المستويات الإدارية في المنظمات في الوقت المناسب وتساعد في تقييم ومراقبة أنشطة المنظمة.

٤. نماذج قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية:

سعى الباحثون لوضع نماذج عديدة لقياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومن أبرزها (DeLone & McLean)، إذ يعد نجاح نظم المعلومات الإدارية وفعاليتها تركيبياً متعدد الأبعاد يحتوي على علاقات سببية متبادلة، يجب قياسها للحصول على النتائج الصحيحة، وتتمثل هذه النماذج بالآتي:

أ. نموذج ديلون وماكلين (DeLone & McLean, 1992:60-96): يتكون من ستة أبعاد وهي: جودة النظام، وجودة المعلومات، واستخدام النظام، ورضا المستخدم، وتأثير النظام على الأفراد، وتأثير النظام على المنظمة.

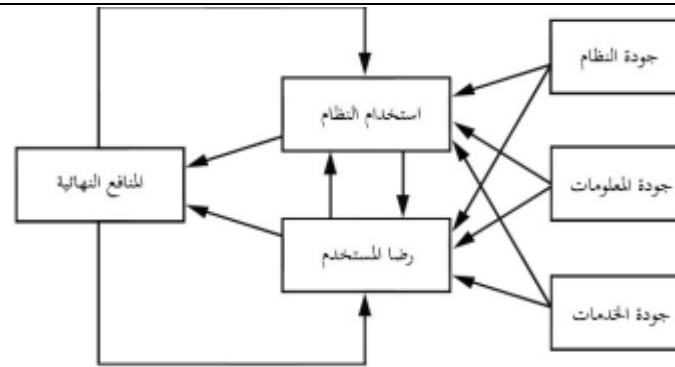
ب. نموذج سيدون (Seddon, 1997:240-253): يتكون من ثلاث أبعاد هي: جودة النظام والمعلومات، الاستخدام ورضا المستخدم فوائد استخدام النظام من وجهة نظر الأفراد والمنظمة والمجتمع.

ت. نموذج ديلون وماكلين المطور (DeLone & McLean, 2002:2966-2976): تم تطوير النموذج السابق بإضافة بعد جودة الخدمات التي يقدمها النظام، إذ تم دمج كل من التأثير الفردي والتأثير المنظمي في بُعد واحد أطلق عليه المنافع النهائية للنظام، وهي تمثل خلاصة ما تنتهي إليه نتائج اختبار النموذج.

ث. نموذج سيديرا وزملائه (Sedera, et.al., 2004:676-682): يتكون من أربعة أبعاد، هي: جودة النظام، وجودة المعلومات، والتأثير الفردي، والتأثير التنظيمي.

ج. نموذج جيري جينج ووليام كينك (Chang & King, 2005:85-115): يتكون من ثلاث أبعاد هي: كفاءة النظام، فعالية المعلومات، كفاءة الخدمة.

وعلى الرغم من تعدد النماذج إلا أن نموذج ديلون وماكلين المطور (DeLone & McLean) يعد من أشهر النماذج التي استخدمها الباحثون في قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية، إذ تشير معظم الدراسات إلى أن نموذج ديلون وماكلين (D & M) يعد الأكثر تطبيقاً في قياس فعالية نظام المعلومات الإدارية، لكونه يعد نموذجاً شاملاً ويستند إلى مراجعة وتقييم عدد كبير من الدراسات ذات العلاقة، لذا سيتم الاعتماد على نموذج ديلون وماكلين المطور (DeLone & McLean) بأبعاده المختلفة في قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية.



الشكل (2) نموذج (DeLone & McLean,2002:9) المطور

إذ سيتم اعتماد الدراسة الحالية على نموذج ديلون وماكلين المطور (DeLone & McLean,2002:9) في قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية والذي يتكون من ستة أبعاد وهي كالآتي:

أ. جودة النظام:

تعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها القيادة الإدارية في أي منظمة تسعى لرفع مستوى أدائها من الناحية الإنتاجية والخدمية، والسبب يعود بالدرجة الأساس إلى أن الجودة هي الشريان الحيوي الذي يمد المنظمة بدماء جديدة متدفقة، فضلاً عن دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة المعنية (براهمة، ٢٠١٨: ٣٣)، ويشير (Juran & DeFeo,2010:5) إلى أن الجودة تعني الملائمة للغرض، وذكر (Niemi & Pekkola,2009:1-10) أن جودة النظام هي قياس بنية أو تركيب النظام، بمعنى آخر النظام نفسه يمكن أن يتم تقييمه من خلال الوظيفة والمرونة والثقة ووقت الاستجابة والتكامل أو قدرة النظام، ويشير (Lee,2012:98-107) إلى أن جودة النظام هي أداء نظام المعلومات من ناحية الثقة والملائمة وسهولة الاستعمال والوظيفة وعروض النظام الأخرى، وذكر (Chevers,et.al.,2012:1-22) بأن مؤشر جودة النظام يركز على الخصائص المرغوبة في النظام نفسه، ويشمل هذا المؤشر مجموعة من المقاييس منها سهولة التعلم، وسهولة الاستخدام، والتكامل مع الأنظمة الأخرى والمرونة وزمن الاستجابة وإدراك توقعات المستخدم. يرى الباحث أن جودة نظام المعلومات الإدارية تتمثل في النظام القادر على تلبية احتياجات الزبائن والعاملين وكذلك هو الحالة المثالية التي يكون عليها نظام المعلومات الإدارية من خلال الأبعاد الآتية: (البعد الزمني، البعد الشكلي، بُعد المحتوى) لمساعدة متخذي القرار في تحقيق أهداف المنظمة.

ب. جودة المعلومات:

في ظل التقدم المتسارع الذي شهده العالم اليوم في المجالات كافة أصبح للمعلومة الدور الأكبر داخل المنظمات المتنافسة التي تبحث عن تقديم خدمة جيدة للعملاء، ونتيجة لذلك برزت أهمية المعلومة كأحد الموارد المهمة للمنظمات، وأصبحت محط اهتمام القيادات والمخططين ومتخذي القرار (الطعامنة، ٢٠٠٨: ٤١)، إذ يصف هذا المؤشر خصائص مخرجات نظام المعلومات ويلعب دوراً مهماً في نجاح هذا النظام ومساهمتها في ترشيد عملية اتخاذ القرارات وتتمثل مقاييس جودة المعلومات بالعديد من البنود كالملائمة، والاعتمادية والقابلية للفهم والاكتمال، والدقة، والقابلية (٤٧٦)

للمقارنة، والتقديم بالوقت المناسب (Petter, et.al., 2008:255-259)، ويعرف (الحيالي، ٢٠١١: ٣٩) جودة المعلومات على أنها المعلومات التي تتحلى على نحو ملموس بجملة من خصائص المعلومات والتي يمكن الوقوف عليها من خلال ثلاثة أبعاد (البعد الزمني، البعد الشكلي، بُعد المحتوى).

ويرى الباحث ان جودة المعلومات هي مجموعة من الخصائص والمعايير التي تتمتع بها المعلومات والتي تحقق درجة عالية من الجودة تساعد صانع القرار في اتخاذ القرارات اللازمة.

ت. جودة الخدمات:

تلعب جودة الخدمة دوراً مهماً في تصميم منتج الخدمة وتسويقه، إذ أنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين وقد ازداد إدراك منظمات الخدمة لأهمية تطبيق الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية، وأشار (الدرادكة، ٢٠٠٢: ١٥) إلى ان جودة الخدمات هي جودة الخدمة التي يدركها المستفيدون في الواقع الفعلي وهي المحرك الرئيس لرضا المستفيد أو عدم رضاه، ويتمثل هذا المؤشر بالخصائص المرغوبة في توفير الخدمات المطلوبة ويشمل هذا المؤشر مجموعة من المقاييس منها: مدى الاعتماد على النظام، ومدى تجاوب النظام في تقديم الخدمات، وسهولة التعامل مع الخدمات، وسرعة الاستجابة في تقديم الخدمات المطلوبة، وتوفير الخدمات المطلوبة بشكل صحيح ومتكامل وفي الوقت المناسب، والثقة في الخدمات التي يقدمها النظام (Kim, et.al., 2005:5) (الجاسر، ٢٠١٩: ٣٠٩)، وبين (Philip & Keller, 2006:414) ان لجودة الخدمات مجموعة من المعايير وهي الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التقمص والأمان والثقة والتوكيد.

ويرى الباحث ان مفهوم جودة الخدمات يعني تقديم خدمة للزبون بشكل يتلاءم مع احتياجاته وتطلعاته وتوقعاته والمحافظة عليها لاكتساب زبائن جدد.

ث. رضا المستخدم:

يعد هذا المؤشر من أكثر المقاييس استخداماً لتقييم فاعلية نظام المعلومات الإدارية لأنها تفترض بأن هناك علاقة مباشرة بين فاعلية النظام ورضا المستخدم، وعليه فإن فاعلية النظام يعبر عنها بالمدى الذي يعتقد فيه المستخدم بأن النظام يلبي احتياجاته المعلوماتية (السمان والشمري، ٢٠١٨: ١٩٠)، ويشير (Zaied, 2012:814-825) إلى ان رضا المستخدم هو ردة فعل عاطفي عام لإدراك الفرق بين التوقعات المسبقة والاداء الملموس بعد الاستخدام ويشمل الكفاءة الذاتية وتكرار الاستخدام واضفاء الطابع الشخصي والخطر الملموس والملائمة، ويقصد به الاتجاه الإيجابي حيال استخدام النظام وقبوله، ويعد هذا المؤشر أكثر استخداماً لقياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية ومدى نجاحها، إذ يحدد رضا المستخدم مدى استجابته للاستخدام الفعال للنظام، لكونه يدل على اقتناع المستخدم بأن النظام يوفر حاجته من المعلومات اللازمة لأداء مهامه بكفاءة وسهولة، ويشمل هذا المؤشر مجموعة من المقاييس منها: مدى تلبية النظام لاحتياجات المستخدم، وإمكانية النظام على إنجاز العمل المطلوب وزيادة الإنتاجية، والثقة بالنظام، والمشاركة في عمليات التحسين والرضا عن خدمات الدعم الفني (الجاسر، ٢٠١٩: ٣٠٩).

في ضوء ما تم شرحه أعلاه يرى الباحث ان مفهوم رضا المستخدم يتمثل في مدى استجابة نظام المعلومات لاحتياجات ومتطلبات المستخدم وإمكانية انجاز العمل بالوقت المناسب وتوفير المعلومات اللازمة التي تلبي حاجة المستخدم وزيادة الإنتاجية والثقة بالنظام.

ج. استخدام النظام:

يشير هذا المقياس إلى مدى اعتماد المستخدمين على المخرجات المعلوماتية لنظام المعلومات الإدارية في أداء مهامهم ومقياس مستوى الاستخدام من خلال عدد مرات الاستخدام (حسن، ٢٠٠٣: ٢٤)، ويقصد به اعتماد المستخدمين على مخرجات النظام في أداء مهامهم، ولكون نجاح أو فشل النظام يتوقف بشكل كبير على مستوى استخدام النظام ودرجته، ويشمل هذا المؤشر مجموعة من المقاييس منها مستوى الاستخدام، وتكرار الاستخدام، وملائمة الاستخدام والوقت المستنفذ في الاستخدام، وغرض الاستخدام (DeLone & McLean, 2003: 9-30).

يرى الباحث أن استخدام النظام يعد من أكثر المقاييس البديلة استخداماً لتحديد فاعلية نظام المعلومات الإدارية بسبب وجود ترابط قوي ومباشر بينه وبين فاعلية ذلك النظام، ويتكون من حجم الاستخدام وتكراره وملائمة الاستخدام.

ح. المنافع النهائية (الفوائد الإجمالية):

تركز على الهدف المنشود من تطبيق نظام المعلومات الإدارية، الذي يتمثل في تحسين أداء العاملين في المنظمة وتطوير سلوكهم، وتأثير نظام المعلومات على نجاح المنظمة بشكل عام، ويشمل هذا المؤشر مجموعة من المقاييس منها: تطوير الأداء الفردي والمؤسسي، وتحسين الإنتاجية، وتحسين عملية صنع القرار، وتخفيض التكاليف، ورفع مستوى الخدمات، وتوفير الوقت (الجاسر، ٢٠١٩: ٣٠٩).

المحور الثالث: الاطار العملي (الميداني) للدراسة:

بعد الاطار العملي للدراسة أحد الجوانب الأساسية في الدراسة، إذ يتم عن طريق هذا المحور وصف تشخيص البيانات، واختبار العلاقات في اطار نموذج الدراسة، وينقسم المحور الحالي إلى:

أولاً: وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها:

تتضمن هذه الفقرة وصف وتشخيص متغيرات الدراسة من خلال معرفة طبيعة الآراء والمواقف التي أبدتها المبحوثين، والمتمثلة بإجاباتهم الواردة في استمارة الاستبانة حول الأبعاد الرئيسة للدراسة والمتمثلة بأبعاد الاقتدار المعرفي وفاعلية نظام المعلومات الإدارية وكالاتي:

١. وصف وتشخيص متغير الاقتدار المعرفي:

من أجل تحديد طبيعة إجابات الأفراد المبحوثين حول متغير الاقتدار المعرفي، إذ تم تحديد طبيعة إجابات الأفراد المبحوثين حول متغير الاقتدار المعرفي، إذ تم تقديم تحليل للبيانات والمعلومات المتعلقة بتلك الإجابات من خلال الجدول (3) الذي تضمن الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الاقتدار المعرفي؛ إذ يتضمن الجدول المتعلقة بإجابات العينة المبحوثة والنسب المئوية، فضلاً عن الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الاستجابة ومعامل الاختلاف المتعلقة بتلك الإجابات، وكالاتي:

أ. تكنولوجيا المعلومات:

يتضح من معطيات الجدول (3) أن نتائج التحليل الإحصائي الوصفي بالنسبة لبعدها تكنولوجيا المعلومات، فقد ركزت العبارات على معرفة مدى اهتمام الميدان المبحوث ببعدها مهم من أبعاد الاقتدار المعرفي الذي تم قياسه بخمس فقرات (IT1-IT5)، إذ بلغت نسبة اتفاق الأفراد المبحوثين على مضمون هذا البعد عبر مؤشرات الفرعية (95.3%) ويعزز ذلك الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (4.403) وهي أكبر من الوسط الفرضي (3)، وقد كان تشتت الإجابات منخفضاً معبراً عنه (٤٧٨)

بالانحراف المعياري البالغة قيمته (0.603)، ونسبة استجابة والبالغة قيمتها (88.06) ومعامل اختلاف مقداره (13.71)، وهذا يؤكد على ارتفاع مستوى اتفاق الأفراد عينة الدراسة لهذا البُعد، ويعزو الباحث ذلك إلى سعي الميدان المبحوث إلى توفير كافة القدرات التقنية من معدات وأجهزة وأدوات وبرمجيات وقواعد بيانات تلزم للتعامل مع البيانات وتحليلها والعمل على مواكبة كل ما هو جديد في هذا المجال.

ب. اتخاذ القرار:

يتضح من معطيات الجدول (3) نتائج التحليل الإحصائي الوصفي بالنسبة لبُعد اتخاذ القرار، فقد ركزت العبارات على معرفة مدى اهتمام الميدان المبحوث ببُعد مهم من أبعاد الاقتدار المعرفي الذي تم قياسه بخمس فقرات (MD1-MD5)، ونسبة اتفاق بلغت (93.8%) يعزز ذلك الوسط الحسابي الكلي لبُعد القدرات التنظيمية (4.396) والانحراف المعياري (0.624) ونسبة استجابة البالغة قيمتها (87.92%)، ومعامل الاختلاف البالغ مقداره (14.18%)، وهذا يدل على ان اتفاق أفراد عينة الدراسة على فقرات هذا البُعد كان مرتفعاً.

ويستخلص الباحث ان بُعد اتخاذ القرار يعد من الأبعاد المهمة للاقتدار المعرفي، إذ أن الجامعات المبحوثة المتمثلة بالقيادات الإدارية عينة الدراسة قادرة على اتخاذ قرارات تساعد على حل مشكلات العمل من خلال سعيها للحصول على معلومات تساهم في اتخاذ القرار السليم وصولاً إلى التخلص من كل العقبات والمشاكل في الجامعات المبحوثة.

ت. التفكير الابداعي:

يتضح من معطيات الجدول (3) ان نتائج التحليل الإحصائي الوصفي بالنسبة لبُعد التفكير الابداعي، الذي تم قياسه بخمس فقرات (CT1-CT5)، بنسبة اتفاق بلغت قيمته (84.5%) يعزز ذلك الوسط الحسابي الكلي لبُعد التفكير الابداعي (4.102) والانحراف المعياري (0.696) ونسبة الاستجابة البالغة قيمتها (82.04%) ومعامل الاختلاف البالغ مقداره (16.69%)، وهذا يدل على أن اتفاق أفراد عينة الدراسة على فقرات هذا البُعد كان مرتفعاً مما يؤكد ان عينة الدراسة تهتم بشكل كبير بمستوى التفكير الإبداعي الذي يمتلكها كوادرها.

ويستخلص الباحث ذلك بأن القيادات الإدارية في الجامعات المبحوثة لديهم القدرة على الابداع في العمل الذي يساهم في حل الكثير من المشكلات وصولاً إلى تحقيق النجاح.

ث. إدارة المعرفة:

تتضمن هذه الفقرة الوصف الإحصائي لبُعد إدارة المعرفة؛ إذ يظهر الجدول (3) نتائج الاحصاءات الوصفية لبُعد إدارة المعرفة الذي يقاس بأربع فقرات، إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (4.188)، وبلغ الانحراف المعياري (0.613)، وبلغت نسبة الاستجابة (83.75) وبلغ معامل الاختلاف (14.72)، وتشير هذه النتائج الإحصائية إلى ان بُعد إدارة المعرفة قد حاز على درجة مرتفعة من الأهمية نوعاً ما حسب الاجابات من قبل آراء أفراد عينة الدراسة بشكل عام.

الجدول (3) الاحصاءات الوصفية لمتغيرات الاقتدار المعرفي

ت	الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاستجابة	معامل الاختلاف
1	تكنولوجيا المعلومات	4.403	0.6034284	87.90	13.08
2	اتخاذ القرار	4.396	0.6242186	87.92	14.18
3	التفكير الإبداعي	4.102	0.6962134	82.04	16.69
4	إدارة المعرفة	4.19	0.613175494	83.75	14.70
	القيمة الكلية لمتغير الاقتدار المعرفي	4.27275	0.634258974	85.4025	14.665142

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برامج (Microsoft Excel) (SPSS V.21).

يوضح الشكل (3) ترتيب الأبعاد لمتغير الاقتدار المعرفي بالاعتماد على الاوساط الحسابية الموزونة.

٢. وصف وتشخيص متغير فاعلية نظام المعلومات الإدارية:

من أجل تحديد طبيعة إجابات الأفراد المبحوثين حول متغير فاعلية نظام المعلومات الإدارية، إذ تم تقديم تحليل للبيانات والمعلومات المتعلقة بتلك الإجابات من خلال الجدول (4) الاحصاءات الوصفية لمتغير فاعلية نظام المعلومات الإدارية وكالاتي:

أ. جودة النظام:

يتضح من معطيات الجدول (4) ان نتائج التحليل الإحصائي الوصفي بالنسبة لجودة النظام، فقد ركزت العبارات على معرفة مدى اهتمام الميدان المبحوث ببعد مهم من أبعاد فاعلية نظام المعلومات الإدارية والذي تم قياسه بخمس فقرات (SQ1-SQ5)، إذ بلغت نسبة اتفاق الأفراد المبحوثين على مضمون هذا البعد عبر مؤشرات الفرعية البالغة (63.5%) والمعبّر عنها بالوسط الحسابي الكلي لهذا البعد البالغة (3.693) وهي أكبر من الوسط الفرضي (3)، وقد كان تشتت الإجابات منخفضاً معبراً عنه بالانحراف المعياري البالغة قدره (0.803)، ونسبة استجابة والبالغة قيمتها (73.86) ومعامل اختلاف قدره (21.76)، علاوة على ذلك يلاحظ الباحث ذلك إلى أن الميدان المبحوث يسعى إلى اكتشاف أهم الخصائص المرغوب توفرها في النظام.

ب. جودة الخدمات:

يتضح من معطيات الجدول (4) ان نتائج التحليل الإحصائي الوصفي بالنسبة لبعد جودة الخدمات، فقد ركزت العبارات على معرفة مدى اهتمام الميدان المبحوث ببعد مهم من أبعاد فاعلية نظام المعلومات الإدارية الذي تم قياسه بأربع فقرات (QS1-QS4)، إذ بلغت نسبة اتفاق الأفراد المبحوثين على مضمون هذا البعد عبر مؤشرات الفرعية البالغة (68.3%) ويعزز ذلك الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد البالغة (3.774) وهي أكبر من الوسط الفرضي (3)، وقد كان تشتت الإجابات منخفضاً معبراً عنه بالانحراف المعياري البالغة قدره (0.774)، ونسبة استجابة والبالغة قيمتها (75.48%) ومعامل اختلاف قدره (20.59)، وهذا يؤكد على ارتفاع مستوى اتفاق الأفراد عينة الدراسة لهذا البعد، أمّا على المستوى الجزئي، يلاحظ الباحث ذلك إلى أن الميدان المبحوث يسعى إلى توفر نظام معلوماتي يمكن الاعتماد عليه بشكل فعال يقدم الخدمات المطلوبة مع توفير امن كافي للمعلومات.

ت. جودة المعلومات:

تتضمن هذه الفقرة الوصف الإحصائي لمتغير جودة المعلومات وأبعاده الفرعية إجمالياً؛ إذ يظهر الجدول (4) نتائج الاحصاءات الوصفية لمتغير جودة المعلومات الذي يقاس بأربع فقرات؛ إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (3.809)، وبلغ الانحراف المعياري (0.767)، وبلغت نسبة الاستجابة (76.18) وبلغ معامل الاختلاف (20.26)، وتشير هذه النتائج الإحصائية إلى أن متغير جودة المعلومات قد حاز على درجة مرتفعة من الأهمية نوعاً ما حسب الاجابات من قبل آراء أفراد عينة الدراسة بشكل عام، مما يدل على أن إدارة المنظمة عينة الدراسة تسعى إلى الاهتمام في تعزيز جودة المعلومات.

علاوة على ذلك يلاحظ الباحث ذلك إلى أن الميدان المبحوث يسعى إلى توفر نظام يمتلك مخرجات تساهم في عملية اتخاذ القرارات تتسم بالاكتمال والدقة.

ث. رضا المستخدم:

يتضح من معطيات الجدول (4) ان نتائج التحليل الإحصائي الوصفي بالنسبة لرضا المستخدم، فقد ركزت العبارات على معرفة مدى اهتمام الميدان المبحوث ببعد مهم من أبعاد فاعلية نظام المعلومات الإدارية الذي تم قياسه بخمس فقرات (US1-US5)، إذ بلغت نسبة اتفاق الأفراد المبحوثين على مضمون هذا البعد عبر مؤشرات الفرعية البالغة (71.6%) والمعبّر عنها بالوسط الحسابي الكلي لهذا البعد البالغة (3.838) وهي أكبر من الوسط الفرضي (3)، وقد كان تشتت الإجابات منخفضاً معبراً عنه بالانحراف المعياري البالغة قدره (0.740)، ونسبة استجابة والبالغة قيمتها (76.76) ومعامل اختلاف قدره (19.21)، وهذا يؤكد على ارتفاع مستوى اتفاق الأفراد عينة الدراسة لهذا البعد، علاوة على ذلك يلاحظ الباحث ذلك إلى أن الميدان المبحوث يسعى إلى اكتشاف أهم الخصائص التي يجب توفرها في النظام لتلبية رضا الزبون.

ج. استخدام النظام:

تتضمن هذه الفقرة الوصف الإحصائي لمتغير استخدام النظام وأبعاده الفرعية إجمالياً؛ إذ يظهر الجدول (4) نتائج الاحصاءات الوصفية لمتغير استخدام النظام والذي يقاس بخمس فقرات، إذ بلغت نسبة اتفاق الأفراد المبحوثين على مضمون هذا البعد عبر مؤشرات الفرعية البالغة (73.9%)، إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (3.891)، وبلغ الانحراف المعياري (0.726)، وبلغت نسبة الاستجابة (77.82) وبلغ معامل الاختلاف (18.42)، وتشير هذه النتائج الإحصائية إلى أن متغير استخدام قد حاز على درجة مرتفعة من الأهمية نوعاً ما حسب الاجابات من قبل آراء أفراد عينة الدراسة بشكل عام.

ح. المنافع النهائية:

تتضمن هذه الفقرة الوصف الإحصائي لمتغير جودة المعلومات وأبعاده الفرعية إجمالياً؛ إذ يظهر الجدول (4) نتائج الاحصاءات الوصفية لمتغير المنافع النهائية الذي يقاس بخمس فقرات؛ إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (4.096)، وبلغ الانحراف المعياري (0.689)، وبلغت نسبة الاستجابة (81.92) وبلغ معامل الاختلاف (16.94)، وتشير هذه النتائج الإحصائية إلى أن متغير المنافع النهائية قد حاز على درجة مرتفعة من الأهمية نوعاً ما حسب الاجابات من قبل آراء أفراد عينة الدراسة بشكل عام.

علاوة على ذلك يلاحظ الباحث ذلك إلى أن الميدان المبحوث يسعى إلى توفر نظام يساهم في تحسين أداء العاملين في المنظمة وتطوير سلوكهم من خلال (تطوير الأداء الفردي، تحسين الإنتاجية، تحسين عملية صنع القرار، تخفيض التكاليف، ورفع مستوى الخدمات، فضلاً عن توفير الوقت).

الجدول (4) الإحصاءات الوصفية لمتغير فاعلية نظام المعلومات الإدارية

ت	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاستجابة	معامل الاختلاف
1	جودة النظام	3.793	0.772421462	75.86	20.37
2	جودة الخدمات	3.7075	0.803583478	74.15	21.73
3	جودة المعلومات	3.77375	0.774145313	75.48	20.54
4	رضا المستخدم	3.838	0.739869251	76.76	19.24
5	استخدام النظام	3.891	0.725844519	77.82	18.57
6	المنافع النهائية	4.096	0.688703645	81.92	16.86
	القيمة الكلية لمتغير الاقتدار المعرفي	3.849875	0.750761278	76.9975	19.553143

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برامج (Microsoft Excel) (SPSS V.21).

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة:

١. دراسة الارتباط بين الاقتدار المعرفي وفاعلية نظام المعلومات الإدارية:

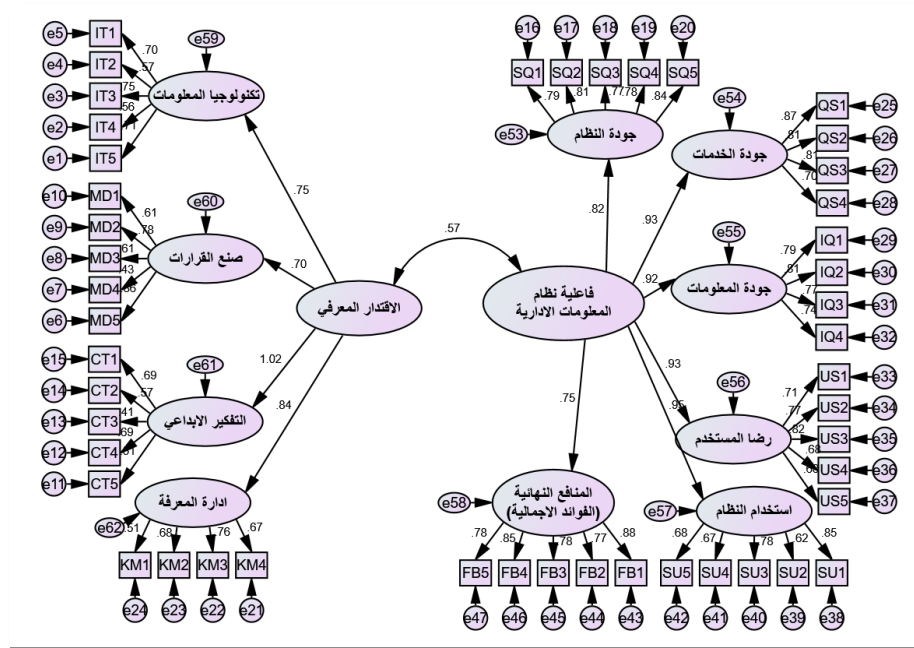
الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاقتدار المعرفي وفاعلية نظام المعلومات الإدارية في جامعات نينوى عينة الدراسة وعند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$.

يُتضح من نتائج الجدول (5) والشكل (3) أنَّ هناك علاقة طردية ومعنوية بين الاقتدار المعرفي وفاعلية نظام المعلومات الإدارية وذلك بدلالة قيمة معامل الارتباط التي بلغت (0.574) وهذه العلاقة معنوية بدلالة القيمة الاحتمالية (P-Value) التي ظهرت قيمتها مساوية إلى (0.020) وهي أقل من (0.05)، فضلاً عن تشابه إشارات كل من الحدين الأعلى والأدنى لحدود الثقة 95% (Confidence Interval) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يفسر بأنَّ فاعلية نظام المعلومات الإدارية قد استفادت بشكل كبير من الاقتدار المعرفي. ومن ثَمَّ وفقاً لهذه النتائج، سيتم رفض فرضية العدم (الفرضية الرئيسية الأولى) (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) أي توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاقتدار المعرفي وفاعلية نظام المعلومات الإدارية في جامعات نينوى عينة الدراسة.

الجدول (5) علاقة الارتباط بين الاقتدار المعرفي وفاعلية نظام المعلومات الإدارية

القرار	P-Value	95% Confidence Interval		Estimate(β)	المتغير المعتمد	اتجاه التأثير	المتغير المفسر
		Lower	Upper				
قبول	.020	.463	.660	.574	فاعلية نظام المعلومات الإدارية	<-->	الاقتدار المعرفي

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرمجية AMOS V(24).



الشكل (3) علاقة الارتباط بين الاقتدار المعرفي وفاعلية نظام المعلومات الإدارية

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان في ضوء نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرمجية AMOS V(24).

٢. دراسة أثر الاقتدار المعرفي في فاعلية نظام المعلومات الإدارية:

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد علاقة تأثير معنوية ذو دلالة إحصائية للاقتدار المعرفي في فاعلية نظام المعلومات الإدارية في جامعات نينوى عينة الدراسة وعند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$.

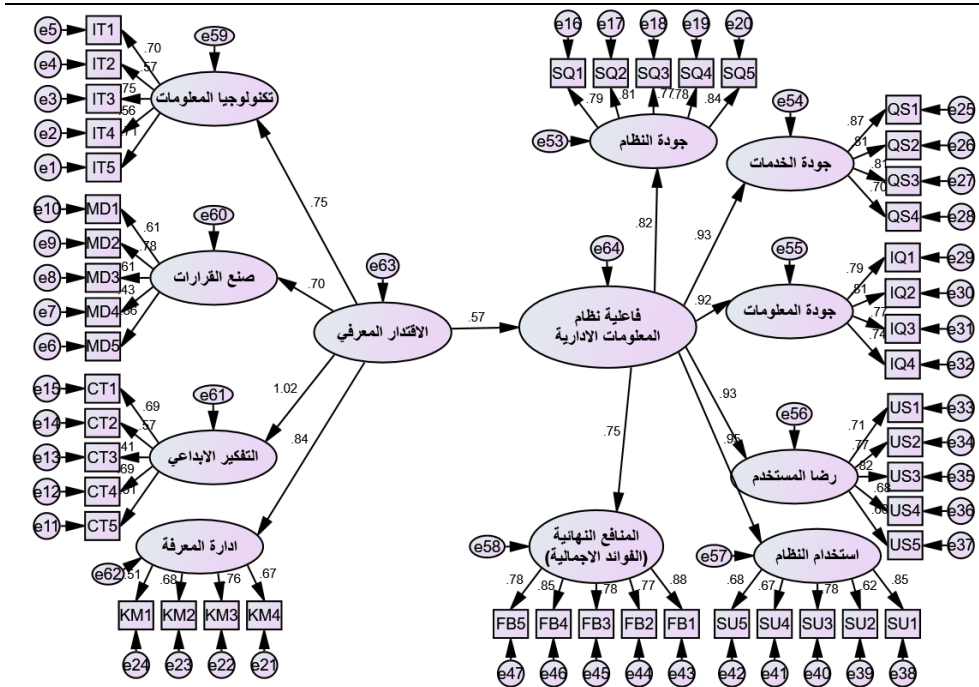
يتبين من الجدول (6) والشكل (4) ان هناك أثر طردي ومعنوي لمتغير الاقتدار المعرفي في فاعلية نظام المعلومات الإدارية، وذلك بدلالة قيمة معامل الانحدار والتي ظهرت قيمته مساوية إلى (0.574) وهذا الأثر معنوي بدلالة القيمة الاحتمالية (P-Value) التي ظهرت مساوية إلى (0.020) وهي أقل من (0.05)، كما تؤكد نفس النتيجة تشابه اشارات كل من الحدين الاعلى والادنى لحدود الثقة (95% Confidence Interval) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يقودنا إلى النتيجة القائلة بأن زيادة الاهتمام بالاقتدار المعرفي سيزيد من فاعلية نظام المعلومات الإدارية.

مما تقدم وفي ضوء ما جاء بنتائج الاختبار سيتم رفض فرضية العدم (الفرضية الرئيسية الأولى) (H_0) وتقبل الفرضية البديلة (H_3) أي توجد علاقة تأثير معنوية ذو دلالة إحصائية للاقتدار المعرفي في فاعلية نظام المعلومات الإدارية في جامعات نينوى عينة الدراسة وعند مستوى معنوي عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$.

الجدول (6) قيم معاملات الانحدار لأثر الاقتدار المعرفي في فاعلية نظام المعلومات الإدارية

القرار	P-Value	95% Confidence Interval		Estimate(β)	المتغير المعتمد	اتجاه التأثير	المتغير المفسر
		Lower	Upper				
قبول	.020	.463	.660	.574	فاعلية نظام المعلومات الإدارية	→	الاقتدار المعرفي

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرمجية AMOS V(24).



الشكل (4) علاقة أثر الاقتدار المعرفي في فاعلية نظام المعلومات الإدارية

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان في ضوء نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرمجية AMOS V(24).

المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات:

أولاً: الاستنتاجات:

- أسهم تعدد الآراء حول مفهوم الاقتدار المعرفي في ظهور توجه جديد من الآراء حاول من خلاله وضع حجر الأساس لمفهوم يعد من المفاهيم الحديثة والمتمثل بالاقتدار المعرفي.
- أفصحت نتائج الوصف الإحصائي عن أبعاد الاقتدار المعرفي؛ إذ تبين بأن بُعد تكنولوجيا المعلومات حقق المرتبة الأولى بأهميته الترتيبية، ثم يليه بُعد اتخاذ القرار بالمرتبة الثانية، يتبعه في ذلك بُعد التفكير الإبداعي بالمرتبة الثالثة، ثم يليه بُعد إدارة المعرفة الذي احتل المرتبة الرابعة، وهذا يعني أن القيادات الإدارية في الجامعات المبحوثة لديهم قناعة بأن الجامعات تستخدم تكنولوجيا معلومات حديثة، وأن هذه التقنيات تسهم في حفظ وارشفة المعلومات واسترجاعها وقت الحاجة. إن فاعلية نظام المعلومات الإدارية يعد المفهوم الاوسع والاشمل لأداء الأعمال الذي يؤكد على مساهمة نظام المعلومات الإدارية بمختلف أنواعه في تحقيق الأهداف التنظيمية بفاعلية وكفاءة.

٣. أظهرت النتائج أيضاً أنَّ بعد المنافع النهائية حقق أعلى مستوى من أبعاد فاعلية نظام المعلومات الإدارية، يليه بُعد استخدام النظام احتل المرتبة الثانية، ثم بُعد جودة المعلومات حقق المرتبة الثالثة، ثم احتل بُعد رضا المستخدم المرتبة الرابعة، ثم جاء بُعد جودة الخدمات بالمرتبة الخامسة، ثم يليه جودة النظام بالمرتبة الأخيرة السادسة، وهذا يعني ان نظام المعلومات الإدارية في الجامعات المبحوثة يمتاز بالكفاءة والفاعلية الذي يُسهم في تطوير الأداء الفردي والمنظمي وتحسين الإنتاجية ورفع مستوى الخدمات وتقليل التكاليف وتوفير الوقت.
٤. تبرز أهمية فاعلية نظام المعلومات الإدارية في الجامعات المبحوثة التي تتمثل بتبسيط الاجراءات الإدارية وتعزيز الشفافية الإدارية من خلال متابعة جميع العمليات الأساسية، وكذلك دورها في تحسين الأداء الفردي والمنظمي في الجامعات المبحوثة.
٥. أظهرت النتائج أنَّ هناك علاقة ارتباط طردية ومعنوية بين الاقتدار المعرفي المستويين وفاعلية نظام المعلومات الإدارية، وهذا يدل على أنَّ الاقتدار المعرفي يسهم بشكل كبير في تحقيق فاعلية نظام المعلومات الإدارية في الجامعات المبحوثة.
٦. أكدت النتائج أنَّ هناك أثراً طردياً ومعنوياً بين الاقتدار المعرفي وفاعلية نظام المعلومات الإدارية، وهذا دليل على أهمية الاقتدار المعرفي وتأثيره على فاعلية نظام المعلومات الإدارية في هذه الجامعات المبحوثة.

ثانياً: المقترحات:

١. ضرورة ان تقوم الجامعات المبحوثة بتوظيف أبعاد الاقتدار المعرفي المتمثلة بـ(تكنولوجيا المعلومات، اتخاذ القرار، التفكير الابداعي، إدارة المعرفة) في أنشطتها وعملياتها كافة، لأنها تسهم بشكل كبير في زيادة دوافع العمل وإدراك المزيد من الفرص.
٢. العمل على نشر الوعي بأهمية الاقتدار المعرفي لما له من تأثير كبير في وصول الجامعات المبحوثة إلى أعلى درجة الأداء ومن ثم الوصول إلى تحقيق فاعلية نظام المعلومات الإدارية في الجامعات المبحوثة.
٣. قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية في الجامعات المبحوثة بشكل دوري للعمل على زيادة مستوى هذه الفاعلية وتطويرها باستمرار.
٤. ضرورة التواصل مع مؤسسات التعليم العالي في العالم الخارجي للتزود بالخبرات والمعرفة اللازمة لتطوير العمل الإداري والاكاديمي في الجامعات المبحوثة وخاصة في مجال نظم المعلومات الإدارية.
٥. ضرورة إقامة الدورات التدريبية في الجامعات المبحوثة لتقديم الاستشارات والإرشادات في مجال نظم المعلومات الإدارية.
٦. الاهتمام بنظام الخدمات الذي يقدمها نظام المعلومات الإدارية من حيث تقديم البدائل للوصول إلى الحل الأمثل ويكون قادر على تقديم تقارير تكتشف وتصنف وتعالج الأخطاء باستمرار.

المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر العربية:

١. أم الخير، صوفي وفاطمة الزهراء، بولغيتي فيداء، (٢٠٢٢)، مدى توافر الاقتدار المعرفي لدى القيادات الجامعية وعلاقتها بتفعيل الاداء الابداعي للأستاذ الجامعي: دراسة ميدانية بجامعة احمد دراية - ادرا، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

٢. اوسو، خيرى علي، (٢٠١٩)، دور الاقتدار المعرفي في تحقيق الابتكار التسويقي في عدد من المنظمات الفندقية في مدينة دهوك، المجلة الاكاديمية لجامعة نوروز، المجلد (٨)، العدد (٢).
٣. براهمة، حازم، (٢٠١٨)، إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمات في بلديات قطاع غزة: دراسة ميدانية على بلديتي خان يونس ورفح، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
٤. الجاسر، وليد بن عبدالرحمن محمد، (٢٠١٩)، مستوى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بجامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية: دراسة مسحية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية، كلية التربية، قسم الإدارة والتخطيط التربوي، مجلة العلوم التربوية، العدد (٢٣).
٥. جاسم، رؤى يونس، (٢٠١٥)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الاقتدار المعرفي لضمان النجاح الاستراتيجي، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة الثامنة والثلاثون، العدد مئة وأربعة.
٦. حسن، محمد مصطفى حسين، (٢٠٠٣)، أثر مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في اقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO ٩٠٠١-٢٠٠٠، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٧. الحسنواي، صالح مهدي محمد، (٢٠١٩)، الدور الوسيط للاقتدار المعرفي في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء والأداء الإبداعي: بحث استطلاعي تحليلي لعينة من أساتذة كلية الزراعة، جامعة كربلاء، مجلة أهل البيت، العدد (٢٥).
٨. حمادي، حسن خلباص، (٢٠٢١)، أثر توظيف استراتيجية SQ6R في تنمية التفوق الادبي والتفكير الابداعي عند طلاب المرحلة الاعداية، مجلة الآداب، العدد (١٣٦).
٩. الحياي، احمد، (٢٠١١)، جودة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في المصارف العراقية، مجلة تنمية الرفادين، العراق.
١٠. الدرادكة، مأمون، شبلي، طارق، (٢٠٠٢)، الجودة في المنظمات الخدمية، ط١، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
١١. زدوري، اسماء، (٢٠١٦)، إدارة المعرفة، مطبوعة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-قسم علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر.
١٢. سلمان، بشرى كاظم، وغند، ياسين طرار، (٢٠٢٠)، التفكير الابتكاري وعلاقته بالكف المعرفي لدى طلبة الجامعة، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد (٦٧)، المجلد (١٧).
١٣. السمان، ثائر احمد سعدون، الشمري، فراج نعيمش فرج، سليمان، ميادة عبدالغني، (٢٠١٨)، رأس المال البشري ودوره في فاعلية نظم المعلومات الإدارية: دراسة تطبيقية في عينة من كليات جامعة الموصل، مجلة جامعة التنمية البشرية، العدد (٢)، ص١٧٥، العراق.
١٤. الشمري، احمد عبدالله امانة، العصامي، امجد حميد اسماعيل محسن، والجبوري هيثم وادي جعاز، (٢٠٢١)، تأثير الاقتدار المعرفي في استدامة الميزة التنافسية: بحث استطلاعي تحليلي لأراء عينة من مديري الجامعة الإسلامية في النجف الاشرف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد (١٧)، العدد (٦٨).
١٥. الشمري، ضيف الله، (٢٠٠٨)، تطوير نظم المعلومات الإدارية في ادارات التربية والتعليم للبنين في المملكة السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعدتهم ورؤساء الاقسام، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة ام القرى، مكة المكرمة.
١٦. الطعامة، محمد، (٢٠٠٨)، الحكومة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات.
١٧. عايش، نشأت خليل قنورة، (٢٠١٧)، مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التنمية الاقتصادية: دراسة تطبيقية على الشركات الفلسطينية قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
١٨. العلاق، بشير، (٢٠٠٨)، الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، ص١٦٠-١٦١.
١٩. العوض، مهدي، (٢٠١٧)، توكيد الذات وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من طلبة جامعة دمشق، مجلة جامعة البعث، المجلد (٣٩)، العدد (٦٩)، ص٣٧-٧٣.
٢٠. الكمري، نوفل عبدالرضا عباس، مهدي علي، (٢٠١٥)، الاقتدار المعرفي وأثره في عملية تحفيز المسار الوظيفي للأفراد العاملين: دراسة تطبيقية في وزارة السياحة والآثار، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، السنة ٣٨، العدد (١٠٣).

ثانياً: المصادر الأجنبية:

21. Al-Dala'ten, A.A.H., Mahmoud, M.A. & Ahmad, M.S. (2016). A model for measuring articles knowledgeability levels. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 88(1), 1.
22. Bodnar, G. & Hopwood, W. (2013). *Accounting Information Systems Eleventh Edition* 11th ed., S. Yagan, ed., Pearson Education, Inc., New Jersey.
23. Bourgeois, D. & Bourgeois, D.T. (2014). *Globalization and the Digital Divide. Information Systems for Business and Beyond.*
24. Chandan, J.S. (2009). *Organizational behaviour*. Vikas Publishing House.
25. Chang, J.C.J. & King, W.R. (2005). Measuring the performance of information systems: A functional scorecard. *Journal of Management Information Systems*, 22(1), 85-115.
26. Chevers, D.A., Duggan, E.W. & Moore, S. (2012). The contribution of process, people and perception to information systems quality and success: A Jamaican Study. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 55(1), 1-22.
27. Connors, B.L., Rende, R. & Colton, T.J. (2015). Decision-making style in leaders: uncovering cognitive motivation using signature movement patterns. *International Journal of Psychological Studies*, 7(2), 105.
28. Daft, R. (2004). *Organization Theory and Design*, 8th ed., Thomson South-western: Mason. In: OH.
29. Daft, R.L. (2001). *Essentials of organization theory & design*: South Western Educational Publishing.
30. DeLone, W.H. & McLean, E.R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95.
31. DeLone, W.H. & McLean, E.R. (2002). Information systems success revisited. Paper presented at the Proceedings of the 35th annual Hawaii international conference on system sciences.
32. DeLone, W.H. & McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
33. Falkenberg, L. & Woiceshyn, J. (2008). Enhancing business ethics: Using cases to teach moral reasoning. *Journal of Business Ethics*, 79(3), 213-217.
34. Fernandez, I. & Conzalez, A.S. (2002). R.(2004). knowledge management challenges, solutions, and technologies. In: Pearson Education, Inc., New jersey, United states of America.
35. Fernandez, I.B. & Sabherwal, R. (2010). *Knowledge management systems and processes*: ME Sharpe, Inc.
36. Furnham, A. (2008). *Personality and intelligence at work: Exploring and explaining individual differences at work*: Routledge.
37. Grossman, M. (2007). The emerging academic discipline of knowledge management. *Journal of information systems education*.
38. Juran, J.M. & De Feo, J.A. (2010). *Juran's quality handbook: the complete guide to performance excellence*: McGraw-Hill Education.

39. Kim, S.Y., Kim, Y.W., Hegerl, R., Cyrklaff, M. & Kim, I.S. (2005). Novel type of enzyme multimerization enhances substrate affinity of oat β -glucosidase. *Journal of structural biology*, 150(1), 1-1.
40. Komka, A. & Daunoravičius, J.V. (2001). Information system of University: Goals and problems.
41. Laudon, K.C. & Laudon, J.P. (2015). *Management information system*. Pearson Education India.
42. Lee, R.C. (2012). Does the success of information systems really matters to firm performance? *IBusiness*, 4(02), 98.
43. Maity, M., Bagchi, K., Shah, A. & Misra, A. (2019). Explaining normative behavior in information technology use. *Information Technology & People*.
44. McLeod, R. & Schell, G.P. (2007). *Management information systems*, Vol. 104, Pearson/Prentice Hall USA.
45. Niemi, E. & Pekkola, S. (2009). Adapting the DeLone and McLean model for the enterprise architecture benefit realization process. Paper presented at the 2009 42nd Hawaii International Conference on System Sciences.
46. Oz, E. (2009). *Managing Information Systems*. In: South Melbourne, Australia: Cengage Learning.
47. Peters, L.D., Pressey, A.D., Gilchrist, A.J. & Johnston, W.J. (2018). Involving customers in innovation: knowledgeability and agency as process variables. *Journal of Business & Industrial Marketing*.
48. Petrides, A. & Nodine, R. (2003). Knowledge management in Education: defining the Landscape, the institute for the study of knowledge management in Education press. In: USA.
49. Petter, S., DeLone, W. & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European journal of information systems*, 17, 236-263.
50. Philip, K. & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. In: México: Editorial Pearson.
51. Pugliese, D. & Senna, H. (2018). Business decision making: Studying the competence of leaders. *Revista de Gestão e Projetos*, 9(2), 01-19.
52. Rindermann, H. (2007). The g- factor of international cognitive ability comparisons: The homogeneity of results in PISA, TIMSS, PIRLS and IQ tests across nations. *European Journal of Personality: Published for the European Association of Personality Psychology*, 21(5), 667-706.
53. Seddon, P.B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information systems research*, 8(3), 240-253.
54. Sedera, D., Gable, G. & Chan, T. (2004). A factor and structural equation analysis of the enterprise systems success measurement model. Paper presented at the Proceedings of the 10th Americas conference on information systems.
55. Serpella, A.F., Ferrada, X., Howard, R. & Rubio, L. (2014). Risk management in construction projects: a knowledge-based approach. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 119, 653-662.
56. Thong, J.Y. & Yap, C.S. (1996). Information systems effectiveness: A user satisfaction approach. *Information Processing & Management*, 32(5), 601-610.

57. Zaid, A.N.H. (2012). An integrated success model for evaluating information system in public sectors. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 3(6), 814-825.
58. Zur, B.M. (2011). Assessment of Occupational Competence in Dementia: Identifying Key Components of Cognitive Competence and Examining Validity of the Cognitive Competency Test.

