

The Role of Success Factors for Using Information Systems in Achieving Organizational Excellence in the Greater Amman Municipality

Hasan Khaled Abed Al-Hyasat¹

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the role of information systems using success factors with their dimensions (system quality, information quality, service quality, top management support and user efficiency) in achieving organizational excellence in Greater Amman Municipality (GAM). This study tries to provide recommendations that contribute to progress in organizational excellence levels. The study adopted a simple random sample from the study population of (323) information system users in (GAM). Descriptive analytic methods were used to describe sample responses and collect data. The study revealed the existence of a statistical significant effect at a significance level of ($\alpha \leq 0.05$) of the information system using success factors on achieving organizational excellence. The study recommended the need for GAM to maintain continuous interest in successful use of information systems, considering these systems as a strategic resource that enables to achieve progress in levels of organizational excellence. He also recommended that senior management adopts effective policies for change and development in organizational tasks and turns them into action procedures to raise performance values through making the best use of technical resources.

Keywords: Information system using success factors, Organizational excellence, Greater Amman Municipality (GAM).

¹ Greater Amman Municipality, Amman, Jordan.
hasan.hy@ammancity.gov.jo

Received on 16/2/2020 and Accepted for Publication on 9/11/2020.

دور عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق التميز التنظيمي في أمانة عمان الكبرى

حسن خالد عبد الحياصات¹

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى دور عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات بأبعادها (جودة النظم، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، ودعم الإدارة العليا، وكفاءة المستخدمين) في تحقيق التميز التنظيمي في أمانة عمان الكبرى، وتقديم التوصيات التي تساهم في التقدم في مستويات التميز التنظيمي. اعتمدت الدراسة العينة العشوائية البسيطة الممثلة لمجتمع الدراسة، وشملت (323) من مستخدمي نظم المعلومات في الأمانة، واستخدم الباحث أسلوب التحليل الوصفي لوصف استجابات أفراد العينة وجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق التميز التنظيمي في الأمانة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة محافظة الأمانة على الاستمرار في الاهتمام بنجاح استخدام نظم المعلومات، باعتبار هذه النظم بمثابة موردٍ استراتيجيٍّ يمكنها من التقدم في مستويات التميز التنظيمي، كما أوصت بضرورة تبني الإدارة العليا سياساتٍ فعالةٍ للتغيير والتطوير في المهام التنظيمية، وتحويلها إلى إجراءات عمل تعنى برفع قيم الأداء من خلال استغلال الموارد التقنية على أفضل وجه.

الكلمات الدالة: عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات، التميز التنظيمي أمانة عمان الكبرى.

المقدمة

تسعى المنظمات من خلال تبني تطبيق واستخدام نظم المعلومات باختلاف أشكالها إلى تزويد مستخدميها بالخدمات الرئيسية التي تمكنها من امتلاك مصادر القوة اللازمة لإجراء التغييرات والتطويرات اللازمة لتحسين أدائها؛ مما يتطلب من المنظمات تحقيق التفاعل والتكامل مع الأفراد كافة داخل المنظمة، وذلك لاستغلال مهاراتهم وقدراتهم بما ينعكس إيجاباً على الأداء التنظيمي ككل (Al-Dmour et al., 2019: 210).

لقد أصبحت المنظمات تتبنى كل جديد في تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الحالة المنشودة أملاً في تحقيق مستويات عالية من التميز، حيث يضمن نجاح استخدام نظم المعلومات تقديم مجموعة من المخرجات والنتائج التي تمكن مختلف المستويات التنظيمية من تأدية إجراءات العمل المتكررة،

مع تقليص لنسب الأخطاء المحتملة، كما يعمل على تطوير وتسهيل عملية التواصل مع توفير الخبرة في مجالات معينة؛ فكل نوع من أنواع نظم المعلومات يساهم في تحسين الأداء حسب دوره والمستوى التنظيمي الذي يستخدم فيه (حنك، 2013: 110).

يؤدي التميز التنظيمي إلى تطوير القدرات التنافسية للمؤسسات من خلال تطوير قدراتها التكنولوجية، مما يساعد في نجاح المؤسسات اعتماداً على التكنولوجيا وترك كل ما هو تقليدي وروتي. وقد لعبت نظم المعلومات دوراً كبيراً في تحقيق التميز التنظيمي؛ فباستخدام التكنولوجيا أصبحت عملية تبادل المعلومات والخبرات ونقلها للآخرين سهلة وسريعة، مما يؤدي إلى تحسين جودة الأعمال داخل المؤسسات ومتابعة المهام وتصحيح الأخطاء قبل وقوعها (المولى وعبد الكريم، 2019).

تم تطبيق هذا البحث على أمانة عمان الكبرى بصفتها إحدى المؤسسات المهمة التي تمس حياة المواطن بشكل مباشر من خلال الخدمات التي تقدمها له.

1 أمانة عمان الكبرى، عمان، الأردن. hasan.hy@ammancity.gov.jo

تاريخ استلام البحث 2020/2/16 وتاريخ قبوله 2020/11/9.

مشكلة الدراسة

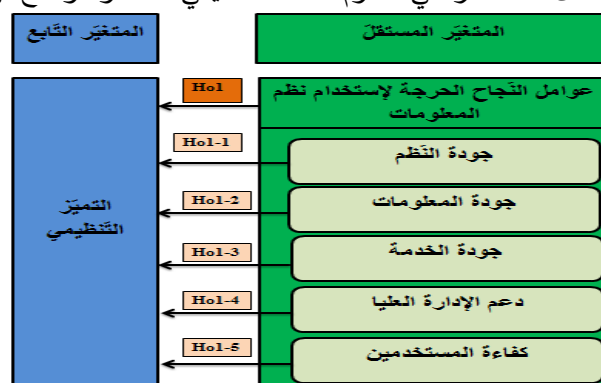
الإدارية ويسهم في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات ويمكنها من البقاء والتكيف. وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات النادرة التي تناقش عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات، حيث تتبنى المنظمات نظم المعلومات وتستخدم التكنولوجيا الحديثة، ولذلك برزت الحاجة للاهتمام بنجاح وفاعلية النظم لتجنب الخسائر الفادحة من فشلها. وتستمد الدراسة أهميتها من خلال الربط بين عوامل النجاح لاستخدام النظم ودورها في تحقيق التميز التنظيمي. وأخيراً تقدم التوصيات للإدارات العليا حول التميز التنظيمي في ضوء عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات ودورها في تحقيق التميز التنظيمي في الأمانة، بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات المتعلقة بموضوع الدراسة بشكل يخدم الأمانة، ويساهم في الوصول للاستخدام الأمثل لنظم المعلومات. وقد تم اختيار أمانة عمان كمجتمع لإجراء هذه الدراسة لأنها من المؤسسات الرائدة في استخدام نظم المعلومات لإنجاز أعمالها، وقد قامت في السنوات القليلة الماضية بإطلاق العديد من الخدمات الإلكترونية التي ساهمت في تحقيق المزيد من النجاح والتميز في أدائها وموظفيها.

نموذج الدراسة

يمثل النموذج ربطاً لعوامل نجاح استخدام النظم مع التميز التنظيمي كما هو موضح في الشكل (1).



الشكل (1)

نموذج الدراسة

تبيّن وجود بعض التحديات التي تواجه الأمانة في تحقيق التميز التنظيمي وديمومته؛ فقد أوصت دراسة (الخريسات، 2015) بضرورة دعم دائرة تكنولوجيا المعلومات وبذل المزيد من الجهود والتطوير من أجل رفع كفاءه العاملين لما له من أثر في تحسين عملية اتخاذ القرارات في الأمانة التي تسهم في تحقيق التميز التنظيمي. كما أنّ الواقع يتحدّث عن الهمّ الشاغل في الحصول على جوائز التميز دون وجود أية ضمانات للمحافظة على تميز الأمانة في تقديم خدماتها. ولما لنجاح استخدام نظم المعلومات من دور كبير في تحقيق التميز، فقد برزت الحاجة لدراسة عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات وبيان الدور الذي تسهم به في تحقيق التميز التنظيمي؛ وعليه، تكمن مشكلة الدراسة في سؤالها الرئيس التالي:

"ما دور عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق التميز التنظيمي في الأمانة؟"، بالإضافة إلى الأسئلة الفرعية التالية: (ما مستوى تطبيق عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات في الأمانة؟)، و(ما مستوى تطبيق معايير التميز التنظيمي في الأمانة؟).

أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من خصوصية الأمانة التي تعتبر من المنظمات الوطنية الرائدة في تقديم الخدمات إلكترونياً، ممّا ضاعف الاهتمام بالجاهزية الإلكترونية وضمان الاستخدام الناجح لنظم المعلومات. وتتمثل تلك الأهمية في تناول موضوع التميز التنظيمي الذي يعتبر من المداخل المعاصرة في العلوم

فرضيات الدراسة

لفهم مشكلة الدراسة، وتفسير العلاقة بين المتغيرات، وحل مشكلة الدراسة المتمثلة في الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات، وبيان الدور الذي تسهم به في تحقيق التميز في أمانة عمان الكبرى، انبثقت الفرضيات التالية للوصول إلى أهداف الدراسة وحل مشكلتها وتقديم التوصيات المناسبة.

الفرضية الرئيسية الأولى: Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات بدلالة أبعادها (جودة النظم، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، ودعم والإدارة العليا، وكفاءة المستخدمين) في تحقيق التميز التنظيمي في أمانة عمان الكبرى. وتتنبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية (Ho1-1، Ho1-2، Ho1-3، Ho1-4، Ho1-5)، التي تبحث في وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكل من عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات على التوالي (جودة النظم، وجدة المعلومات، وجودة الخدمة، ودعم الإدارة العليا، وكفاءة المستخدمين) في تحقيق التميز التنظيمي في أمانة عمان الكبرى.

التعريفات الإجرائية

عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات (Critical Success Factors of Using Information Systems): هي مجموعة العوامل والمتغيرات الهامة لضمان نجاح استخدام نظم المعلومات في الأمانة، التي يتعدّر نجاح الاستخدام بدونها، وأهمّها (جودة النظم، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، ودعم الإدارة العليا، وكفاءة المستخدمين)، وتقاس بالأسئلة من (1-28).

جودة النظم (System Quality): هي الخصائص المرجوة والمطلوبة من نظم المعلومات المستخدمة في الأمانة، مثل: الدقة، والمرونة، وسهولة الاستخدام والتعلم، والموثوقية، والتكامل، والفعالية، والملاحم والخصائص.

جودة المعلومات (Information Quality): تعبر عن مدى توافر الخصائص والميزات المرجوة من المعلومات الناتجة عن

نظم المعلومات المستخدمة في الأمانة، مثل: الحداثة، والتوقيت، وقابلية والفهم، والأهمية، والإيجاز، والعلاقة، وسهولة الاستخدام. **جودة الخدمة (Service Quality):** هي درجة القدرة على التحكم بمتغيرات نظم المعلومات في أداء الخدمة المطلوبة في الأمانة، للوصول إلى التميز في تحقيق متطلبات وتوقعات أصحاب المصالح بصورة مستمرة.

دعم الإدارة العليا (Top Management Support): هو المدى الذي تقوم فيه الإدارة العليا في الأمانة بتبني الاهتمام وتحصيل الموارد والسلطة اللازمة لضمان استخدام نظم المعلومات بشكلٍ كفؤ وفعال.

كفاءة المستخدمين (Users Efficiency): هي مجموعة المعارف والقدرات والمهارات التي يمتلكها مستخدمو نظم المعلومات في الأمانة، والتي تهدف إلى الاستخدام بطريقة تحقق أهداف الأمانة.

التميز التنظيمي (Organizational Excellence): هو قدرة الأمانة على تحقيق أفضل الممارسات في الأداء واستغلال الفرص وحل مشاكلها بشكلٍ يحقق أهدافها، ويسمح لها بالتفوق وفق استراتيجية واضحة تتسجم فيها القيادة الداعمة والأفراد الممكّنون والعمليات الفعالة للاستجابة للمتغيرات في إطار ثقافة إيجابية بما يكفل التميز التنظيمي في (القيادة، والاستراتيجية، والأفراد، والعمليات، والثقافة التنظيمية).

حدود ومحددات الدراسة

اقتصرت الدراسة على تحليل دور عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق التميز التنظيمي من وجهة نظر مستخدميها في الأمانة، وهم (2023) من فئة (موظف، ورئيس شعبة، ورئيس قسم، ومدير)؛ خلال الفترة الزمنية الممتدة من شهر آب (2016) لغاية شهر نيسان (2017). وتمثلت محدّدات الدراسة في تعبئة الاستبانة بشكلٍ متكامل وفي الوقت المناسب من قبل أفراد عينة الدراسة، والمدة الزمنية في الحصول على المعلومات، وندرة الدراسات حول عوامل نجاح استخدام نظم المعلومات.

الإطار النظري للدراسة

عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات: يعزّز الاهتمام بها من قدرة المنظمة على اكتشاف كيفية تأثيرها على تفوق المنظمة (ابن عون، 2016: 693). ويوضّح الجدول (1) موجزاً عنها بالاعتماد على أبرز الأدبيات السابقة.

توصّل الباحث إلى أنّ عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات التي تتسجم مع بيئة عمل الدراسة والتي تحدّد المؤشرات الرئيسية لنجاح استخدام هذه النظم هي (جودة النظم،

وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، ودعم الإدارة العليا، وكفاءة المستخدمين)؛ ممّا يدلّ على الأهمية القصوى لهذه العوامل في تحديد نجاح استخدام نظم المعلومات؛ في حين كانت عوامل (رضا المستخدم، والبنية التحتية التكنولوجية، والتغيير والتطوير، والاتصال والتواصل، ومشاركة الأقسام) تحظى باهتمام أقلّ من قبل الباحثين، وهذا يدلّ على انخفاض مستوى أهمية هذه العوامل أو لانهيار أهميتها في بيئات عمل محدّدة.

الجدول (1)

عوامل نجاح استخدام نظم المعلومات

المتغير	البعد	المصدر
عوامل نجاح استخدام نظم المعلومات	جودة النظم	(Anugrah et al., 2016; Ajoye & Nwagwu, 2014; Torkestani et al., 2014; Qteishat, 2014; Aggrawal & Kaur, 2013) (الخريسات، 2015؛ رومي وصلاح، 2012؛ الفاعوري، 2012)
	جودة المعلومات	(Anugrah et al., 2016; Ajoye & Nwagwu, 2014; Torkestani et al., 2014; Qteishat, 2014; Aggrawal & Kaur, 2013) (الخريسات، 2015؛ رومي وصلاح، 2012؛ الفاعوري، 2012)
	جودة الخدمة	(Anugrah et al., 2016; Ajoye & Nwagwu, 2014; Torkestani et al., 2014; Qteishat, 2014; Aggrawal & Kaur, 2013) (الخريسات، 2015؛ رومي وصلاح، 2012؛ حسين، 2006)
	دعم الإدارة العليا	(Al-Sabaawi, 2015; Hung et al., 2014; Hwang et al., 2012) (الزّعي، 2009؛ حسين، 2006)
	كفاءة المستخدمين	(Al-Sabaawi, 2015; Hung et al., 2014; Hwang et al., 2012) (الزّعي، 2009)
	رضا المستخدم	(Aggrawal & Kaur, 2013) (رومي وصلاح، 2012؛ الفاعوري، 2012)
	البنية التحتية التكنولوجية	(Al-Sabaawi, 2015; Ajoye & Nwagwu, 2014) (الزّعي، 2009)
	التغيير والتطوير	(Al-Sabaawi, 2015; Hung et al., 2014)
	الاتصال والتواصل	(Al-Sabaawi, 2015; Aggrawal & Kaur, 2013)
	مشاركة الأقسام	(Al-Sabaawi, 2015)

نظم المعلومات؛ إذ تشتمل على جودة المكونات المادية للنظم، وجودة البرمجيات وإجراءات العمل لتزويد المستخدمين

جودة النظم (System Quality): تمثّل اختباراً لمدى توافر مواصفات نظم المعلومات الفعّالة، لذلك فهي تحدّد نجاح استخدام

والموضوعية (خالية من التحيز)، والموثوقية (مستوى عالٍ من الثقة)، وقابليتها للتخزين والاسترجاع (يستطيع المستخدمون الحصول عليها واسترجاعها عند الحاجة).

جودة الخدمة (Service Quality): يعتمد قياس جودة الخدمة التي تقدمها النظم على كيفية تلبية أو تجاوز توقعات المستخدمين، باعتبارها ممثلة للمدى الذي يمكن أن تحقق فيه تلك الجودة توقعات المستخدمين أو أن تتفوق عليها، وضرورة ردم الفجوة التي تظهر من وجهة نظرهم حول أداء تلك النظم، لذلك تم استخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لتشخيص المواطن التي تحتاج للتحسين (Landrum, Prybutok, Zhang & Peak, 2009:28)، ويستمد هذا العامل أهميته من خلال درجة تقييم رضا العملاء أو مستخدمي النظم بالاعتماد على المؤشرات: القيمة المدركة (الملموسة والمكتسبة)، وموثوقية الخدمة التي تقدمها النظم، وسرعة الاستجابة التي توفرها النظم (Tsai, Lee, Shen & Lin, 2012, 38). ويؤكد الباحث أن جودة الخدمة تمثل درجة نجاح الاستخدام المرجوة، والقدرة على التحكم في أداء متغيرات النظم للخدمة المطلوبة لتمكينهم من التميز في تحقيق متطلبات المستخدمين، وتقيس مدى مساعدة النظم لمستخدميها في أداء أعمالهم بكفاءة وفعالية، بالإضافة إلى ارتباطها بشكل وثيق مع القائمين على إدارة نظم المعلومات (بدءاً من التصميم، مروراً بالتطبيق والاستخدام، وانتهاءً بالتغذية العكسية). لذلك فإن مدى التعاون والاتصال بين جميع أصحاب المصالح له انعكاس كبير على جودة الخدمة التي تقدمها نظم المعلومات.

دعم الإدارة العليا (Top Management Support): تقدم الإدارة العليا الدعم المتعلق بالاستخدام بعدة أساليب، مثل درجة المشاركة في تطوير النظم، وإدراكها أهمية الاستخدام، وتقديم الحوافز والدعم الخاص بتسهيل عمليات تطوير النظم، كما أن توفير الدعم المادي ووضع السياسات وإجراءات تسهيل الاستخدام والتطبيق تشكل حلقة هامة في نجاح الاستخدام (Khan, Lederer & Mirchandani, 2013:97) تزيد قناعة الإدارة العليا بتبني تطبيق واستخدام نظم معلومات معينة من حيث قيمتها. ويتأثر نجاح الاستخدام بدرجة إدراك وفهم الإدارة العليا لضرورة تبني هذه النظم، حيث لا تكتمل جهود الأفراد إلا بوجود التأييد الذي يساعدهم في تسهيل مهامهم. ويجب توفير مبررات

باحياجاتهم من المعلومات في الوقت والشكل المناسبين (Peter, Delone & McLean, 2008:238). ويتعلق هذا البعد بالخصائص المرغوبة من النظم، حيث يركز على التكامل، والمرونة، والدقة، والعمل المشترك بين مكونات نظام المعلومات، وسهولة الاستعمال، وقدرتها على تنفيذ الأعمال المطلوبة باستجابة عالية، بالإضافة إلى توفير قاعدة بيانات قادرة على تلبية متطلبات واحتياجات المستخدمين (Torkestani et al., 2014:127). ويمكن تمثيل جودة النظم بعددٍ من المؤشرات الرئيسية، حيث يتوجب على هذه النظم أن تتسم بالدقة والمرونة في تزويد مستخدميها بالنتائج المطلوبة، وسهولة الاستخدام والتعلم، والموثوقية، والتكامل، والفعالية، وتوافر المزايا والملاحق الإضافية المطلوبة من قبل المستخدمين.

جودة المعلومات (Information Quality): تمثل المعلومات مخرجاً رئيسياً للنظم، وتعتبر نقطة الارتكاز في الحكم على فاعلية النظم. وعليه، فإن إدارتها تشكل تحدياً للإدارة يحتم عليها القيام بعملياتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وحفظ واسترجاع للمعلومات بشكل يساهم في تحقيق أهدافها التنظيمية (Knight & Burn, 2005:159). ويتناول النجار خصائصها من خلال البعد الزمني (التوقيت، التداول، الحداثة، التكرار، والفترة الزمنية)، وبعد المحتوى (الدقة، الصدق والثبات، الواقعية، الملاءمة والشمولية، الإيجاز، المدى، الأداء)، والبعد الشكلي (الوضوح، المرونة والترتيب، التقديم، التفاصيل، الوسائط)، بينما يعبر عنها محمد ب (مدى ملاءمة المعلومات، جودة المعلومات، ثراء المعلومات، كم المعلومات، توقيت الحصول عليها، إتاحة المعلومات). ويوضحها القهيوي وآخرون ب (السهولة، قابلية المشاركة، قابلية النقل، زيادة القيمة بزيادة الاستخدام، الدقة، سهولة النسخ) (القهيوي وآخرون، 2013: 85؛ محمد، 2010: 23؛ النجار، 2007: 34-39). ويشير تلعب إلى معايير جودة المعلومات (السرعة، السهولة، الوضوح، الشمول، الدقة والتكامل، والملاءمة، التوقيت، المرونة، الموضوعية، عدم التحيز، التركيز، الصلاحية، سلامة وسرية المعلومة، التكلفة، قابلية القياس، التأكد، الدلالة، الكفاية، المصدر، القيمة المضافة) (تلعب، 2011: 40). ويتضح أن مؤشرات جودة المعلومات التي تتلاءم مع بيئة الدراسة تتمثل في الوضوح (خالية من التعقيد)، والتوقيت (تتوافر بالسرعة والوقت المناسبين)، والدقة (لا مغالاة فيها)،

الموارد بشكلٍ كفؤٍ يمكنهم من الاستخدام لضمان جودة المخرجات بأقلّ التكاليف وأفضل الأساليب (Shen, Khalifa & Almulla, 2013:4795). ويؤكد الباحث أنّ هذا العامل يعتبر محدداً رئيسياً لنجاح الاستخدام، حيث يجب تبني الخطط المناسبة والفعالة لتعليم وتدريب المستخدمين واستخدام النظم بالشكل الصحيح، من خلال موائمة خبراتهم ومعارفهم ومهاراتهم بما يضمن نجاح تطبيق واستخدام النظم؛ إذ تعتبر عملية اكتساب ونقل المعارف والمهارات والخبرات للمستخدمين قضية حاسمة لنجاح تبنيها وتطبيقها، كما أنّ نقص كفاءة المستخدمين سيؤدي إلى عدم القدرة على تطبيق النظم، مما يحول دون تحقيق أهداف المنظمة في تقديم الخدمات.

معايير التميز التنظيمي: تعتبر بمثابة نقاط مرجعية وأدوات عملية تساعد المنظمات في تحديد موقعها عن طريق التميز من خلال تقييم الوضع القائم لتحديد الفجوات ومواطن الضعف، ووضع الحلول اللازمة لتغطية الفجوات. وبهذا الخصوص، قامت الدراسة بتحديد أكثر المعايير أهمية بالاعتماد على الدراسات السابقة كما هو موضح في الجدول (2)، وتوصلت بناءً على خصوصية مجتمع الدراسة والثقافة السائدة فيه إلى أبرز معايير التميز التنظيمي التي تساعد الأمانة في تحقيق مستويات عالية من الأداء التنظيمي، وتتمثل في (معايير القيادة، ومعايير الاستراتيجية، ومعايير الأفراد، ومعايير العمليات، ومعايير الثقافة التنظيمية).

الإدارة العليا نحو تطبيق واستخدام النظم والتحسين المستمر؛ إذ تؤدي دوراً مهماً يتوقف عليه نجاح الاستخدام. ففناعة الإدارة العليا وتفهمها لأهمية النظم ودورها في التخطيط والتنفيذ وتكوين ثقافة جديدة في المنظمة وإيجاد القدرات الابتكارية لها الأثر الكبير في تطبيق ونجاح الاستخدام (Meiryani, 2014:128). ويستنتج الباحث أنّ دعم الإدارة العليا لتطبيق واستخدام النظم يأتي من أعلى مستوى في الهيكل التنظيمي، لذلك يعتبر قراراً حاسماً فيما يتعلق باختيار القائمين على تولي إدارة واستدامة هذه النظم، إضافة إلى مساهمة الإدارة العليا في صقل منظومة المعارف والمهارات والخبرات للأفراد العاملين فيها من خلال مجموعات العمل المختلفة وحفزهم ودعمهم باستمرار.

كفاءة المستخدمين (User Efficiency): تعبر عن مدى امتلاك المستخدمين للقدرات والمهارات والخبرات والمعارف اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة المتمثلة في نجاح استخدام النظم، وتكمن في قدرتهم على فهم احتياجات ومتطلبات المنظمة من استخدام النظم، ليصبحوا قادرين على تزويد الإدارة بمستلزمات نجاح الاستخدام، وتوجيه النظم للعمل بالشكل الكفؤ، إضافة إلى ارتباط كفاءة المستخدمين بمدى إدراكهم للمنفعة التي سيحققونها جراء استخدامهم لها (Sun, 2013:1). وتتبع كفاءة المستخدمين إيجاباً على نجاح استخدام النظم من خلال العديد من المؤشرات كتوافر المهارات والخبرات العلمية والتقنية لدى المستخدمين التي تمكنهم من الحرص على القيم المضافة في أعمالهم وإنجاز المهام دون تأخير، بالإضافة إلى استغلالهم

الجدول (2) معايير التميز التنظيمي

الرقم	البعد	المصدر
1	القيادة	(علي وإبراهيم، 2016؛ الرماضنة، 2015؛ الزعبي، 2014؛ رضوان، 2014، عوجة وآخرون، 2014؛ أبو قاعود والزبابعة، 2013؛ الخرشنة وآخرون، 2013؛ الصّلاعين، 2013؛ العزب والعنزي، 2013؛ النصور، 2010؛ Heydari & Davoodi, 2013)
2	الاستراتيجية	(علي وإبراهيم، 2016؛ عوجة وآخرون، 2014؛ الخرشنة وآخرون، 2013؛ الصّلاعين، 2013؛ العزب والعنزي، 2013؛ Heydari & Davoodi, 2013)
3	الأفراد	(علي وإبراهيم، 2016؛ الرماضنة، 2015؛ الزعبي، 2014؛ رضوان، 2014؛ الخرشنة وآخرون، 2013؛ الصّلاعين، 2013؛ العزب والعنزي، 2013؛ النصور، 2010؛ Heydari & Davoodi, 2013)

4	العمليات	(علي وإبراهيم، 2016؛ رضوان، 2014؛ عوجة وآخرون، 2014؛ النصور، 2010؛ Heydari & Davoodi, 2013)
5	الثقافة التنظيمية	(الهوراني، 2014؛ الزعبي، 2014؛ رضوان، 2014؛ أبو قاعود والرابعة، 2013؛ الخرشة وآخرون، 2013؛ الضلاعين، 2013؛ العزب والعنزي، 2013)
6	الهيكل التنظيمي	(الزماضنة، 2015؛ الهوراني، 2014؛ الزعبي، 2014؛ أبو قاعود والرابعة، 2013؛ الضلاعين، 2013)
7	البنية التحتية التكنولوجية	(الزماضنة، 2015؛ الهوراني، 2014)
8	التميز المالي	(رضوان، 2014؛ النصور، 2010)
9	الشركاء والموارد	(Heydari & Davoodi, 2013؛ عوجة وآخرون، 2014)
10	تميز المنتج/ الخدمة	(أبو قاعود والرابعة، 2013)

متطلبات وموارد تحسين الأداء والوصول إلى التميز في المستويات التنظيمية كافة.

معياري الاستراتيجية: يتطلب تحقيق التميز تحديد الاستراتيجية الفعالة وتناسقها مع الأهداف والسياسات لتعزيز الأداء من خلال تميز الأنشطة والعمليات وإجراءات العمل، وبالتالي تحقيق التميز التنظيمي على المدى البعيد، حيث تتسم المنظمات المتميزة بتحقيق رؤيتها ورسالتها من خلال تبني استراتيجية تركز على احتياجات أصحاب المصالح، كما تقوم بوضع السياسات والخطط والأهداف وتطوير وتطبيق العمليات اللازمة لتنفيذ هذه الاستراتيجية (Heydari & Davoodi, 2013: 1988). ويعكس تميز الاستراتيجية قدرة المنظمة على تحقيق رؤيتها ورسالتها، وتفاعلها كخطة موحدة شاملة ومتكاملة تربط مزايا المنظمة بقدراتها المحورية بالشكل الذي يمكنها من مواجهة التحديات والتكيف مع المتغيرات البيئية بشكل مستمر. (العزب والعنزي، 2013: 124). ويستنتج الباحث أن الإدارة العليا تطور الاستراتيجية المبنية على قدرات المنظمة واحتياجات الأطراف المعنية، وتضمن مراجعتها وتحديثها وتطبيقها، باعتبارها منهجية أو أسلوباً شاملاً يتضمن مجموعة القرارات والممارسات الإدارية التي تحدد الأداء المتميز. وبذلك تعمل الاستراتيجية على الربط والتنسيق بين الأطراف المرتبطة بالمنظمة؛ بمعنى أنها تهتم بجميع

معياري القيادة: يمثل جانباً هاماً في تحقيق التميز التنظيمي نظراً لدوره الفاعل في تحديد رؤية المنظمة وأهدافها الاستراتيجية، وتحديد مجموعة القيم التي تحكم سلوك الأفراد ومستويات أدائهم، حيث يعبر عن درجة قدرة القائد على استغلال الفرص التنظيمية، وتوفير الفرص التطويرية، وقبول الأعمال المتحدية بصورة تساعد على مواجهة العمليات المعقدة والأزمات المتعددة (Aladwan & Forrester, 2015: 305). ويتغير دور القيادة إيجاباً أو سلباً في الأداء المتميز؛ إذ يؤدي تغير الدور القيادي إلى تحسين الأداء بشكل ملموس أو تدهوره. ويمكن تحديد مجموعة المهام القيادية التي تسهم في تحقيق التميز، ومنها تحديد الرؤية المستقبلية، وترسيخ قيم التميز، وتخفيض عدد القوانين واللوائح التي تعيق الأداء المتميز، وتنمية الأفراد، والتحسين المستمر من خلال مراجعة الأداء بشكل دوري، وإدارة التعارض بين أهداف أصحاب المصالح وتحقيق التوازن بينها بما لا يؤثر على الأداء المتميز (مندور، 2014: 286). ويؤكد الباحث أن صعوبة تحقيق التميز التنظيمي في المنظمات تكمن في معوقات التغيير والتطوير، إلا أنه من السهل التغلب عليها من خلال التعرف على دور القيادة التنظيمية في الوصول إلى التميز، حيث تساعد القيادة الناجحة في التنسيق والتوازن بين أنشطة وأهداف أصحاب المصلحة، وتوجه إمكانات وكوادر المنظمة لتحقيق الرؤية والرسالة وتوفير

ممكنة في إجراءات العمل (Raharjo et al., 2015: 122). ويؤكد الباحث أن العمليات المستخدمة في تقديم خدمات المنظمة تساهم بالوصول إلى التميز، وبالتالي تعزيز قدرتها على تحقيق أهدافها وتحديد احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة، بالإضافة إلى جمع التغذية الراجعة من متلقي الخدمة، والاستفادة من هذه المعلومات عند إعادة تصميم العمليات لزيادة رضا متلقي الخدمة، وإدارة الاتصالات الخارجية للمنظمة ودورها في تفعيل صورتها الإيجابية.

معيار الثقافة التنظيمية: يعتبر أداة للتغيير والتطوير، وعاملاً مؤثراً في تحقيق التميز، حيث يدعم توافر مجموعة القيم والمعايير والمعتقدات قدرة المنظمة على إحداث التجديد والتغيير في الأفكار والأساليب والمخرجات، وقبولها بصورة تجعلها مؤثرة وليست مستجيبة، كما تمكنها من استقبال المثيرات والإشارات الصادرة من البيئة وترجمتها وتفسيرها والاستفادة من الفرص المتاحة ومواجهة التهديدات والقيود (مندور، 2014: 287؛ Aladwan & Forrester, 2015: 308). وتحدد الأدبيات عدداً من القيم والمعتقدات التنظيمية التي تركز عليها المنظمات الساعية إلى التميز، وهي: (التطوير المستمر، والتأكيد على أهمية قيم العمل، وقبول الأهداف الصعبة والمحددة، وقبول الأفراد بالمسؤولية، والاهتمام بالأفراد، والتأكيد على أهمية جودة الأداء، والعمل بروح الفريق، والاهتمام بمقاييس النجاح، والاتصال المباشر بمستويات الإدارة العليا ووجودها الدائم، والتأكيد على قيم التميز ومعتقداته) (مندور، 2014: 287؛ Kassem et al., 2017: 6). وتؤثر الثقافة التنظيمية بشكل مباشر على ممارسات الإدارة وأسلوبها من أجل تحقيق الأهداف، وضبط سلوكيات الأداء من خلال ثقافتها المميزة التي تدعم قدرتها على البقاء وتحقيق لها الميزة التنافسية. وبذلك يستنتج الباحث أن الثقافة التنظيمية تعتمد على الرؤية المشتركة للقادة والأفراد لمجموعة القيم الخاصة بالتميز، وتترجم في ممارسات العمل المتميز، وأن ثقافة المنظمة تنعكس على مجموعة الظواهر والمؤشرات التي تساعد في التعرف على مستوى تأثيرها على سلوك مرؤوسيه، ورؤيتهم للأحداث والمواقف، وتفسيرهم لها بما ينعكس إيجاباً على طريقة تفكيرهم وتصرفاتهم وعلاقاتهم داخل المنظمة.

عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات، والتميز التنظيمي: تسعى المنظمات من خلال استخدام نظم المعلومات إلى تزويد

العاملين والمتعاملين معها، كونها منظومة متكاملة لاتخاذ قرارات استراتيجية مستقبلية تتضمن انتقاء أفضل الخيارات المتاحة، فضلاً عن استجابتها للتحديات التنظيمية، واستغلال الفرص المتاحة نحو تحقيق التميز التنظيمي.

معيار الأفراد: تواجه المنظمات عدة تحديات تتطلب مواجهة التغير السريع. لذلك يتوجب على الإدارة تبني تمكين وتقويض الأفراد لاتخاذ القرارات المناسبة؛ فالتميز التنظيمي يتضمن تحقيق الأهداف من خلال إشراك الأفراد في صنع القرارات واتخاذها والتفكير بشكل منطقي، واستغلال الفرص التي تركز على الأهداف وعدم تشتيت الجهود؛ فاحترام الأفراد وتشجيعهم وتنميتهم وتدريبهم وإشراكهم في القرارات كفيل بأن يبذلوا قصارى جهودهم في تحقيق الأهداف (Mele & Colurcio, 2006: 478). ويتمثل تميز الأفراد بدرجة انصافهم بالحماس المتميز في تأدية المهام من خلال امتلاكهم للقدرة العقلية والإمكانات الإبداعية المتميزة التي تساعدهم في تخطي العقبات وتشجيعهم على المشاركة الفعالة التي تعزز من تحقيق الأهداف التنظيمية (العزب والعنزي، 2013: 124). ويساهم الأفراد في بناء بيئة عمل متميزة، مما ينعكس إيجاباً على فاعلية المنظمة في توفير الكوادر الضرورية وتطبيق سياسات توظيف عادلة وتحفيز الموظفين وتنفيذ برامج تدريبية تساعد في تطويرهم بما يساهم في الوصول إلى التميز. وبذلك يؤكد الباحث أن تحقيق التميز التنظيمي يتحقق من خلال الاهتمام بالأفراد، وتحفيزهم على السلوك المتميز من أجل تنمية ولأنهم وانتمائهم وتشجيعهم وتدريبهم وتمكينهم، وإتاحة الفرص لهم للمشاركة في القرارات المتعلقة بهم.

معيار العمليات: يمثل الأنشطة التي يتم من خلالها أداء الأعمال. ويرى العمالي أن من دواعي تحقيق التميز تصميم عمليات تستجيب لمتطلبات العملاء، وإدارة العمليات كمنظومة مستندة إلى حقائق، وتحسينها من خلال الاستفادة من التغذية العكسية (العمالي، 2014: 151). وتعطي إدارة العمليات للمنظمة أهمية للتميز في تقديم السلع والخدمات، ومنها تميز الخدمات المقدمة للعملاء، وإضافة القيمة لهم بما يسمح بنمو المنظمة ونجاحها وتتطلب إدارة العمليات التعرف على متطلبات العملاء وتلبيتها، كما تتضمن التنسيق مع الموردين والمورعين وكيفية دمج عمليات التعامل معهم بأفضل صورة

يشكّل ضرورة من ضرورات التطوّر الإداري لرفع مستويات الأداء من خلال تطوير مهارات وقدرات مستخدمي النّظم، حيث يتطلب ضمان نجاح الاستخدام وجود عوامل النّجاح التي تدفع المستخدمين إلى بذل طاقاتهم وجهودهم وإعطاء كلّ ما لديهم من أجل نجاح وتمييز منظّمتهم.

الدراسات السابقة

الدراسات العربيّة

هدفت دراسة (علي وإبراهيم، 2016) إلى اختبار العلاقة بين الخصائص النوعيّة لمخرجات نظام معلومات إدارة الموارد البشريّة (البعد الزّمني، والبعد الشّكلي، وبعد المحتوى) في التميّز المنظّم (القيادة، والاستراتيجية، والأفراد، والعمليات) في شركة كورك تيليكوم للاتّصالات بمدينة إربيل. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الخصائص النوعيّة لمخرجات النظام والتميّز المنظّم، ووجود علاقة إيجابية بين الأبعاد (البعد الزّمني، والبعد الشّكلي، وبعد المحتوى) مع التميّز المنظّم، كما بينت أن هناك أثراً لمخرجات نظام المعلومات في التميّز التنظيمي، وأوصت بضرورة الاستفادة من التّقنيات الحديثة في توفير معلومات ذات جودة عالية بوقتٍ وجهدٍ أقلّ، وضرورة التّأكد من إجراء تقييمٍ دوريٍّ لأداء النّظم وإقامة الدورات التخصصيّة في نشر قيم التميّز في تقديم الخدمة.

هدفت دراسة (الخريسات، 2015) إلى التعرّف إلى أثر فاعليّة نظام تخطيط موارد المؤسّسة على عمليّة اتّخاذ القرارات الإداريّة في أمانة عمّان مع بيان الدور المعدّل لعوامل النّجاح الحرجة. وتوصّلت إلى وجود أثر لفاعليّة النظام بأبعاده (جودة المعلومات، وجودة النّظام، وجودة الخدمة) على عمليّة اتّخاذ القرارات الإداريّة في الأمانة، ووجود أثر لكلٍ من هذه الأبعاد على عمليّة اتّخاذ القرارات الإداريّة، ووجود أثر لهذه العوامل في تحسين أثر فاعليّة النظام على عمليّة اتّخاذ القرارات. وأوصت بضرورة استمرار دعم الإدارة العليا للتّطبيق الفاعل للنّظام، وضرورة تكثيف التّدريب والاستمرار بتطوير ورفع كفاءة ودعم دائرة تكنولوجيا المعلومات وفريق عمل المشروع، والاستفادة من تطبيق النّظام بتعميم استخدامه على البلديات كافّة.

هدفت دراسة (أبو قاعود والرّباعية، 2013) إلى التعرّف على دور عوامل النّجاح الحرجة في تحقيق التميّز التّظيمي في

المستخدمين بالخدمات الرّئيسة التي تمكّنها من امتلاك مصادر القوّة اللّازمة لإجراء التّغييرات والتّطويرات اللّازمة لتحسين أدائها، ممّا يتطلب تحقيق التّفاعل والتّكامل مع الأفراد لاستغلال مهاراتهم وقدراتهم بما ينعكس إيجاباً على الأداء التّظيمي. وبالتالي المساهمة في تحقيق التميّز التّظيمي (Torkestani, Mazloomi & Haghghat, 2014:128). وتعتبر نظم المعلومات مورداً رئيسياً للمنظّمة، وقد أصبحت ركيزة تعتمد عليها المنظّمة لممارسة أعمالها في ظلّ بيئة الأعمال المعقّدة، ممّا ضاعف الاهتمام بنجاح استخدام النّظم لضمان تدفّق المعلومات من المنظّمة وإليها بالشّكل والكميّة والوقت والجودة الملائمة، وبالتالي أصبحت النّظم تشكّل نجاح المنظّمة وتمييزها وتعزيز قدرتها على البقاء والاستمرار (علي وإبراهيم، 2016: 245). ويعتمد تحقيق التميّز على المعلومات التي تعبّر عن التّعامل الواعي مع المعلومات والحقائق لاستخراج مؤشرات تقدّم الأداء، وتوقّع المشكلات والتنبؤ بالفرص والتّحديات، وبالتالي فإن نجاح الاستخدام يعتبر أساساً في تنمية فرص التميّز من خلال تقديم معلومات قيمة ذات جودة عالية (Hwang, Lin & Lin, 2012: 112). وتساهم عوامل نجاح استخدام النّظم في تحقيق التميّز، إذ تعزّز من فاعليّة نظم المعلومات ممّا يمكّن المستخدمين من الاعتماد عليها باستمرار في تأدية الأعمال والمهامّ التّظيميّة ببسرٍ وسهولة، وتساهم هذه العوامل في تقديم المخرجات والنتائج التي تمكّن المستويات التّظيميّة من تأدية إجراءات العمل المتكرّرة وتطوير وتسهيل الاتصال مع توفير الخبرات اللّازمة وبالتالي تحسين الأداء على المدى البعيد والمساهمة في تحقيق التميّز التّظيمي (Qteishat, 2014: 5). ويتمثّل تأثير هذه العوامل في تحقيق التميّز التّظيمي في طرق أداء المنظّمة لأعمالها، وجعل تطبيقاتها أكثر فاعليّة، من خلال تبادل المعلومات داخل المنظّمة، وتحقيق الانسجام في الأهداف والوظائف، وتطوير النّظم لتسهيل المشاركة من خلال قاعدة بيانات تزوّد المستويات التّظيميّة كافّة بالمعلومات اللّازمة (رومي وصلاح، 2012: 136). وترتبط عوامل نجاح استخدام النّظم ومعايير التميّز بشكلٍ وثيق، ويعتبران مدخلين لتحسين الأداء وتحقيق مراكز تنافسيّة متقدّمة، لهذا بات من الضروريّ على الأمانة (على وجه الخصوص) الاهتمام بنجاح استخدام نظم المعلومات لإيجاد طرق تحقيق التميّز التّظيمي بغية الاستمرار والنّجاح والتطوّر والتميّز في الأداء. وعليه، فإنّ التميّز

كما توصلت إلى أهمية دعم الإدارة العليا في تلبية حاجات المستفيدين، وإبراز أهمية التحفيز من خلال اعتماد الوسائل الملائمة، وأوصت كذلك بضرورة إدراك الإدارة العليا لدور هذه النظم في نجاح الأعمال وتطويرها وتحديثها للوفاء باحتياجات ومتطلبات المستفيدين من خلال تكثيف الدورات المتعلقة باستخدام نظم المعلومات الإدارية.

الدراسات الأجنبية: هدفت دراسة (Anugrah et al., 2016) إلى التعرف على مدى تأثير عوامل النجاح الحرجة لاستخدام نظم المعلومات (جودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، والكفاءة الذاتية، واتجاهات الأفراد، والقيم الموضوعية) على الأداء التنظيمي. وتوصلت إلى وجود أثر لـ (جودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، والكفاءة الذاتية، واتجاهات الأفراد، والقيم الموضوعية) على الأداء التنظيمي. وأن الاستخدام الفعال له تأثير على الأداء التنظيمي، كما توصلت إلى العلاقة الإيجابية للكفاءة الذاتية (اعتبار اتجاهات الأفراد والقيم الموضوعية) مع تحسين الأداء التنظيمي باعتبار جودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة).

هدفت دراسة (Al-Sabaawi, 2015) إلى التعرف على عوامل النجاح الحرجة لنجاح تطبيق نظام تخطيط الموارد في جامعة (Cihan)، وتوصلت إلى عدد من هذه العوامل (الالتزام، ودعم الإدارة العليا، وإدارة المشاريع، وتدريب وتعليم المستخدمين، وخطة الأعمال، والرؤية، والبنية التحتية التكنولوجية، ومشاركة الأقسام، وإدارة التغيير والتطوير، والاتصال والتواصل). وكان من أهم هذه العوامل (إدارة المشاريع، والبنية التحتية التكنولوجية، والالتزام، ودعم الإدارة العليا). وأوصت بأن تمتد الأبحاث إلى القطاعات الصناعية الأخرى من أجل تعميم النتائج على كل القطاعات، وضرورة اعتبار الاختلافات الثقافية الموجودة عند تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة بين البلدان النامية والمتقدمة، وكيفية مساعدتها على نجاح هذه النظم.

هدفت دراسة (Hung et al., 2014) إلى التعرف على العلاقة بين المواءمة التنظيمية ونجاح نظم معلومات الرعاية الصحية المتكاملة مع بيان الدور المعدل لعوامل النجاح الحرجة (تعديلات نظم المعلومات، وتعديلات عمليات الأعمال، والمقاومة التنظيمية، ودعم الإدارة العليا، وقدرات وكفاءة فرق العمل) في تطبيق مشاريع النظم في مستشفيات مدينة تايوان. وتوصلت إلى

شركات الأدوية الأردنية من وجهة نظر الإدارة العليا. وتوصلت إلى ارتفاع مستويات توافر كلٍّ من عوامل النجاح الحرجة وأبعاد التميز التنظيمي. ووجود علاقة ارتباط إيجابية بين عوامل النجاح الحرجة وأبعاد التميز التنظيمي. وأوصت بضرورة إجراء التحليل الاستراتيجي الرباعي لتحديد نقاط القوة والضعف بما ينعكس على تدعيم أبعاد التميز التنظيمي. وتنفيذ برامج تدريبية في مجال تمكين القيادة، ووضع منهجية كاملة لرفع مستويات التميز من خلال تبني المقارنات المرجعية والاستناد للممارسات الفضلى للمنظمات المتميزة، كما أوصت بضرورة إجراء الدراسات التي تؤكد على ضرورة نقل برامج التميز والنجاحات فيها من القطاع الخاص إلى الحكومي لترتقي مستويات الأداء إلى حالة التميز المنشودة.

هدفت دراسة (الفاعوري، 2012) إلى التعرف على أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة (ERP) على تحقيق تميز الأداء المؤسسي في أمانة عمان الكبرى من خلال دراسة الأبعاد (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم). وتوصلت إلى وجود علاقة بين فاعلية نظام (ERP) وفقاً لهذه الأبعاد وتحقيق التميز في الأداء المؤسسي. وأوصت بضرورة تحسين قدرات المستخدمين وزيادة فاعلية مشاركة العاملين في صناعة القرارات، كما أوصت بتفعيل مقدرة النظام على تسريع معالجة شكاوى واقتراحات العاملين، وضرورة التزام دائرة تكنولوجيا المعلومات بتوفير الحلول لمشاكل النظام، وضرورة تقديم الدراسات فيما يتعلق بفاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة، ودراسة أبعاد جديدة لفاعلية هذه الأنظمة وأثرها على أداء المؤسسات.

هدفت دراسة (حسين، 2006) إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق أسلوب عوامل النجاح الحاسمة (دعم الإدارة العليا، وجودة المخرجات، ودرجة الاستفادة من المخرجات، والمناخ التنظيمي. وطبيعة العلاقة المتبادلة بين الإدارة والمستفيدين، وطبيعة التحفيز في نظم المعلومات الإدارية)، ومدى أهميتها في تحقيق نظم معلومات إدارية ناجحة. وتوصلت إلى أن الاستفادة من المخرجات تكون من خلال وجود وحدة متخصصة لتلك النظم، وتوفير التسهيلات المادية لإنشاء هذه الوحدات، وتحقيق جودة عالية للمخرجات، وأن توفير المناخ التنظيمي الملائم والعلاقة الإيجابية بين الإدارة والمستفيدين تساهم في نجاح هذه النظم،

ترتبط بـ(دعم الإدارة، والتدريب، ومشاركة الأفراد) وهذا الارتباط يؤثر على عاملي (إدراك الفائدة المكتسبة، وسهولة الاستخدام) اللذين يؤثران على (هدف السلوك ورضا المستخدمين). وأوصت بضرورة التركيز على هذه العوامل واكتشاف المزيد منها.

هدفت دراسة (Hwang et al., 2012) إلى التعرف على العوامل التنظيمية للتطبيق الناجح لنظم المعلومات من خلال بيان تأثير دعم الإدارة العليا والتدريب على نجاح التطبيق. وتوصلت إلى وجود أثر مباشر لدعم الإدارة على نجاح تطبيق النظم وتدريب المستخدمين، ووجود أثر مباشر لتدريب المستخدمين على نجاح التطبيق، ووجود أثر غير مباشر لدعم الإدارة على نجاح التطبيق من خلال وجود التدريب متغيراً وسيطاً. وأوصت بالاهتمام بدعم الإدارة العليا للمستخدمين من خلال تكثيف الجهود التدريبية المختصة بتأهيلهم.

هدفت دراسة (Gorla et al., 2010) إلى التعرف على الآثار التنظيمية لجودة نظام المعلومات، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة في شركات هونغ كونغ. وتوصلت إلى وجود آثار تنظيمية لـ (جودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة) على الأداء التنظيمي. وعدم وجود أثر معنوي مباشر لجودة النظام على الأداء التنظيمي بسبب نقص دعم الإدارة لهذا البعد، ووجود أثر معنوي غير مباشر لجودة النظام على الأداء التنظيمي في ظل وجود جودة المعلومات متغيراً وسيطاً، ووجود علاقة معنوية موجبة بين هذه الأبعاد والأداء التنظيمي. وأوصت بضرورة مواءمة استراتيجيات الشركات بشكل يضمن نجاح النظم، وضرورة تكثيف الجهود من أجل تحسين الخدمة المقدمة من النظم لضمان تحسين الأداء التنظيمي ككل، وضرورة امتلاك الأجهزة والبرمجيات المتطورة، والاستثمار في هذه النظم لتقليل الكلف بشكل ينعكس إيجاباً على العوائد التنظيمية.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تجمع الدراسة بين عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات والتميز التنظيمي. وتتميز بتطبيقها في بيئة عربية وقطاع خدمي يعتبر من أهم القطاعات الحيوية يتمثل في أمانة عمان الكبرى كونها تشكل رافداً أساسياً للاقتصاد الأردني، وتركز على التميز التنظيمي الذي يعتبر حديثاً نسبياً ويحظى باهتمام معظم منظمات الدول العربية في الوقت الحاضر، ودراسة دور هذه

عدم وجود أثر بين (تعديلات عمليات الأعمال) و(المواءمة التنظيمية) وبين تطبيق مشاريع النظم. وعلى الرغم من عدم وجود أثر للمواءمة التنظيمية على جودة النظم، فإن تعديلات عمليات الأعمال لها أثر إيجابي على جودة النظم، مع وجود دور معدّل لعوامل النجاح الحرجة (قدرات وكفاءة الأفراد، وتعديلات عمليات الأعمال، والمقاومة التنظيمية) في تحديد العلاقة بين المواءمة التنظيمية ونجاح تطبيق مشاريع النظم. وأوصت بضرورة التعرف على عوامل جديدة وتطوير نماذج لنجاح تطبيق نظم المعلومات بحيث تستطيع التنبؤ بنجاح تطبيق نظم معلومات الرعاية الصحية المتكاملة.

هدفت دراسة (Qteishat, 2014) إلى تحديد العوامل المتعلقة بالعوائد التنظيمية من خلال استخدام الموارد البشرية الإلكترونية، وتحديدًا من خلال تعديل نموذج (DeLone & McLean) لنظم المعلومات ليتواءم مع تحليل أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية. وتمت مناقشة ثلاثة متغيرات من خلال فهم العلاقة بين جودة الأنظمة والمعلومات والخدمات وبين رضا الموارد البشرية، والعلاقة بين رضا الموارد البشرية واستخدامهم لهذه الأنظمة، وأخيراً العلاقة بين استخدام هذه الأنظمة من قبل الموارد البشرية والعوائد التنظيمية، وتوصلت إلى أن نموذج (DeLone & McLean) لنظم المعلومات يمكن من النجاح عند تبني أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية، كما وصلت إلى أن جودة المعلومات وجودة الخدمة تؤثران على رضا الطاقم بوجود إدارة الموارد البشرية الإلكترونية. وهذا يؤدي إلى رفع مستوى نية استخدام الأنظمة، وبالتالي التأثير إيجاباً على العوائد التنظيمية. وأوصت مديري الموارد البشرية في الشركات العالمية بفحص دور المتغير الثقافي في تبني التكنولوجيا، وفي الوصول إلى الأهداف من قبل المنظمات.

هدفت دراسة (Aggrawal & Kaur, 2013) إلى مراجعة عوامل نجاح نظم المعلومات من خلال استعراض الدراسات من أجل اقتراح نموذج جديد لهذه العوامل. وتوصلت إلى عشرة متغيرات تساعد في قياس نجاح النظم (جودة الخدمة، وجودة النظام، وجودة المعلومات، ودعم الإدارة، وإدراك سهولة الاستخدام، وإدراك الفائدة المكتسبة، والتدريب، ورضا المستخدمين، ومشاركة الأفراد، وهدف السلوك)، حيث يفترض النموذج أن (جودة المعلومات، وجودة النظام، وجودة الخدمة)

والفقرات التي تعكس أهداف الدراسة وأسئلتها وفرضياتها.

مجتمع وعينة الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من مستخدمي نظم المعلومات في الأمانة، وعددهم (2023) مستخدماً، واعتمدت الدراسة العينة العشوائية البسيطة الممثلة لمجتمع الدراسة، حيث بلغ حجم العينة الممثلة (323).

أداة الدراسة: اعتمد الباحث في بناء الاستبانة على بعض المقاييس خضع بعضها للاختبار، وتم تطوير بعضها الآخر، حيث تمت الاستعانة ببعض فقرات استبانات الدراسات السابقة والتعديل للفقرات الأخرى والحذف والإضافة، وتكوّنت الاستبانة من جزأين رئيسيين، تعلّق الجزء الأول بالخصائص الديموغرافية والوظيفية للمستخدمين. بينما تعلّق الجزء الثاني بـ(عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات)، و(التميز التنظيمي)، وتكوّن هذا الجزء من (43) فقرة موزعة على متغيرات الدراسة كما هو مبين في الجدول (3).

العوامل في تحقيق التميز التنظيمي. وتتميّز بأنها تناولت نجاح النظم من جانب الاستخدام وليس من جوانب الجودة فحسب. وتعطي الدراسة للقطاع الخدمي -وللأمانة على وجه الخصوص- تصوّراً واضحاً عن إمكانية استخدام متغيرات الدراسة في الاستغلال الأمثل لنجاح استخدام النظم من أجل تحقيق مستويات متقدمة من التميز التنظيمي. وتساهم في سدّ نقص الدراسات العربية حول موضوع نجاح استخدام نظم المعلومات، ممّا يعطي هذه الدراسة قيمة إضافية.

منهجية الدراسة

تمّ استخدام المنهج الوصفي الكمي التحليلي، حيث اعتمدت الدراسة في معالجة الإطار النظري على المصادر الثانوية المتمثلة بالكتب والمراجع والنوثرات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة، بالإضافة إلى الوثائق والنشرات والإحصائيات المتعلقة بمواضيع الدراسة؛ واعتمدت في معالجة الجوانب التحليلية على الاستبانة المطوّرة كأداة لجمع البيانات؛ إذ تكوّنت من العبارات

الجدول (3)
توزيع فقرات الاستبانة

المتغير	الأبعاد	الفقرات	المصدر
المتغير المستقل (عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات)	جودة النظم	1-6	(Anugrah et al., 2016; Ajoye & Nwagwu, 2014; Torkestani et al., 2014; Qteishat, 2014; Aggrawal & Kaur, 2013; Gorla et al., 2010 الخريسات، 2015؛ رومي وصلاح، 2012)
	جودة المعلومات	7-12	(Anugrah et al., 2016; Ajoye & Nwagwu, 2014; Torkestani et al., 2014; Qteishat, 2014; Aggrawal & Kaur, 2013; Gorla et al., 2010 الخريسات، 2015؛ رومي وصلاح، 2012)
	جودة الخدمة	13-17	(Anugrah et al., 2016; Ajoye & Nwagwu, 2014; Torkestani et al., 2014; Qteishat, 2014; Aggrawal & Kaur, 2013; Gorla et al., 2010 الخريسات، 2015؛ رومي وصلاح، 2012)
	دعم الإدارة العليا	18-22	(Al-Sabaawi, 2015; Hung et al., 2014; Aggrawal & Kaur, 2013; Hwang et al., 2012؛ حسين، 2006)
	كفاءة المستخدمين	23-28	(Anugrah, et al., 2016; Ajoye & Nwagwu, 2014; Hwang et al., 2012 الزعبي، 2009)

المتغير التابع (التميز التنظيمي)	43-29	(الحوراني، 2014؛ الزعبي، 2014؛ رضوان، 2014؛ أبو قاعود والربابعة، 2013؛ الخرشة وآخرون، 2013؛ الصّلاعين، 2013؛ العزب والعنزي، 2013؛ Heydari & Davoodi, 2013)
----------------------------------	-------	---

معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ). ويوضح الجدول (4) أنّ قيم معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) تراوحت بين (0.791-0.944)، وتعتبر هذه القيم جيّدة استناداً إلى (النّجّار وآخرون، 2013: 151؛ 184؛ Sekaran & Bougie, 2010) الذين يفترضون أنّ الحد الأدنى المقبول لمعامل الثّبات هو (0.70)، وبالتالي فإنّ هذه القيم تعتبر مؤشراً على ثبات أداة الدّراسة والاتساق بين فقراتها.

صدق أداة الدّراسة (الصلاحية) (Validity): تمّ عرض الاستبانة على مجموعة من المحكّمين لغايات إبداء الرّأي والتأكّد من ملاءمتها من حيث عدد الفقرات والوضوح والدقّة والترابط والتّماسك من خلال الحذف أو الإضافة أو التّغيير. وتمّ اعتماد الفقرات التي حصلت على موافقة (82%) من المحكّمين فأكثر واعتبارها فقرات صالحة، واعتبار هذه المراجعة وما تبعها من تصحيح وتعديل بمثابة اختبار الصدق الظّاهري لأداة الدّراسة. ثبات أداة الدّراسة (الموثوقية) (Reliability): تمّ حساب

الجدول (4)

قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

المتغير	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
عوامل النّجاح لاستخدام نظم المعلومات	28	0.934
	جودة النّظم	0.791
	جودة المعلومات	0.828
	جودة الخدمة	0.819
	دعم الإدارة العليا	0.855
	كفاءة المستخدمين	0.852
التمييز التنظيمي	15	0.944

ويشير الجدول (5) إلى عدم وجود تداخل خطّي، والشّاهد أنّ قيم معامل تضخّم الثّباين لأبعاد المتغير المستقلّ (2.175، 2.242)، 2.412، 1.817، 1.669) نقلّ عن (10)، كما يبيّن الجدول أنّ قيم اختبار الثّباين (0.415 - 0.599) أكبر من (0.05)، وهذا يدلّ على عدم وجود ارتباط عالٍ بين هذه الأبعاد، بالاعتماد على (Sekaran & Bougie, 2010: 353 Saunders et al., 2011: 463).

اختبار الارتباط الخطّي المتعدّد (Multi-collinearity): تمّ التأكّد من عدم وجود تداخلٍ بين أبعاد المتغير المستقلّ. ولضمان ملائمة بيانات وافتراضات الدّراسة لتحليل الانحدار، تمّ التأكّد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين الأبعاد باستخدام معامل تضخّم الثّباين (Variance Inflation Factor)، واختبار الثّباين المسموح به (Tolerance) لكلٍّ منها، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخّم الثّباين للقيمة (10)، وأن تكون قيمة الثّباين أكبر من (0.05).

الجدول (5)

نتائج اختبار التضخم والتباين المسموح به

الرقم	المتغيرات المستقلة الفرعية	تضخم التباين (VIF)	التباين (Tolerance)
1	جودة النظم	2.242	0.446
2	جودة المعلومات	2.175	0.460
3	جودة الخدمة	2.412	0.415
4	دعم الإدارة العليا	1.817	0.550
5	كفاءة المستخدمين	1.669	0.599

وتم إجراء اختبار الارتباط الخطي (Collinearity)، حيث يبين الجدول (6) أن أعلى معامل ارتباط بين (جودة النظم، جودة المعلومات) بقيمة (0.695)، في حين كانت قيم معامل الارتباط بين الأبعاد الأخرى أقل. وهذا يدل على عدم وجود

ارتباط خطي عالٍ، حيث كانت جميع القيم أقل من (0.80)، وبالتالي تخلص عينة الدراسة من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد العالي، استناداً إلى (Sekaran & Bougie, 2010: 329).

الجدول (6)

مصنوفة ارتباط بيرسون للمتغيرات الفرعية في المتغير المستقل

أبعاد المتغير المستقل	جودة النظم	جودة المعلومات	جودة الخدمة	دعم الإدارة العليا	كفاءة المستخدمين
جودة النظم	1	0.695**	0.612**	0.509**	0.485**
جودة المعلومات	0.695**	1	0.599**	0.512**	0.451**
جودة الخدمة	0.612**	0.599**	1	0.633**	0.601**
دعم الإدارة العليا	0.509**	0.512**	0.633**	1	0.502**
كفاءة المستخدمين	0.485**	0.451**	0.601**	0.502**	1

(**) عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول (7)

نتائج اختبار الارتباط الذاتي

الفرضية	قيمة ديربن-واتسون (D-W) (d) المحسوبة	الحدود الدنيا (dL)	الحدود العليا (dU)	النتيجة
Ho1	1.709	0.876	1.106	لا يوجد ارتباط ذاتي
Ho1-1	1.770	0.436	0.691	لا يوجد ارتباط ذاتي
Ho1-2	1.757	0.384	.630	لا يوجد ارتباط ذاتي
Ho1-3	1.754	0.570	0.772	لا يوجد ارتباط ذاتي
Ho1-4	1.864	0.609	0.762	لا يوجد ارتباط ذاتي
Ho1-5	1.608	0.600	0.795	لا يوجد ارتباط ذاتي

الأمر الذي يؤكّد أنّ معدّل قيم (d) تتحصر بين (0.0-4.0)، وأنّ قيم (D-W) المساوية (2.00) أو أقلّ تؤكّد عدم وجود ارتباط ذاتي؛ إذ إن قيم (D-W) يجب أن تكون خارج حدود القيم المعيارية المحددة في الحدود الدنيا والعليا.

اختبار الارتباط الذاتي (Autocorrelation): يوضّح الجدول (7) أنّ قيم (d) المحسوبة للمتغيرات تقع خارج حدود القيم المعيارية المحددة في الحدود الدنيا (dL) والعليا (dU)، ممّا يشير إلى خلوّ البيانات من الارتباط الذاتي، وصلاحيّتها للاستخدام في نموذج الانحدار، اعتماداً على (Saunders et al., 2011: 467)،

الجدول (8)

نتائج اختبار (Kolmogorov-Smirnov) للتوزيع الطبيعي للبيانات

النتيجة	Sig.	Kolmogorov-Smirnov	المتغير	الرقم
يتبع التوزيع الطبيعي	0.201	1.372	عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات	1
يتبع التوزيع الطبيعي	0.452	2.331	جودة النظم	1-1
يتبع التوزيع الطبيعي	0.173	2.487	جودة المعلومات	2-1
يتبع التوزيع الطبيعي	0.238	2.334	جودة الخدمة	3-1
يتبع التوزيع الطبيعي	0.659	2.093	دعم الإدارة العليا	4-1
يتبع التوزيع الطبيعي	0.138	2.223	كفاءة المستخدمين	5-1
يتبع التوزيع الطبيعي	0.058	1.504	التميز التنظيمي	2

المعلومات

بهدف تحديد مستوى تطبيق هذه العوامل في الأمانة، يبيّن الجدول (9) الأهمية النسبية المتوسطة لهذه العوامل (3.627)، والأهمية النسبية المرتفعة لجودة المعلومات في المرتبة الأولى (3.775)، والأهمية النسبية المتوسطة لدعم الإدارة العليا في المرتبة الأخيرة (3.37)، وفي المرتبة الثانية جودة النظم بمتوسط حسابي (3.768) وبأهمية نسبية مرتفعة، أمّا في المرتبة الثالثة فقد جاء عامل جودة الخدمة بمتوسط حسابي (3.680) وبأهمية نسبية مرتفعة، وفي المرتبة الرابعة كانت كفاءة المستخدمين بمتوسط حسابي (3.542) وبأهمية نسبية متوسطة. ويدل تقارب قيم المتوسطات الحسابية، على الاهتمام بهذه العوامل بدرجة متساوية تقريباً وبشكل يبرز حاجة الأمانة إلى تكثيف الاهتمام باستغلال الاستخدام الأمثل للنظم على باعتبارها بمثابة مورد استراتيجي.

وتم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من خلال اختبار (Kolmogorov-Smirnov)، حيث يبيّن الجدول (8) أنّ توزيع بيانات المتغيرات كانت ضمن التوزيع الطبيعي؛ إذ تراوحت نسب التوزيع الطبيعي بين (0.173 - 1.201) بمعنى أنّ جميع القيم أكبر من (0.05)، بالاعتماد على (Saunders et al., 2011: 456).

النتائج والاستنتاجات والتوصيات

يوضّح أهمّ نتائج الدراسة بناءً على نتائج تحليل البيانات، ونتائج اختبار فرضيات الدراسة، إضافةً إلى عرض الاستنتاجات والتوصيات، واقتراح عدد من الدراسات والبحوث.

نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة (الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة)

تحليل أبعاد (المتغير المستقل) عوامل النجاح لاستخدام نظم

الجدول (9)

المتوسّطات الحسابية والأهمية النسبية لأبعاد عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات في أمانة عمان الكبرى

الرقم	المتغير	المتوسط الحسابي	المرتبة	مستوى الأهمية النسبية
1	جودة النظم	3.768	2	مرتفعة
2	جودة المعلومات	3.775	1	مرتفعة
3	جودة الخدمة	3.680	3	مرتفعة
4	دعم الإدارة العليا	3.370	5	متوسطة
5	كفاءة المستخدمين	3.542	4	متوسطة
المجموع العام		3.627		متوسط

جاءت بدرجة منخفضة نسبياً مقارنةً بالمقاييس الأخرى للتميز، وتقارب قيم المتوسّطات الحسابية لفقرات التميز التنظيمي وهذا يدلّ على الأهمية التي توليها الأمانة لتحقيق مستويات متقدمة من التميز؛ ممّا يتطلب الوعي الكامل وإدراك تصوّرات الأفراد وضرورة استغلال قدراتهم في تحقيق التميز التنظيمي.

نتائج التحليل الوصفي لخصائص أفراد عينة الدراسة

توضّح نتائج التحليل الوصفي للتميز التنظيمي الأهمية النسبية المتوسطة للتميز التنظيمي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.136)، وتراوحت المتوسّطات الحسابية بين (2.760-3.441). وعلى الرغم من توسط الإجابات، إلّا أنّ الأمانة تشترك الأفراد في عملية صنع القرار المتعلق باستخدام نظم المعلومات بدرجة منخفضة نسبياً، وأنّ السعي نحو تحقيق المنافسة بين الأفراد لتحقيق التميز وقدرتهم على اكتساب ثقافة تنظيمية متميزة

الجدول (10)

وصف خصائص عينة الدراسة

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة المئوية	عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
ذكر	189	53.4	أقلّ من 5 سنوات	20	5.6
أنثى	165	46.6	من 5 إلى أقلّ من 10 سنوات	110	31.1
المجموع	354	100.0	من 10 إلى أقلّ من 15 سنة	122	34.5
العمر	العدد	النسبة المئوية	15 سنة فأكثر	102	28.8
أقلّ من 30 سنة	61	17.2	المجموع	354	100.0
من 30 إلى أقلّ من 40 سنة	223	63.0	المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية
من 40 إلى أقلّ من 50 سنة	60	16.9	موظّف	256	72.3
50 سنة فأكثر	10	2.8	رئيس شعبة	22	6.2
المجموع	354	100.0	رئيس قسم	58	16.4
المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية	مدير	18	5.1
ثانوية عامة فأقلّ	38	10.7	المجموع	100.0	354

		17.8	63	دبلوم متوسط
		57.3	203	بكالوريوس
		14.1	50	دراسات عليا
		100.0	354	المجموع

المرتفعة لضمان نجاح الاستخدام، مما يحتم تكثيف التدريب للعاملين كافة مع التركيز على الخبرات المنخفضة لضمان نجاح الاستخدام. وتوضح البيانات أن أغلب المستخدمين بوظيفة موظف (72.3%)، وهذا يدل على تلاؤم العينة مع المستويات الإدارية (العليا، الوسطى، والدنيا)، وتعتبر تلك نتيجة طبيعية، حيث كانت النسبة الأكبر للمستوى (موظف)، وتبدأ الأعداد بالانخفاض مع ارتفاع المستويات الإدارية، مما يدل على أن الاستخدام يخدم المستوى الإداري التشغيلي، وأن المستويات الإدارية الأعلى تستفيد منه بمستويات أقل.

نتائج اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى Ho1

يشير الجدول (10) إلى أن (53.4%) من عينة الدراسة هم من الذكور، وأن (46.6%) من الإناث، حيث ينافس في استخدام نظم المعلومات، وأن الأمانة تطبق العدالة في التوظيف. ويتضح أن (63.0%) هم بين (30-40) عاماً، وأن (80.2%) دون الأربعين سنة، مما يدل على أن الغالبية من الشباب. ويتضح أن النسبة الأكبر من حملة البكالوريوس (57.3%)؛ إذ يتركز المستخدمون في البكالوريوس والدبلوم المتوسط بنسبة (75.1%)، مما يتطلب تطويرهم وتأهيلهم لزيادة قدراتهم. وهذا يدل على الاعتماد على المؤهلين علمياً في استخدام النظم وتوظيفها في تقديم الخدمات. وتشير البيانات إلى أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بخبرة عالية، حيث كانت النسبة الأكبر لفئة (10-15) سنة (34.5%)، وهذا يدل على اعتماد الخبرات

الجدول (11)

ملخص النموذج وتحليل التباين لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

ANOVA تحليل التباين					ملخص النموذج Model Summary				النموذج
Sig. F مستوى المعنوية	F المحسوبة	df درجة الحرية	مجموع المربعات		Std. Error الخطأ المعياري	Adjusted R ² معامل التحديد المعدل	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.000	311.212	1	103.031	الانحدار	0.575	0.468	0.469	0.685	دعم الإدارة
		352	116.535	البواقي					
		353	219.566	المجموع					
0.000	220.779	2	122.327	الانحدار	0.526	0.555	0.557	0.764	(دعم الإدارة العليا، كفاءة المستخدمين)
		351	97.239	البواقي					
		353	219.566	المجموع					

الجدول (12)

ملخص نتائج معاملات الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

النموذج	التميز التنظيمي	Beta (β) بيتا	T المحسوبة	Sig. مستوى الدلالة	النتيجة
الأبعاد الأكثر تأثيراً	دعم الإدارة العليا	0.685	17.641	0.000	تأثير دال إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)
	(دعم الإدارة العليا، كفاءة المستخدمين)	0.513 0.343	12.489 8.346	0.000 0.000	تأثير دال إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)
الأبعاد المستثناة من نتائج تحليل الانحدار المتعدد المدرج	جودة النظم	-0.010	-0.233	0.816	تأثير غير دال إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)
	جودة المعلومات	-0.030	-0.694	0.488	تأثير غير دال إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)
	جودة الخدمة	0.081	1.612	0.108	تأثير غير دال إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)

لعوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات بدلالة أبعادها (جودة النظم، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، ودعم الإدارة العليا، وكفاءة المستخدمين) في تحقيق التميز التنظيمي في الأمانة". اختبار الفرضية الفرعية الأولى H_{01-1} : تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression Analysis)؛ إذ تشير نتائج الجدول (13) إلى أن قيمة معامل الارتباط ($r = 0.421$)، وهذا يعني وجود علاقة موجبة متوسطة بين جودة النظم والتميز التنظيمي. وبلغت قيمة معامل التحديد ($r^2 = 0.177$)، وهذا يعني أن جودة النظم تفسر (17.7%) من التباين في التميز التنظيمي، أما النسبة المتبقية (82.3%) فهي تعزى لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الانحدار. وبلغ معامل التحديد المعدل ($Adjusted\ r^2 = 0.175$)، حيث يعكس المستوى الصافي للاهتمام بجودة النظم بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن التميز التنظيمي. وبلغت قيمة (F) المحسوبة ($F = 75.726$) عند مستوى ثقة ($Sig. = 0.0$)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) عند درجة حرية واحدة، مما يشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة النظم في تحقيق التميز التنظيمي. وبلغت قيمة بيتا ($\beta = 0.421$)؛ أي أن الزيادة بوحدة واحدة في جودة النظم تزيد بنسبة (42.1%) من الوحدة في التميز

تم إجراء اختبار تحليل الانحدار المتعدد المدرج (Stepwise Multiple Regression Analysis) وتشير نتائج الجدول (11) إلى أن (دعم الإدارة العليا) فسّر (46.9%) من التباين الكلي في التميز التنظيمي. و(55.7%) عند إضافة (كفاءة المستخدمين). وبلغ معامل الارتباط ($r = 0.685$) في النموذج الأول، وهذا يعني وجود علاقة طردية مرتفعة بين دعم الإدارة العليا والتميز التنظيمي استناداً إلى (Moore et al., 2013: 138)، في حين بلغ في النموذج الثاني ($r = 0.764$)، وهذا يعني وجود علاقة طردية مرتفعة بين (دعم الإدارة العليا وكفاءة المستخدمين) وبين التميز التنظيمي.

بلغت (F) المحسوبة في النموذجين ($F = 311.212$)؛ عند مستوى الدلالة ($Sig. = 0.0$)، مما يؤكد معنوية الانحدار. ويوضح الجدول (12) أن قيم (β) عند مستويات (F) المحسوبة تقع عند مستوى الدلالة ($Sig. = 0.0$)، مما يؤكد معنوية معاملات الانحدار لكونها أقل من مستوى (0.05)، وهذا يدل على أن تأثير المتغيرات في النماذج هو تأثير ذو دلالة إحصائية، مع عدم وجود أثر لجودة النظم وجودة المعلومات وجودة الخدمة. وبالتالي ترفض الفرضية H_{01} وتقبل الفرضية البديلة H_{a1} : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

البديلة Ha1-1: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة النظم في تحقيق التميز التنظيمي في الأمانة".

التنظيمي. وبلغت قيمة ($B=0.563$) بخطأ معياري (0.065)، وبلغت (T) المحسوبة ($T=8.702$) عند مستوى الدلالة ($\text{Sig.}=0.0$)، وهذا يؤكد معنوية المعامل عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). وبالتالي ترفض الفرضية Ho1-1 وتقبل الفرضية

الجدول (13)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق التميز التنظيمي في أمانة عمان الكبرى

معاملات الانحدار						جدول تحليل التباين الأحادي			ملخص النموذج			المتغير التابع	
Coefficients						ANOVA			Model Summary				
مستوى الدلالة Sig. T*	T	Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معامل التحديد B	المتغير المستقل	مستوى الدلالة Sig. F*	درجات الحرية df		Fالمحسوبة	معامل التحديد المعدل Adjusted r²	معامل التحديد r²	معامل الارتباط r	
0.000	8.702	0.421	0.065	0.563	جودة النظم	0.000	1	الانحدار	75.726	0.175	0.177	0.421	التميز التنظيمي
							352	البواقي					
							353	المجموع					
0.000	8.119	0.397	0.062	0.507	جودة المعلومات	0.000	1	الانحدار	65.917	0.155	0.158	0.397	التميز التنظيمي
							352	البواقي					
							353	المجموع					
0.000	13.048	0.571	0.051	0.671	جودة الخدمة	0.000	1	الانحدار	170.258	0.324	0.326	0.571	التميز التنظيمي
							352	البواقي					
							353	المجموع					
0.000	17.641	0.685	0.039	0.685	دعم الإدارة العليا	0.000	1	الانحدار	311.212	0.468	0.469	0.685	التميز التنظيمي
							352	البواقي					
							353	المجموع					
0.000	14.081	0.600	0.050	0.698	كفاءة المستخدمين	0.000	1	الانحدار	198.280	0.359	0.360	0.600	التميز التنظيمي
							352	البواقي					
							353	المجموع					

التحليل أن معامل التحديد المعدل ($\text{Adjusted } r^2=0.155$)، حيث يعكس المستوى الصافي للاهتمام بجودة المعلومات بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن التميز التنظيمي. وبلغت قيمة (F) المحسوبة ($F=65.917$) عند مستوى ثقة ($\text{Sig.}=0.0$)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وعند درجة حرية واحدة، مما يشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية

اختبار الفرضية الفرعية الثانية Ho1-2: تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، وتشير نتائج الجدول (13) إلى أن قيمة معامل الارتباط ($r=0.397$)، وهذا يعني وجود علاقة موجبة متوسطة بين جودة المعلومات والتميز التنظيمي. وبلغت قيمة معامل التحديد ($r^2=0.158$)، وهذا يعني أن جودة المعلومات تفسر (15.8%) من التباين في التميز التنظيمي. وأظهرت نتائج

جودة المعلومات في تحقيق التميز التنظيمي. وبلغت قيمة بيتا ($\beta = 0.397$)، وهي تشير إلى حجم التأثير لجودة المعلومات في التميز التنظيمي. أي أن الزيادة بوحدة واحدة في جودة المعلومات تزيد بنسبة (39.7%) من الوحدة في التميز التنظيمي. وبلغت قيمة ($B=0.507$)، بخطأ معياري (0.062)، وبلغت (T) المحسوبة ($T=8.119$)، عند مستوى دلالة ($\text{Sig.}=0.0$)، وهذا يؤكد معنوية المعامل عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). وبالتالي ترفض الفرضية Ho1-2 وتقبل الفرضية البديلة Ha1-2: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة المعلومات في تحقيق التميز التنظيمي في الأمانة".

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة Ho1-3: تم تحليل الانحدار البسيط، وتشير نتائج الجدول (13) إلى أن قيمة معامل الارتباط ($r=0.571$)، وبالتالي وجود علاقة موجبة متوسطة بين جودة الخدمة والتميز، وبلغت قيمة معامل التحديد ($r^2=0.326$)، وهذا يعني أن جودة الخدمة تفسر (32.6%) من التباين في التميز. وبلغ معامل التحديد المعدل ($\text{Adjusted } r^2=0.324$)، حيث يعكس المستوى الصافي للاهتمام بجودة الخدمة بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن التميز التنظيمي. وبلغت (F) المحسوبة ($F=170.258$) عند مستوى ثقة ($\text{Sig.}=0.0$)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) عند درجة حرية واحدة، مما يشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة في تحقيق التميز التنظيمي. وبلغت ($\beta=0.571$)؛ أي أن الزيادة بوحدة واحدة في جودة الخدمة تزيد بنسبة (57.1%) من الوحدة في التميز التنظيمي. وبلغت قيمة ($B=0.671$) بخطأ معياري (0.051)، وبلغت قيمة (T) المحسوبة ($T=13.048$) عند ($\text{Sig.}=0.0$)، وهذا يؤكد معنوية المعامل عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). وبالتالي ترفض الفرضية Ho1-3 وتقبل الفرضية البديلة Ha1-3: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمة في تحقيق التميز التنظيمي في الأمانة".

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة Ho1-5: تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، وتشير نتائج الجدول (13) إلى أن قيمة معامل الارتباط ($r=0.60$)، وهذا يعني وجود علاقة طردية مرتفعة بين كفاءة المستخدمين والتميز التنظيمي. وبلغ معامل التحديد ($r^2=0.360$)؛ إذ تفسر كفاءة المستخدمين (36.0%) من التباين في التميز التنظيمي. وبلغ معامل التحديد المعدل ($\text{Adjusted } r^2=0.359$)، حيث يعكس المستوى الصافي للاهتمام بكفاءة المستخدمين بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن التميز التنظيمي. وبلغت (F) المحسوبة ($F=198.280$) عند مستوى ثقة ($\text{Sig.}=0.0$)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) عند درجة حرية واحدة؛ مما يشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكفاءة المستخدمين في تحقيق التميز التنظيمي. وبلغت ($\beta=0.600$)؛ أي أن الزيادة بوحدة واحدة في كفاءة المستخدمين تزيد بنسبة (60.0%) من الوحدة في التميز التنظيمي. وبلغت قيمة ($B=0.698$) بخطأ معياري (0.050)، وبلغت (T) المحسوبة ($T=14.081$) عند مستوى الدلالة ($\text{Sig.}=0.0$). وهذا يؤكد معنوية المعامل عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ وبالتالي ترفض الفرضية Ho1-5 وتقبل الفرضية البديلة Ha1-5: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكفاءة المستخدمين في تحقيق التميز التنظيمي في الأمانة".

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة Ho1-4: تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، وتشير نتائج الجدول (13) إلى أن قيمة معامل الارتباط ($r=0.685$)، وهذا يعني وجود علاقة موجبة مرتفعة بين دعم الإدارة العليا والتميز التنظيمي. وبلغت قيمة معامل التحديد ($r^2=0.469$)، وهذا يعني أن دعم الإدارة العليا يفسر (46.9%) من التباين في مستوى التميز التنظيمي. وبلغ معامل التحديد المعدل

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة Ho1-4: تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، وتشير نتائج الجدول (13) إلى أن قيمة معامل الارتباط ($r=0.685$)، وهذا يعني وجود علاقة موجبة مرتفعة بين دعم الإدارة العليا والتميز التنظيمي. وبلغت قيمة معامل التحديد ($r^2=0.469$)، وهذا يعني أن دعم الإدارة العليا يفسر (46.9%) من التباين في مستوى التميز التنظيمي. وبلغ معامل التحديد المعدل

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة Ho1-4: تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، وتشير نتائج الجدول (13) إلى أن قيمة معامل الارتباط ($r=0.685$)، وهذا يعني وجود علاقة موجبة مرتفعة بين دعم الإدارة العليا والتميز التنظيمي. وبلغت قيمة معامل التحديد ($r^2=0.469$)، وهذا يعني أن دعم الإدارة العليا يفسر (46.9%) من التباين في مستوى التميز التنظيمي. وبلغ معامل التحديد المعدل

استنتاجات الدراسة

توصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات التي تقيد متّخذي القرار والباحثين في مجالات الدراسة، ومن أهمّها: ارتفاع مشاركة المرأة في استخدام نظم المعلومات في الأمانة، وهذا يدلّ على تطبيق العدالة في التوظيف وارتفاع المستويات العلمية للمستخدمين، مما يتطلب زيادة قدراتهم وامتلاك الخبرات العالية لضمان نجاح الاستخدام ويحمّ تكثيف التدريب مع التركيز على الخبرات المنخفضة. واتضح توافق المستويات الإدارية والأصول التنظيمية من حيث نطاق الإشراف. وهذا دليل على توافر البنية التحتية ممّا يحقق أهداف الاستخدام، وسهولة استخدام النظم، وبالتالي الاعتماد عليها في تأدية الأعمال، وموثوقية المعلومات وإمكانية تخزينها واسترجاعها عند الحاجة، ومساهمة النظم في تسهيل الاتصال بين الدوائر والأقسام. واتضح انخفاض الاستفادة من التغذية الراجعة في تطوير الخدمة، وتدني ربط الحوافز بنجاح الاستخدام ممّا يدلّ على انخفاض مستوى متابعة المستخدمين ومنحهم العناية لتذليل الصعوبات والتحديات التي تواجههم، ويؤكد ضرورة امتلاك المستخدمين للمهارات الفنية اللازمة لاستدامة الاستخدام وحرصهم على جودة المخرجات، ووجود قنوات اتصال واضحة على جميع المستويات التنظيمية في الأمانة ممّا يسهم في تطوير وسائل مشاركة المعرفة وبالتالي الاستفادة من التجارب السابقة. وتبين انخفاض الاهتمام بتطبيق الأفكار الجديدة وعقد اللقاءات الدورية للعاملين. واتضح أن طرق التعريف بأهداف الأمانة المتعلقة بالاستخدام وسبل نجاحها لا تلقى الرعاية والاهتمام الكافي، وهذا يبرز الحاجة إلى تشجيع أسلوب العمل الجماعي. وتبين امتلاك القيادة التصوّر الواضح للأهداف التي تسعى الأمانة إلى تحقيقها، وحرص الأمانة على تطوير قدرات الأفراد بما يتلاءم وخططها المستقبلية باستمرار ممّا يؤكد المرونة في الاستراتيجية ومراقبة الأنشطة بشكلٍ يضمن تحسين آلية تقديم الخدمات، والحرص على غرس قيم الريادة والتميز في تقديم الخدمات. واتضح وجود المشاركة الضئيلة للمستخدمين في عملية صنع القرار المتعلق باستخدام النظم، إلى جانب السعي المنخفض نحو تحقيق المنافسة بين الأفراد لتحقيق التميز، وانخفاض قدراتهم على اكتساب ثقافة تنظيمية متميزة.

توصيات الدراسة

قدّمت الدراسة مجموعة من التوصيات إلى المهتمين ومتّخذي القرار في هذا المجال، ومن أهمّها ضرورة محافظة الأمانة على الاستمرار بالاهتمام بنجاح استخدام نظم المعلومات باعتبارها بمثابة موردٍ استراتيجيٍّ يمكنها من التقدّم في مستويات التميز، وتوفير مخصّصات مالية تعنى بتحديث نظم المعلومات بهدف استدامة الاستفادة من استخدامها بما ينعكس إيجاباً على قدرة الأمانة على تحديث خدماتها، مع ضرورة الاهتمام بتوفير معلوماتٍ دقيقةٍ وخاليةٍ من التّعقيد والغموض لتعزيز قدرات المستخدمين على إنجاز الأعمال. وأوصت بضرورة اعتماد الأمانة على التغذية الراجعة في تقييم عمل النظم بهدف تطويرها، بالإضافة إلى تقديم وإجها استخدام جذابة للمستخدمين تمكّن من نجاح الاستخدام، واستمرار الإدارة بمتابعة الاهتمام بالاستخدام بشكلٍ فاعلٍ من خلال ربط الحوافز بالاستخدام ومساهمة الأفراد في تطوير الأنظمة، وقيام المستخدمين بالحرص والاهتمام باستغلال موارد النظم في أداء الأعمال بأقلّ التكاليف وإنجاز المهام دون تأخير، والاهتمام بتركيز الثقافة في الأمانة على المنافسة الشريفة بين الأفراد بهدف رفع معايير الأداء من خلال تطوير آلية تقييم الأداء وربط الحوافز بمنجزات الأعمال.

الدراسات المستقبلية المقترحة

يقترح الباحث بعض المجالات التي من شأنها إفادة المهتمين والباحثين في إجراء دراساتٍ تأخذ متغيّرات الدراسة وتطبيقها على البيئات في القطاع الخدمي، وإجراء دراسات حول التحديات التي تحول دون تحقيق التميز التنظيمي. وإجراء دراسات استطلاعية تتعرّف على المعوقات التي تواجه استخدام نظم المعلومات، وإجراء دراسات استطلاعية عن الشركات الأجنبية الناجحة للبحث في استغلال عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات، وإجراء دراسات تبحث في أهمية عوامل النجاح لاستخدام نظم المعلومات ودورها في نجاح هندسة عمليات الأعمال، والاستفادة بشكلٍ كليٍّ أو جزئيٍّ من المتغيّرات والأدوات والمقاييس التي استخدمتها الدراسة الحالية في إجراء دراساتٍ مماثلة.

المراجع

المراجع العربية

- تعلم، سيد، 2011، *إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية*. دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن.
- حسين، هدى، 2006، نحو اعتماد نظم معلومات إدارية ناجحة باستخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة: دراسة استطلاعية في مديرية توزيع الكهرباء- المنطقة الشمالية. *مجلة تنمية الترفدين*، المجلد 28، العدد 82، ص 43-58.
- حنك، سعيد 2013، دور نظم المعلومات في تحسين الأداء الإداري. *مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية*، المجلد 2، العدد 8، ص 99-110.
- الحوارني، أشرف، 2014، *أثر قدرات إدارة المعرفة وقدرات التعلم التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على الشركات الأردنية الحاصلة على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز القطاع الخاص*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- الخرشة، ياسين، والزيقات، خالد، ونور، محمد، 2013، أثر عوامل التغيير على تحقيق التميز التنظيمي: شركة البوتاس العربية نموذجاً. *دراسات، العلوم الإدارية*، المجلد 4، العدد 2، ص 187-227.
- الخريسات، هشام، 2015، *فاعلية نظم تخطيط موارد المؤسسة وأثره على عملية اتخاذ القرارات الإدارية: الدور المعدل لعوامل النجاح الحرجة - دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى*. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.
- رضوان، طارق، 2014، أثر محدّدات الرّشاقة الاستراتيجية على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات في مصر. *مجلة التجارة والتمويل - جامعة طنطا*، المجلد 1، العدد 3، ص 1-44.
- الرماضنة، نضال، 2015، *استراتيجية إدارة تنوع الموارد البشرية وأثرها في التميز المنظمي: دراسة ميدانية على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة الأردنية*. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.
- رومي، إسماعيل وصلاح، علي، 2012، واقع فعالية نظم المعلومات من وجهة نظر متّخذي القرار في جامعة القدس المفتوحة. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات*،
- المجلد 2، العدد 27، ص 133-158.
- الزّعبي، عطاالله، 2014، أثر تمكين فرق العمل في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية في جامعة الطائف. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد 10، العدد 3، ص 426-452.
- الزّعبي، علي، 2009، *العوامل المساهمة في نجاح تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في شركات الاتصالات في الأردن*. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن.
- الضّلعين، علي، 2013، أثر التّمكن الإداري في التميز التنظيمي: دراسة ميدانية في شركة الاتصالات الأردنية. *مجلة دراسات - العلوم الإدارية*، الأردن، المجلد 37، العدد 1، ص 64-92.
- عجوة، أحمد، المنبوي، عزة، وعلي، إياد، 2014، العلاقة بين الإدارة الفعّالة للوقت والتميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على مديرية الزراعة بمحافظة ميسان بالعراق. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، المجلد 38، العدد 3، ص 521-547.
- العزب، حسين، والعنزي، فرح، 2013، أثر وظائف إدارة الموارد البشرية على تحقيق التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على مصلحة الجمارك السعودية. *مؤتة للبحوث والدراسات - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، المجلد 28، العدد 4، ص 117-176.
- علي، مظفر، وإبراهيم، سميرة، 2016، دور الخصائص النوعية لمخرجات نظام معلومات إدارة الموارد البشرية في تعزيز التميز المنظمي: دراسة تحليلية لآراء القيادات في شركة كورك تيلكوم للاتصالات - فرع مدينة أربيل. *مجلة العلوم الإنسانية*، المجلد 20، العدد 6، ص 245-260.
- العمامي، غالية، 2014، التميز التنظيمي: الفلسفة الحديثة في نجاح المنظمات (مدخل نظري). *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، المجلد 1، العدد 3، ص 149-173.
- ابن عون، الطيب الصغير، 2016، تقييم استعمال نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات الجزائرية: وجهة نظر المستعمل النهائي. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد 12، العدد 3، ص 691-712.
- الفاعوري، أسماء، 2012، *أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في أمانة*

المولى، مثنى، وعبد الكريم، ميسون، 2019، **أثر التوجه بإدارة الجودة الشاملة والتميز التنظيمي في الميزة التنافسية المستدامة في الكليات الأهلية: دراسة تطبيقية على عينة من الكليات الأهلية في العراق**. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

النجار، فايز، والنجار، نبيل، والزعي، ماجد، 2013، **أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي**. دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.

النجار، فايز، 2007، **نظم المعلومات الإدارية**. الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.

النسور، أسماء، 2010، **أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

عفان. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

أبو قاعود، غازي، والزبابعة، فاطمة، 2013، **دور عوامل النجاح الحرجة في تحقيق التميز التنظيمي في شركات الأعمال: دراسة ميدانية على شركات الأدوية الأردنية من وجهة نظر الإدارة العليا**. **مجلة جامعة الملك سعود**، المجلد 25، العدد 1، ص1-38.

القهيوي، ليث، واللالا، زياد، والوادي، بلال، 2013، **جودة المعلومات والذكاء الاستراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة**. دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.

محمد، محمد، 2010، **أساليب القيادة وصنع القرار**. دار إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن.

مندور، هناء، 2014، **متطلبات تحقيق التميز التنظيمي بالجامعات المصرية: دراسة تحليلية**. **مجلة الإدارة التربوية**، المجلد 1، العدد 2، ص277-330.

المراجع العربية باللغة الإنجليزية

Aggrawal, H. and Kaur, B. 2013. Exploration of Success Factors of Information Systems. *International Journal of Computer Science*, 1 (10): 226-532.

Ajoye, M. and Nwagwu, W. 2014. Information Systems' User Satisfaction: A Survey of the Postgraduate School Portal, University of Ibadan, Nigeria. *Library Philosophy and Practice (E-Journal)*, 1 (1): 1-18.

Aladwan, S. and Forrester, P. 2015. The Leadership Criterion: Challenges in Pursuing Excellence in the Jordanian Public Sector. *The TQM Journal*, 1 (28): 295-316.

Al-Dmour, R., Alnafouri, M. and Allwan, A. 2019. The Mediating Role of E-satisfaction in the Relationship between E-service Quality and Customer E-loyalty in Internet Banking. *Jordan Journal of Business Administration*, 15 (2): 209-226.

Al-Sabaawi, M. 2015. Critical Success Factors for Enterprise Resource Planning Implementation Success. *International Journal of Advances in Engineering & Technology*, 8 (4): 496-506.

Anugrah, F., Hassan, R. and Mulyani, S. 2016. The Critical Success Factors for the Use of Information Systems and

their Impact on Organizational Performance. *International Business Management*, 10 (4): 552-560.

Avolio, B.J., Bass, B.M. and Jung, D.I. 1999. Reexamining the Components of Transformational and Transactional Leadership Using the Multifactor Leadership Questionnaire. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72 (4): 441-462.

Azzam A. Abou-Moghli. 2018. Analyzing the Significance of Transformational Leadership on Organizational Creativity of Employees: A Case of Insurance Companies in Jordan. *International Journal of Business Administration*, 9 (4): 64-72.

Barbuto, J. and Burbach, M. 2006. The Emotional Intelligence of Transformational Leaders: A Field Study of Elected Officials. *The Journal of Social Psychology*, 146 (1): 51-64.

Bass, B. 1985. Leadership and Performance beyond Exception. Free Press, New York.

Bass, B.M. 1998. Transformational Leadership: Industrial, Military and Educational Impacts. Mahwali, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

- Bass, B.M. and Avolio, B.J. 1994. Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Bass, B.M., Avolio, B.J. 2000. Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) Technical Report. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Çekmecelioğlu, Hülya Gündüz and Özbağ, Gönül Kaya. 2016. Leadership and Creativity: The Impact of Transformational Leadership on Individual Creativity. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 235: 243-249. 12th International Strategic Management Conference, October 2016, Antalya, Turkey.
- Cheung, M. and Wong, C. 2010. Transformational Leadership, Leader Support and Employee Creativity. *Leadership and Organization Development Journal*, 32 (1).
- Ghadi, Mohammed Yasin. 2017. Transformational Leadership and Meaningful Work: Building A Conceptual Model of Indirect and Direct Paths. *Jordan Journal of Business Administration*, 13 (1).
- Gorla, N., Somers, T. and Wong, B. 2010. Organizational Impact of System Quality, Information Quality and Service Quality. *Journal of Strategic Information Systems*, 19 (3): 207-228.
- Hamzah Elrehail, Okechukwu Lawrence Emeagwali, Abdallah Alsaad and Amro Alzghoul. 2018. The Impact of Transformational and Authentic Leadership on Innovation in Higher Education: The Contingent Role of Knowledge Sharing. *Telematics and Informatics*, 35 (1): 55-67.
- Hend Mohamed Naguib and Abd El-Hamed Mostafa Abou Naem. 2018. The Impact of Transformational Leadership on Organizational Innovation. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 5 (1): 4337-4343.
- Heydari, M. and Davoodi, S. 2013. A Study of the Relationship between Organizational Learning and EFQM Excellence Model in University of Tehran. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 2 (3): 1987-1991.
- Hung, S., Chen, C. and Wang, K. 2014. Critical Success Factors for the Implementation of Integrated Healthcare Information Systems Projects: An Organizational Fit Perspective. *Communications of the Association for Information Systems*, 34 (39): 775-796.
- Hwang, M., Lin, C. and Lin, J. 2012. Organizational Factors for Successful Implementation of Information Systems: Disentangling the Effect of Top Management Support and Training. *Proceedings of the Southern Association for Information Systems Conference*, Atlanta, GA, USA, 111-115.
- Karimi, F. and Morshedi, Z. 2015. The Relationship between Transformational Leadership with Organizational Innovation. *Int. J. Educ. Psychol. Res.*, 1 (3): 226-233.
- Kassem, R., Ajmal, M., Hussain, M. and Helo, P. 2017. Critical Factors for Culture of Judicial Excellence. *An International Journal*, 24 (2): 1-24.
- Kesting, P., Ulhøi, J., Song, L. and Niu, H. 2015. The Impact of Leadership Styles on Innovation Management: A Review and Synthesis. *Journal of Innovation Management*, 3 (4): 22-41.
- Khan, S., Lederer, A. and Mirchandani, D. 2013. Top Management Support, Collective Mindfulness and Information Systems Performance. *Journal of International Technology and Information Management*, 22 (1): 95-122.
- Khurosani, Aan. 2018. Transformational Leadership, Employee Creativity and Organizational Innovation, The Intervening Role of Organizational Learning Culture, *Advanced Science Letters*, 24 (4): 2557-2560.
- Knight, S. & Burn, J. 2005. Developing a Framework for Assessing Information Quality on the World Wide Web. *Informing Science Journal*, 8 (1): 159-172.
- Landrum, H., Prybutok, V., Zhang, X. and Peak, D. 2009. Measuring IS System Service Quality with SERVQUAL: Users' Perceptions of Relative Importance of the Five SERVPERF Dimensions. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*,

- 12 (1): 17-35.
- Lei Hui, Sengphet Phouvang and Le Ba Phong. 2018. Transformational Leadership Facilitates Innovation Capability: The Mediating Role of Interpersonal Trust. *International Journal of Business Administration*, 9 (3).
- Meiryani, J. 2014. Influence of Top Management Support on the Quality of Accounting Information System and Its Impact on the Quality of Accounting Information. *Research Journal of Finance and Accounting*, 5 (11): 124-132.
- Mele, C. and Colurcio, M. 2006. The Evolving Path of TQM: Towards Business Excellence and Stakeholder Value. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 23 (5): 464-489.
- Moore, D., Notz, W. and Flinger, M. 2013. *The Basic Practice of Statistics* (6th Edn.). New York, NY: W. H. Freeman and Company, 138.
- Paulsen, N., Callan, V.J., Ayoko, O. and Saunders, D. 2013. Transformational Leadership and Innovation in an R&D Organization Experiencing Major Change. *Journal of Organizational Change Management*, 26: 595-610.
- Petter, S., Delone, W. and McLean, E. 2008. Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures and Interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17 (3): 236-263.
- Qteishat, M. 2014. The Impact of Information System Success Factors, Human Resource Staff Satisfaction and E-human Resource Use on Organizational Benefit. *International Journal of Computer Applications*, 105 (2): 1-17.
- Rafferty, A.E. and Griffin, M.A. 2004. Dimensions of Transformational Leadership: Conceptual and Empirical Extensions. *The Leadership Quarterly*, 15: 329-354.
- Raharjo, H., Mugion, R., Eriksson, H., Gremyr, I., Di Pietro, L. and Renzi, M. 2015. Excellence Models in the Public Sector: Relationships between Enablers and Results. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 7 (1): 120-135.
- Saunders, M., Saunders, M., Lewis, P. and Thornhill, A. 2011. *Research Methods for Business Students*. 5th Edition, Pearson Education India.
- Sekaran, U. and Bougie, R. 2010. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. 5th Edition, John Wiley & Sons, New York.
- Shen, K., Khalifa, M. and Almulla, A. 2013. When Users Are Professionals: Effective User Participation for Information System Assimilation: A Multilevel Model. *International Conference on Information Systems*, Association for Information Systems, U.S., 4786-4799.
- Suifan, S. and Al-Janini, M. 2017. The Relationship between Transformational Leadership and Employees' Creativity in the Jordanian Banking Sector. *International Review of Management and Marketing*, 7 (2): 284-292.
- Sun, Z. 2013. User Involvement in System Development Process. In: *Proceedings of the 2nd International Conference on Computer Science and Electronics Engineering (ICCSEE 2013)*, France, 1-4.
- Taghrid S. Suifan, Ayman Bahjat Abdallah and Marwa Al-Janini. 2018. The Impact of Transformational Leadership on Employees' Creativity: The Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Management Research Review*, 41 (1): 113-132.
- Torkestani, M., Mazloomi, N. and Haghighat, F. 2014. The Relationship between Information Systems Success, Organizational Learning and Performance of Insurance Companies. *International Journal of Business and Social Science*, 5 (10): 125-132.
- Tsai, W., Lee, P.L., Shen, Y.S. and Lin, H.L. 2012. A comprehensive Study of the Relationship between Enterprise Resource Planning Selection Criteria and Enterprise Resource Planning System Success. *Information & Management*, 49 (1): 36-46.