



أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات
دراسة مقارنة

إعداد
أ.د.وائل زكريا الصاوي

مجلة راية الدولية للعلوم التجارية
دورية علمية محكمة
المجلد (1) . العدد (2) . يوليو 2022

<https://www.rijcs.org/>

الناشر

معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدمياط الجديدة
المنشأ بقرار وزير التعليم العالي رقم 4890 بتاريخ 22 أكتوبر 2018 بجمهورية
مصر العربية

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

دراسة مقارنة

إعداد

أ.د.وائل زكريا الصاوي

تهدف هذه الدراسة إلى اثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات الخدمية من وجهة نظر المستفيدين ، وذلك من خلال دراسة ميدانية للمقارنة بين آراء هؤلاء المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور في كل من محافظة الدقهلية ومحافظة دمياط. و انطلاقاً من الدراسات السابقة تم تصميم قائمة استقصاء اشتملت علي سبعة عوامل أساسية من شأنها أن تدعم إما نجاح وإما فشل نظام المعلومات الإدارية ، وتمثلت هذه العوامل في : دعم الإدارة العليا - جودة النظام - جودة المعلومات - جودة الخدمات - استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته - رضا المستخدمين - المناخ المنظمي وطبيعة العلاقة بين الإدارة والمستفيدين ، ولاختبار صدق وثبات القائمة تم الاعتماد على معامل كرونباخ ألفا ، وكذلك تم استخدام التحليل العاملي للحكم على الصلاحية الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء ، ولاختبار فروض الدراسة فقد تم الاعتماد على الإحصاءات الوصفية بالإضافة إلى اختبار مان ويتني كأحد الاختبارات اللامعلمية لتحديد الفروق

المستخلص

الجوهرية بين مجموعتين مستقلتين ، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة وتحديد أي من العوامل السبعة تعد من عوامل نجاح نظام المعلومات الإدارية وأيها تعد من عوامل الفشل ، وذلك في إطار تقييم متكامل لهذه العوامل.

Abstract:

This study aims to evaluate factors of management information system (MIS) success or failure in service organizations, from beneficiaries' perspective, through a field study to compare opinions of (MIS) beneficiaries of traffic departments in two Governorates: Dakahlia and Damietta. From previous studies, a questionnaire was designed, comprised of basic seven factors which could support either the success or failure of (MIS), these factors are: top management support, system quality, information quality, service quality, system usage & benefits from its outputs, system users satisfaction, and organizational atmosphere & the nature of relationship between administration and beneficiaries. Chronbach's Alpha was employed to ensure validity and reliability of the questionnaire, in addition, Factor analysis was used to judge the internal validity of questionnaire contents. Descriptive statistics and Mann-Whitney test as a non parametric test were used for testing study hypotheses as well, with the aim of achieving study objectives of defining which of the seven factors are considered to be success factors and which are considered to be failure ones, as a part of a comprehensive assessment for these factors.

تهديد:

نظم المعلومات الإدارية هي نظم آلية تتكون من مجموعة من المكونات التي تستخدم للقيام باستقبال موارد البيانات ، وتحويلها إلى منتجات معلوماتية ، وتتعامل نظم المعلومات الإدارية مع جميع الأنشطة المتصلة بالمعلومات ، واتخاذ القرارات لتشغيل الجهاز الإداري بغرض رفع كفاءته وفاعليته عن طريق توفير المعلومات وتدعيم قرارات المسؤولين (على ، 2005 ، 2).

ولقد عُرفت نظم المعلومات أول ما ظهرت في الخمسينيات والستينيات من القرن المنصرم ، لكن كانت أعمالها ومجالاتها في تلك الفترة بدائية ومحدودة كون الحواسيب كانت أيضاً في بداية نشوئها إضافة إلى التكلفة الكبيرة في تشغيل هذه الحواسيب ، وقدرتها التشغيلية الضعيفة وكبر حجمها لكن في العقدين الأخيرين زاد التركيز على استخدام نظم المعلومات لتفادي معظم المشاكل القائمة (جرادات ، وآخرون ، 2009 ، 75) ، حيث برزت أهمية نظم المعلومات الإدارية في كونها تلعب دوراً مهماً في الأجهزة الإدارية المعاصرة ، فهي أداة من أدوات الإدارة الحديثة وضرورة لإجراء الاتصالات والتنسيق والرقابة ، كما إن المشاركة في المعلومات عامل مهم لاتخاذ القرارات التي تتخذها المؤسسة من أجل إنجاز أي عمل إداري (حسين ، 2011).

بيد أن وجود نظام المعلومات الإدارية في حد ذاته داخل المنظمة لا يعني التسليم بنجاح أو فشل ذلك النظام ، إذ قد اتفقت الدراسات والأبحاث العلمية المتناولة لهذا المجال على وجود مجموعة من العوامل التي من شأنها أن تدعم النظام فتحقق له النجاح أو لا تدعمه فيبوء بالفشل.

فنجاح نظام المعلومات الإدارية يعني أن يكون نظاماً ذا جودة عالية ويحقق جميع أهداف ومتطلبات المستفيد بشكل يغطي جميع إجراءات العمل المطلوبة حالياً ومستقبلاً ، ويعمل بطريقة تقنية صحيحة بدون أخطاء وأن يكون سهل الصيانة والتطوير بشرط أن تفوق محصلة الفوائد المادية والمعنوية للنظام على محصلة التكاليف المنفقة عليه (عيسى والنائب ، 2002 ، 1). هذا من ناحية ، ومن ناحية أخرى فإن فشل نظام المعلومات الإدارية لا يعني توقفه فقط ، وإنما يعني عدم استخدامه بطريقة فعالة ، ويعود ذلك إلى مشاكل في التصميم ، والتكاليف ، والبيانات، والتشغيل (إبراهيم سلطان ، 2000 ، 409).

وانطلاقاً مما سبق ، توجه هذا البحث إلى تقييم العوامل المؤثرة على مدى نجاح أو فشل نظام المعلومات الإدارية ، بالتطبيق على المنظمات الخدمية ، لما تحظى به هذه المنظمات من أهمية نسبية في المجتمعات

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

المعاصرة ، فضلاً عن اتسامها بالتعامل المباشر مع عدد كبير من العملاء ، وبذلك فإن هذا البحث يهدف إلى بناء إطار نظري وميداني لتقييم العوامل المؤثرة على مدى نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بتلك المنظمات ، وتقديم التوصيات والمقترحات للمنظمات والباحثين في هذا الموضوع مستقبلاً.

ثانياً : الدراسات السابقة:

ناقشت العديد من الدراسات العلمية نظم المعلومات الإدارية كأحد أهم النظم التي توظف المعلومات كمورد إستراتيجي هام في تحسين كفاءة وفعالية المنظمات ، إذ سعت مجموعة من تلك الدراسات العلمية إلى محاولة الكشف عن الأسباب والعوامل الجوهرية التي يمكن اعتبارها أساساً حقيقياً لنجاح أو فشل المنظمات المختلفة في إدارتها لنظام المعلومات الإدارية بها ، وقد لاحظ الباحث بعد الدراسة المتأنية تناول هذه الدراسات العلمية لتلك الأسباب والعوامل من زاويتين مختلفتين ، إذ ركزت بعض الدراسات على عوامل نجاح نظم المعلومات الإدارية ، بينما ناقشت بعض الدراسات الأخرى عوامل فشل هذه النظم ، ويمكن إلقاء الضوء على كل من هاتين الزاويتين فيما يلي:

الزاوية الأولى : مجموعة الدراسات العلمية التي ركزت على عوامل نجاح نظم المعلومات الإدارية :

1- دراسة (Elysee, G., 2012) بعنوان: "تأثيرات دعم الإدارة العليا على التخطيط

الاستراتيجي لنظام المعلومات الناجح"

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير دعم الادارة العليا على التخطيط الاستراتيجي لنظام المعلومات الناجح، حيث قامت بتطوير نموذجاً لمعرفة مدى التأثير المباشر وغير المباشر لدعم الادارة العليا لإستراتيجية التخطيط لنظام المعلومات الناجح (SISP) Strategic Information Systems Planning ، ووقد توصلت الدراسة إلى ثلاثة عوامل أساسية مؤثرة في هذا التخطيط الاستراتيجي لنظام المعلومات الناجح ، وقد تمثلت تلك العوامل في كل من: دعم الادارة العليا ، وتخطيط نظم المعلومات ، ومرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

وقد تمت هذه الدراسة في الولايات المتحدة الامريكية على عينة تتكون من 57 منظمة في مجالات متعددة ، وقد استخدم الباحث أسلوب المسار الحرج لتحليل البيانات ، وأنت نتائج الدراسة لتؤكد على أنه كلما زاد دعم الادارة العليا لنظام المعلومات ، كلما ارتفعت فائدة هذا النظام وبالتالي درجة نجاحه ، هذا

فضلاً عن أنه كلما زاد دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات ، كلما زادت درجة المرونة للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبالتالي زيادة درجة نجاح هذا النظام.

2- دراسة (Basten et. al., 2011) بعنوان: "تصور المديرين لمشروع نظام المعلومات الناجح"
 هدفت هذه الدراسة إلى الاجابة عن سؤالين أساسيين هما: 1- أى من المفاهيم المتعلقة بالالتزام التخطيطي مقارنة بالمفاهيم الخاصة بكفاءة العمليات يعتبر الأفضل إستخداماً بنحو كاف لقياس نجاح عمليات نظام المعلومات؟ ، 2- إلى أي مدى يعبر نجاح العمليات تصور المديرين لمشروع نظام المعلومات الناجح؟ ، وللإجابة على سؤالي البحث تم تطوير نموذجين لنظام المعلومات الناجح، يتضمن النموذج الأول كفاءة العمليات وإرضاء العميل، أما النموذج الثاني فيتضمن الالتزام التخطيطي Adherence to Planning(ATP) وإرضاء العميل.

وقد تمت هذه الدراسة في شركات إدارة المشروعات بألمانيا على عينة تكونت من 88 شركة ، وقد استخدمت هذه الدراسة أسلوب التحليل العاملي من خلال برنامج AMOS18 ، وقد أتت نتائج الدراسة لتؤكد على أن كفاءة العمليات و رضاء العميل عن كفاءة المنتج ، هما أفضل الوسائل لتقييم مشروع نظام المعلومات الناجح، بينما الالتزام التخطيطي لا يعتبر معياراً مناسباً لتقييم مشروع نظام المعلومات الناجح ، كما أنه لا يمكن استخدامه لتقييم عمليات المشروع ، بينما تعتبر كفاءة العمليات مفهوم مناسب يمكن قياسه بسهولة كما أنه يعكس دقة نجاح العمليات، وأكدت النتائج أيضاً أن رضاء العميل يعتبر معياراً مناسباً لتقييم مشروع نظام المعلومات الناجح.

3- دراسة (Petter, et. al., 2008) بعنوان: "قياس نجاح نظم المعلومات: النماذج، والاتجاهات، والقياسات، والعلاقات المتبادلة"

هدفت هذه الدراسة الى تحديد العوامل المؤثرة على نجاح نظام المعلومات، حيث اعتمد هذا البحث على دراسة وتحليل ومراجعة 180 بحث ودراسة علمية تخصصت في دراسة عوامل نجاح نظام المعلومات، خلال الفترة من 1992-2007، حيث قام الباحث بإجراء تحليلاً وصفيّاً من خلال المقارنة بين هذه الدراسات والبحوث وذلك لتحديد العوامل التي تؤدي الى نجاح نظام المعلومات.

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

وقد توصلت هذه الدراسة إلى ستة عوامل مشتركة وأساسية بين هذه الابحاث والدراسات تؤدي الى نجاح نظام المعلومات، تتمثل هذه العوامل في (جودة النظام - جودة المعلومات - جودة الخدمة - استخدام النظام - رضاء المستخدم - فوائد النظام).

4- دراسة (Alshawaf & Khalil, 2008) بعنوان: "عوامل نجاح نظم المعلومات والتأثير

التنظيمي لنظام المعلومات: هل نوع الملكية يعتبر موضوع خلاف في الكويت؟"

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف إمكانية تأثير نوع الملكية على عوامل نجاح نظم المعلومات والتأثير التنظيمي لنظم المعلومات على الأداء التنظيمي في الشركات الكويتية ، وقد تمت هذه الدراسة في الكويت على عينة تكونت من 105 منظمة حكومية وشركات خاصة ، حيث وافقت منها 52 شركة فقط على المشاركة في هذه الدراسة منها 27 شركة من القطاع العام و 25 شركة من القطاع الخاص ، وقد استخدم الباحث أسلوب معامل الارتباط لبيرسون وكذلك اختبار (ت) لتحليل البيانات والوصول للنتائج. وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود أربع عوامل تؤثر على نجاح نظام المعلومات وتمثلت هذه العوامل في: الموارد الإستراتيجية لنظم المعلومات ، ودعم المستخدم النهائي ، والتطوير المستمر لنظم المعلومات ، ومستوى المعلومات التنظيمي ، كما توصلت أيضاً إلى ثلاث مقاييس للتأثير التنظيمي لنظام المعلومات تمثلت هذه المقاييس في: تحسين كفاءة العمل، وتحسين اتخاذ القرار، وتحسين فعالية العمل.

5- دراسة (Hussin, et. al., 2007) بعنوان: "تأثير عوامل التكنولوجيا على نظام المعلومات

الناجح في بيئة الحكومة الإلكترونية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التكنولوجية التي تؤثر على نجاح نظام المعلومات في بيئة الحكومة الإلكترونية ، وكذلك معرفة العلاقة بين عوامل التكنولوجيا وعوامل نجاح نظام المعلومات في نموذج Delone and McLean's الخاص بنظام المعلومات الناجح ، وقد تمت هذه الدراسة في ماليزيا على عينة مكونة من 201 مستخدم يعملون في أربع وكالات حكومية إلكترونية.

وقد حددت هذه الدراسة أربعة عوامل تكنولوجية أساسية هي: كفاءة نظام المعلومات ، وخدمات نظام المعلومات ، وتكامل نظام المعلومات ، وهيكلة نظام المعلومات ودعمه للمستخدم ، كما طرحت هذه الدراسة أيضاً العوامل الخاصة بنموذج Delone and McLean's لنظام المعلومات الناجح حيث تمثلت هذه العوامل في: جودة النظام ، وجودة المعلومات ، والفوائد التي يحققها المستخدمين من نظام

المعلومات ، ودرجة إرضاء المستخدم ، وقد استخدم الباحث أسلوب التحليل الوصفي الإحصائي لتحليل عوامل نجاح نظام المعلومات وتأثير عوامل التكنولوجيا ، كما استخدم أيضاً أسلوب معامل الارتباط الإحصائي لمعرفة العلاقة بين عوامل التكنولوجيا وعوامل نجاح نظام المعلومات. وقد توصلت الدراسة إلى أنه كلما ارتفع العامل التكنولوجي الخاص بمستوى كفاءة نظام المعلومات ارتفعت درجة كل من عامل الرضاء لدى مستخدمي نظام المعلومات ، وعامل جودة المعلومات ، وعامل جودة النظام ، كما توصلت أيضاً إلى أنه كلما زاد تكامل نظام المعلومات أدى ذلك إلى نجاحه.

6- دراسة (حسين ، 2006) بعنوان "نحو اعتماد نظم معلومات إدارية ناجحة باستخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة – دراسة استطلاعية في مديرية توزيع كهرباء المنطقة الشمالية"

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة عوامل النجاح الحاسمة ومدى أهميتها في تحقيق نظم معلومات إدارية ناجحة ، إذ استهدفت هذه الدراسة تحديد الميادين الحاسمة داخل وظائف نظم المعلومات الإدارية والتي هي بحاجة إلى اهتمام المنظمة كي تتمكن من تحقيق أهدافها وغاياتها ، وتمت هذه الدراسة في مجتمع مديرية توزيع الكهرباء بالمنطقة الشمالية بالعراق ، وتشكلت عينة البحث من 40 من مديري ومسؤولي الوحدات ورؤساء الأقسام بها ، وقد استخدمت الباحثة أسلوب التحليل العاملي لتحديد العوامل الرئيسية لنجاح نظام المعلومات الإدارية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى اقتران نجاح نظم المعلومات الإدارية بمجموعة من عوامل النجاح الحاسمة والمتمثلة بالآتي: دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية ، ودرجة الاستفادة من مخرجات نظام المعلومات الإدارية ، وجودة مخرجات نظام المعلومات الإدارية ، والمناخ المنظمي وطبيعة العلاقة بين الإدارة والمستفيدين ، وطبيعة التحفيز في نظام المعلومات الإدارية.

7- دراسة (Delone & Mclean, 2002) بعنوان: "إعادة النظر في نجاح نظم المعلومات":

استهدفت هذه الدراسة إعادة النظر في تقييم نجاح نظم المعلومات ، اعتماداً على نموذج قدمه الباحثان أول مرة عام 1992 وتم تطويره في العام 2002 ، ويتكون النموذج المطور من ثلاثة أبعاد رئيسية تتمثل في: إنشاء النظام – الاستخدام – الفوائد الإجمالية.

أثر عواهل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

حيث يتضمن بعد إنشاء النظام ثلاثة عوامل فرعية ، هي عامل جودة النظام والذي يشير إلى قدرة النظام على التطور ، وعامل جودة المعلومات والذي يشير إلى كمية وخصائص المعلومات التي يمكن للنظام أن يوفرها ، أما العامل الثالث فهو جودة الخدمات والذي يشير إلى قدرة النظام على دعم القرارات ومدى إسهامه في توفير حلول للمشكلات المختلفة التي تواجهها المنظمات.

أما عن بعد الاستخدام المدرج في نموذج الدراسة فيتكون من عاملين رئيسيين هما استخدام النظام ، ورضا المستخدمين ، حيث يشير عامل استخدام النظام إلى مدى اعتماد المستخدمين على مخرجات النظام في أداء مهامهم وذلك من خلال عدد مرات استخدامهم للنظام ، إذ كلما زاد هذا العدد كلما كان ذلك مؤشراً على نجاحه ، هذا بالإضافة إلى الوقت المستنفذ في استخدامه، أما عامل رضا المستخدمين فيشير إلى رد فعل المستخدمين تجاه النظام ومدى رغبتهم في الاستمرار في التعامل من عدمها.

وبالنسبة إلى البعد الأخير في النموذج والخاص بالفوائد الإجمالية فهو فيمكن اعتباره عنصراً للتغذية العكسية إذ يمثل النتائج الإجمالية لاستخدام النظام ، وهو يرتبط بالبعد الثاني في النموذج والمتمثل في استخدام النظام ورضا المستخدمين.

الزاوية الثانية: مجموعة الدراسات العلمية التي ركزت على عوامل فشل نظم المعلومات الإدارية:

1- دراسة (Hejazi, et. al. 2011) بعنوان: "تحليل عوامل النجاح والفشل الحاسمة في نظام

المعلومات الإدارية باستخدام المنهج الضبابي":

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عوامل النجاح والفشل الحاسمة في نظم المعلومات الإدارية ، وذلك لزيادة تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الجامعات ، وقد تم تطبيق هذه الدراسة على جامعة آزاد الإسلامية في إيران ، واستخدمت الدراسة تحقيقاً لأهدافها أسلوب المنطق الضبابي Fuzzy Logic لتحليل البيانات والوصول للنتائج.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه عند تصميم نظام معلومات إداري يجب أن يتم تحديد وتوفير العناصر التالية: (ما هي المعلومات اللازمة؟ - ما شكل المعلومات المطلوبة؟ - ما الوقت اللازم لتوفير المعلومات؟ - ما هي الوسيلة الواجب استخدامها للحصول على المعلومات؟) ، إضافة إلى العناصر السابقة فقد توصلت الدراسة أيضاً إلى تحديد مجموعة من عوامل النجاح والفشل الحاسمة لنظم المعلومات الإدارية، والتي تمثلت في: مجموعة العوامل البشرية ، ومجموعة العوامل التنظيمية ، وأخيراً

مجموعة العوامل البيئية ، حيث استخدم الباحث للتعبير عن كل عامل من هذه العوامل بمجموعة من العبارات التي قام بتحديددها من خلال البحوث والدراسات السابقة.

2- دراسة (Flower & Horan, 2007) بعنوان : "هل توجد صلة بين العوامل التي تؤدي إلى

نجاح نظام المعلومات وبين تلك العوامل التي تؤدي إلى فشله؟ دراسة إستكشافية":

هدفت هذه الدراسة إلى مسح حالة واحدة من مؤسسي الشركات والتي لها تجارب ناجحة في نظم المعلومات ، وتقييم العوامل المرتبطة بنجاح هذه النظم ، ومقارنتها بعوامل الفشل التي تم تحديدها من دراسات سابقة مرتبطة بفشل نظم المعلومات ، وقد كان مجتمع الدراسة في إحدى الشركات الإقليمية التي مقرها الرئيسي في استراليا ، وتكونت العينة من خمس أعضاء من هذه المنظمة الإقليمية ، واعتمدت الدراسة في التحليل على استخلاص المواضيع الرئيسية المرتبطة بالنجاح ، وكيف يمكن لهذه الموضوعات أن تتصل بمصفوفة من عوامل الفشل.

وقد توصلت الدراسة الى وجود أربعة عوامل متشابهة بين نجاح وفشل نظام المعلومات وهذه العوامل هي كالآتي: {التزام الإدارة العليا (نجاح)، عدم وجود إدارة فعالة (فشل)-التزام فريق المشروع (نجاح) ، عدم وجود إدارة لالتزام المشروع (فشل) - مهارات ومعرفة الموظفين (نجاح) ، عدم المعرفة أو عدم وجود مهارات للموظفين (فشل) - قبول المستخدم (نجاح) ، عدم التعاون من المستخدمين أو مقاومة المستخدم (فشل).

3- دراسة (McManus, 2007) بعنوان : "فهم مصادر فشل مشروع نظم المعلومات":

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد عددٍ من العوامل السببية الحاسمة في فشل مشاريع نظم المعلومات ، واعتمدت نتائج هذه الدراسة على 151 مشروع من مشاريع نظم المعلومات التي تم انجازها خلال الفترة ما بين عام 1998 وحتى عام 2005 ، حيث استخدم الباحث أسلوب المسح لهذه المشاريع واختبار "ت" لتحديد هذه العوامل والوصول للنتائج.

وقد حددت هذه المشاريع أوجه القصور في الممارسات الإدارية والتقنية بها ، حيث شكلت قضايا الإدارة نسبة 65% من العوامل السببية التي تؤدي إلى فشل مشاريع نظم المعلومات وتمثلت هذه العوامل في: ضعف القيادة في إنجاز هذه المشاريع ، وضعف اتصالات أصحاب المؤسسات ، وضعف الكفاءات ونقص المهارات ، وضعف المهارات الإدارية لأصحاب المؤسسات ، وضعف طرق التقدير، وضعف

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالهناظرات

أساليب إدارة المخاطر ، وعدم كفاءة إدارة الدعم ، بينما شكلت القضايا التقنية نسبة 35% من العوامل السببية التي تؤدي إلى فشل مشاريع نظم المعلومات وتمثلت هذه العوامل في: عدم ملائمة وسوء تعريف متطلبات البرامج ، وعدم ملائمة التصميمات الفنية ، وعدم ملائمة أدوات التطوير ، وعدم ملائمة وثائق المستخدم ، وضعف اختبارات التخطيط ، وضعف الدعم الفني.

4- دراسة (Goulielmos, 2005) بعنوان : "تطبيق نموذج تشخيص الفشل التنظيمي

لدراسة فشل نظم المعلومات":

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الدراسات المعروفة في فشل نظم المعلومات باستخدام نموذج تشخيص الفشل التنظيمي ، حيث قامت بتحليل 14 دراسة لفشل نظم المعلومات في سبيل ذلك ، ويتكون نموذج تشخيص الفشل التنظيمي من خمسة عناصر أساسية هي (مؤسسي الشركات – الفعالية التنظيمية – المنهج المناسب – تغيير الأنظمة – طريقة التدخل) ، حيث استخدم الباحث أسلوب المسح لدراسات خاصة بنظم المعلومات الفاشلة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن نموذج تشخيص الفشل التنظيمي مفيد في إظهار العديد من عوامل فشل النظام ، والتي قد تمثلت في: عدم استعداد المنظمات ، وعدم جدوى الإستراتيجيات التقليدية للوقاية من الفشل ، وعدم التدخل المناسب من قبل المتخصصين ، وضعف علاقات العمل.

5- دراسة (مناصرية ، 2004) بعنوان : "دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية

عملية اتخاذ القرارات الإدارية ، دراسة حالة الشركة الجزائرية للألومنيوم (ALGAL)":

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد إلى أي مدى يمكن أن تساهم تكنولوجيا ونظم المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية القرارات الإدارية المتخذة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، وقد تمت هذه الدراسة بالتطبيق على الشركة الجزائرية للألومنيوم (ALGAL) ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وكذلك أسلوب دراسة الحالة.

وقد حددت الدراسة مجموعة من العوامل التي تمثل مسببات لنجاح أو فشل نظام المعلومات وهي: اشتراك المستخدم النهائي في تصميم وتشغيل نظام المعلومات واتجاهاته الإيجابية نحو النظام ، والفجوة بين مصممي النظام ومستخدميه - إذ كلما زادت هذه الفجوة كلما زادت فرص فشل النظام - ،

ودعم الإدارة ، ومستوى التعقيد والمخاطر - إذ تفشل الكثير من مشروعات النظم نتيجة لما تتضمنه من مستوى مخاطرة مرتفع- ، وإدارة عملية التنفيذ.

6- دراسة (Goulielmos, 2003) بعنوان : "تحديد الفشل التنظيمي في تطوير نظم المعلومات":

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الفشل التنظيمي في تطوير نظم المعلومات، كما تقترح أيضاً نموذجاً لتطوير نظام المعلومات مستمداً من الأبحاث التي أجريت في شركات الاستشارات الخاصة بنظام المعلومات ، وقد تمت هذه الدراسة في المملكة المتحدة البريطانية على عينة من أفراد متخصصين في تطوير نظم المعلومات بالشركات ، كما استخدمت معاملاً ارتباطاً بيرسون لتحليل البيانات إحصائياً والوصول للنتائج.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى تحديد عوامل فشل نظم المعلومات والتي تمثلت في: فشل استجابة النظام ، وفشل تفاعل النظام ، وفشل عمليات النظام ، وتوقع الفشل من أصحاب المؤسسات.

7- دراسة (Yeo, 2002) بعنوان : "العوامل الحاسمة في فشل مشاريع نظم المعلومات":

هدفت هذه الدراسة إلى وضع إطار لتمثيل مجموعة واسعة من العوامل المحتملة التي قد تؤثر على فشل مشاريع نظم المعلومات ، وقد تمت هذه الدراسة في سنغافورة على عينة من مديري مشاريع نظم المعلومات ، وقد استخدمت أسلوب معاملاً الارتباط لبيرسون لتحليل البيانات والوصول للنتائج.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى تحديد عدد من العوامل التي تؤثر على فشل أداء نظم المعلومات حيث تمثلت هذه العوامل في: فشل استجابة النظام ، وفشل عمليات النظام ، وفشل استجابة المستخدم النهائي للنظام ، وتوقع الفشل ، كما توصلت الدراسة إلى عدة عوامل حاسمة أخرى تؤدي إلى فشل نظم المعلومات عندما يكون النظام ككل لا يعمل كما هو متوقع وأدائه العام هو دون المستوى الأمثل وهذه العوامل هي: عدم أداء النظام لمهامه عند التشغيل ، وأن تتجاوز تكلفة النظام فوائده ، وتعقيد النظام. وإضافة إلى ما سبق فقد تناول بعض الكتاب أيضاً عوامل فشل نظم المعلومات، فعلى سبيل المثال أرجع (Bouwman, et. al. 2005) فشل تنفيذ مشروعات تقنية المعلومات وكذلك فشلها في تحقيق أهداف المنظمة كلياً أو جزئياً لعدد من العوامل هي: ضعف الاتصالات بين فريق العمل ، وعدم وضوح الأهداف ، وعدم وضوح رؤية مشروع تقنية المعلومات ، وعدم وضوح متطلبات التنظيم ، كما قد حدد

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالهناظمات

(Humphrey, 2007) مجموعة من العوامل التي لها دور فاعل في فشل مشروع تقنية المعلومات ، والمتمثلة في: عدم واقعية جدول تنفيذ الأنشطة ، وتغيير متطلبات المشروع أثناء التنفيذ ، وعدم اختيار عناصر إدارة وتنفيذ المشروع بشكل مناسب ، وضعف جودة العمل ، كذلك أرجع (Jindal, 2003) عوامل نجاح أو فشل نظام المعلومات في: ارتباط المستخدم ، ودعم الإدارة التنفيذية ، وواقعية التوقعات ، والتخطيط الملائم ، والمتطلبات الواضحة.

وبناءً على ما تم طرحه من دراسات علمية سابقة تناولت عوامل نجاح وعوامل فشل نظم المعلومات الإدارية في المنظمات ، فإنه يمكن للباحث عرض ملخص لتلك العوامل مجملة وفق ما قدمته هذه الدراسات في الجدول رقم (1) :

جدول رقم (1) : عوامل نجاح وعوامل فشل نظم المعلومات الإدارية

أولاً: عوامل نجاح نظم المعلومات الإدارية :	
Elysee, G., 2012	<ul style="list-style-type: none"> - دعم الإدارة العليا. - تخطيط نظم المعلومات. - مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
Basten et. al., 2011	<ul style="list-style-type: none"> - كفاءة العمليات. - فعالية المنتج. - رضا العميل.
Alshawaf & Khalil, 2008	<ul style="list-style-type: none"> - نظم المعلومات الاستراتيجية ومواردها. - دعم المستخدم النهائي. - نظم المعلومات المطور. - مستوى المعلومات التنظيمي.

تابع جدول رقم (1) : عوامل نجاح وعوامل فشل نظم المعلومات الإدارية

أولاً: عوامل نجاح نظم المعلومات الإدارية :	
Petter, et. al., 2008	<ul style="list-style-type: none"> - جودة النظام. - جودة المعلومات. - جودة الخدمة. - استخدام النظام. - رضاء المستخدم. - فوائد النظام
Hussin, et. al., 2007	<ul style="list-style-type: none"> - كفاءة نظام المعلومات. - خدمات نظام المعلومات. - تكامل نظام المعلومات. - هيكل نظام المعلومات ودعمه للمستخدم.
حسين ، 2006	<ul style="list-style-type: none"> - دعم الإدارة. - درجة الاستفادة من مخرجات النظام. - جودة مخرجات النظام. - المناخ المنظمي وطبيعة العلاقة بين الإدارة والمستخدمين. - طبيعة التحفيز في نظام المعلومات الإدارية.
Delone & Mclean, 2002	<ul style="list-style-type: none"> - إنشاء النظام. - استخدام النظام. - الفوائد الإجمالية.

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالهناظها

تابع جدول رقم (1) : عوامل نجاح وعوامل فشل نظم المعلومات الإدارية

ثانياً : عوامل فشل نظام المعلومات الإدارية :	
Hejazi, et. al. 2011	<ul style="list-style-type: none"> - عوامل بشرية. - عوامل تنظيمية. - عوامل بيئية.
Flower & Horan, 2007	<ul style="list-style-type: none"> - عدم التزام الإدارة العليا. - عدم التزام فريق المشروع. - ضعف مهارة ومعرفة الموظفين. - مقاومة المستخدم.
McManus, 2007	<ul style="list-style-type: none"> - قضايا إدارية. - قضايا تقنية.
Goulielmos, 2005	<ul style="list-style-type: none"> - عدم استعداد المنظمات. - عدم جدوى الإستراتيجيات التقليدية للوقاية من الفشل. - عدم التدخل المناسب من قبل المتخصصين. - ضعف علاقات العمل.
مناصرية ، 2004	<ul style="list-style-type: none"> - اشتراك المستخدم النهائي في تصميم وتشغيل النظام. - الفجوة بين مصممي النظام ومستخدميه. - دعم الإدارة. - مستوى التعقيد والمخاطرة. - إدارة عملية التنفيذ.

تابع جدول رقم (1) : عوامل نجاح وعوامل فشل نظم المعلومات الإدارية

ثانياً : عوامل فشل نظام المعلومات الإدارية :	
Goulielmos, 2003	<ul style="list-style-type: none"> - فشل استجابة النظام. - فشل تفاعل النظام. - فشل عمليات النظام. - توقع الفشل من أصحاب المؤسسات.
Yeo, 2002	<ul style="list-style-type: none"> - فشل استجابة النظام. - فشل عمليات النظام. - فشل استجابة المستخدم النهائي للنظام. - توقع الفشل. - أداء النظام ككل دون المستوى الأمثل. - تكلفة النظام تتجاوز فوائد النظام. - تعقيد النظام.

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على الدراسات السابقة

ثالثاً : التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسة المتأنية والمتعمقة للبحوث والدراسات العلمية السابقة التي تناولت عوامل النجاح والفشل لنظم المعلومات الإدارية استطاع الباحث أن يستنتج ما يلي :

1- تباينت الدراسات العلمية السابقة التي تناولت عوامل النجاح أو عوامل الفشل لنظم

المعلومات في عدد أو وصف تلك العوامل بالرغم من اتفاق عدد هذه الدراسات حول بعض العوامل وليس جميعها ، ويرى الباحث أن ذلك إنما يعود إلى اختلاف رؤية الباحثين وكذلك اختلاف موضع التطبيق ، الأمر الذي يمكن معه التأكيد على توافر عنصر المرونة في تحديد عوامل النجاح أو الفشل لنظم المعلومات الإدارية.

2- على الرغم من ندرة البحوث والدراسات العلمية التي تناولت كلا النوعين من عوامل النجاح وعوامل الفشل في آن واحد – وذلك في حدود ما أتيت للباحث من دراسات – إلا أن أي من

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

تلك الدراسات لم تتناول تقييم تلك العوامل من وجهة نظر المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية ، وإنما ركزت على وجهة نظر المنظمات فقط.

3- استخدمت البحوث والدراسات التي أتيحت للباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل العوامل والمتغيرات الخاصة بنجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية والتي تمثلت في: أسلوب المسار الحرج – أسلوب التحليل الوصفي – أسلوب اختبار (ت) - أسلوب التحليل العاملي - أسلوب معامل الارتباط لبيرسون – أسلوب المنطق الضبابي.

وفي ضوء ذلك فقد اتجه فكر الباحث إلى إعداد دراسة علمية لتقييم عوامل النجاح أو الفشل لنظم المعلومات الإدارية ، وذلك من وجهة نظر المستفيدين من هذا النظام ، بتطبيق ذلك على عملاء المنظمات الخدمية نظراً لما تتسم هذه المنظمات من التعامل المباشر مع العملاء ، فضلاً عن أهمية الدور الذي يلعبه نظام المعلومات الإدارية في تحقيق رضا العميل طالب الخدمة.

رابعاً : الدراسة الاستطلاعية :

وانطلاقاً مما سبق فقد رأى الباحث ضرورة إجراء دراسة استطلاعية للتعرف على مدى نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية في بعض المنظمات الخدمية المصرية ، وبيان العوامل الكامنة وراء ذلك، ولتحقيق هذا الغرض اختار الباحث مجال الخدمات المرورية التي تقدمها إدارات المرور في بعض محافظات جمهورية مصر العربية باعتبار أن هذه الإدارات تقدم خدمات حيوية لقطاع كبير من الجمهور ، فضلاً عن أهمية ودور نظم المعلومات الإدارية في عملها ، وبناءً على ذلك فقد قام الباحث بتطبيق الدراسة الاستطلاعية على عينة عشوائية مكونة من 30 مفردة من عملاء كل من إدارتي المرور بمحافظة الدقهلية ومحافظة دمياط موزعة بالتساوي بين المحافظتين ، وقد قام الباحث بعمل مقابلات شخصية مع مفردات العينة لتحقيق الغرض من الدراسة الاستطلاعية ، وتمت هذه المقابلات أثناء تواجد مفردات العينة بإدارات المرور طلباً للخدمات المختلفة ، وقد استهدفت هذه المقابلات محاولة الإجابة عن مجموعة من التساؤلات قد أعدها الباحث وصاغها في صورة مبسطة بشكل مسبق ، إذ تمثلت هذه التساؤلات فيما يلي^(*):

1- ما هي درجة إدراك طالبي الخدمات المرورية لمفهوم نظام المعلومات الإدارية؟

- 2- هل يدرك طالبوا الخدمات المرورية أهمية نظام المعلومات الإدارية في تحقيق مستو عال من جودة الخدمات المقدمة؟
- 3- ما هي رؤية طالبي الخدمات المرورية حول مدى نجاح أو فشل نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور التي يتعاملون معها؟
- 4- هل يدرك طالبوا الخدمات المرورية الأسباب المؤدية لنجاح نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور موضع الدراسة؟
- 5- هل يدرك طالبوا الخدمات المرورية الأسباب المؤدية لفشل نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور موضع الدراسة؟
- 6- هل يتمكن طالبوا الخدمات المرورية من الربط بين أسباب نجاح نظام المعلومات الإدارية وارتفاع جودة الخدمات التي يحصلون عليها؟
- 7- هل يتمكن طالبوا الخدمات المرورية من الربط بين أسباب فشل نظام المعلومات الإدارية وانخفاض جودة الخدمات التي يحصلون عليها؟

* تمت هذه الدراسة الاستطلاعية في الفترة من 2015/4/1 حتى 2015/5/1

- ومن خلال طرح الأسئلة السابقة على مفردات العينة ومحاورتهم في الإجابات التي يدلون بها بشكل متعمق ، فقد تمكن الباحث من استخلاص مجموعة من النتائج التي يمكن عرضها في شكل عدة نقاط كما يلي:
- 1- فهم وإدراك معظم مفردات عينة الدراسة الاستطلاعية لمفهوم نظام المعلومات الإدارية وذلك بعد توضيح مفهومها وعناصرها لهم بشكل مبسط.
 - 2- اتفاق جميع مفردات العينة على أهمية نظام المعلومات الإدارية – بمفهومها المبسط – وما يعكسه الاستغلال الأمثل لهذا النظام من تحسن مستوى الخدمة المقدمة من إدارتي المرور بكلا المحافظتين.
 - 3- تباين آراء طالبي الخدمة حول درجة نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بإدارتي المرور في كلا المحافظتين ، إذ تقبل البعض هذه الممارسات واعتبرها ناجحة ، بينما رفض البعض الآخر

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

هذه الممارسات واعتبرها فاشلة، هذا رغم اتفاق جميع مفردات العينة حول تدني مستوى الخدمة المقدمة من كلا الإدارتين.

4- عدم إدراك الغالبية العظمى من مفردات عينة الدراسة الاستطلاعية للأسباب المؤدية لنجاح نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور موضع الدراسة ، وذلك بعد أن طلب منهم الباحث إبداء تلك الأسباب من وجهة نظرهم الشخصية ودون تعريفهم بعوامل النجاح على النحو الذي وردت به في الدراسات العلمية السابقة.

5- عدم إدراك الغالبية العظمى من مفردات عينة الدراسة الاستطلاعية للأسباب المؤدية لفشل نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور موضع الدراسة ، وذلك بعد أن طلب منهم الباحث إبداء تلك الأسباب من وجهة نظرهم الشخصية ودون تعريفهم بعوامل الفشل على النحو الذي وردت به في الدراسات العلمية السابقة.

6- اتفاق معظم مفردات عينة الدراسة الاستطلاعية في الربط بين أسباب نجاح نظام المعلومات الإدارية وارتفاع جودة الخدمات التي يحصلون عليها ، وذلك بعد أن ناقش معهم الباحث مجموعة العوامل الأساسية المؤدية لنجاح نظام المعلومات الإدارية والتي وردت بالدراسات العلمية السابقة.

7- اتفاق معظم مفردات عينة الدراسة الاستطلاعية في الربط بين أسباب فشل نظام المعلومات الإدارية وارتفاع جودة الخدمات التي يحصلون عليها ، وذلك بعد أن ناقش معهم الباحث مجموعة العوامل الأساسية المؤدية لفشل نظام المعلومات الإدارية والتي وردت بالدراسات العلمية السابقة.

خامساً : مشكلة البحث:

في ضوء ما تقدم من عرض للدراسات السابقة وما توصل إليه الباحث من نتائج الدراسة الاستطلاعية يتبين فإنه يمكن تحديد مشكلة البحث في: "تباين وجهات نظر طالبي الخدمات المرورية حول درجة نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية وحول العوامل الجوهرية المؤدية لنجاح أو فشل هذه النظم في المنظمات الخدمية موضع التطبيق ، وأي من هذه العوامل يمثل عنصراً حاسماً للنجاح أو الفشل"

سادسا : أهداف البحث :

يسعى هذا البحث الى تحقيق عدد من الأهداف وهي :

1- تحديد ما إذا كانت توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور بكل من محافظتي الدقهلية ودمياط ، فيما يتعلق بمدى نجاح أو فشل نظام المعلومات الإدارية.

2- تحديد ما إذا كانت توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور بكل من محافظتي الدقهلية ودمياط ، والذين وصفوا النظام بالنجاح ، حول تحديد مجموعة العوامل المسببة لنجاح النظام.

3- تحديد ما إذا كانت توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور بكل من محافظتي الدقهلية ودمياط ، والذين وصفوا النظام بالفشل ، حول تحديد مجموعة العوامل المسببة لفشل النظام.

4- بيان كيفية الاستفادة من تحقيق الأهداف السابقة في وضع إطار لتحسين عمل نظم المعلومات الإدارية في المنظمات الخدمية بالشكل الذي يمكن تلك المنظمات من تحقيق الاستفادة القصوى مما يتوافر لديها من موارد معلوماتية إستراتيجية ، وتقديم التوصيات الخاصة بهذا الشأن.

سابعا : فرضيات البحث:

يقوم هذا البحث باختبارمدى صحة الفروض التالية :

1- لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور بكل من محافظتي الدقهلية ودمياط ، فيما يتعلق بمدى نجاح أو فشل نظام المعلومات الإدارية.

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

ويساهم اختبار هذا الفرض في تحقيق الهدف الأول من أهداف الدراسة ، وقد تم اختبار هذا الفرض إحصائياً من خلال اختبار Chi-Square لاختبار العلاقة بين عینتين مستقلتين ، وذلك بالاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS.

2- لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء المستفيدين من نظام المعلومات

الإدارية بإدارات المرور بكل من محافظتي الدقهلية ودمياط ، والذين وصفوا

النظام بالنجاح ، حول تحديد مجموعة العوامل المسببة لنجاح النظام.

ويساهم اختبار هذا الفرض في تحقيق الهدف الثاني من أهداف الدراسة ، وقد تم اختبار هذا الفرض إحصائياً من خلال أسلوب Mann-Whitney لاختبار الفروق بين عینتين مستقلتين ، وذلك بالاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS.

3- لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء المستفيدين من نظام المعلومات

الإدارية بإدارات المرور بكل من محافظتي الدقهلية ودمياط ، والذين وصفوا

النظام بالفشل ، حول تحديد مجموعة العوامل المسببة لفشل النظام.

ويساهم اختبار هذا الفرض في تحقيق الهدف الثالث من أهداف الدراسة ، وقد تم اختبار هذا الفرض إحصائياً من خلال أسلوب Mann-Whitney لاختبار الفروق بين عینتين مستقلتين ، وذلك بالاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS.

وفي ضوء اختبار الفرضيات الثلاثة السابقة يمكن تحقيق الهدف الرابع من أهداف الدراسة ووضع إطار لتحسين عمل نظم المعلومات الإدارية في المنظمات الخدمية ، واتباع هذه المنهجية يتمكن هذا البحث من الوصول إلى حل مشكلته ، إذ يتم من خلال هذا الإطار توضيح الرؤية حول العوامل الجوهرية المؤدية لنجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية لدى المنظمات الخدمية ، وتقديم التوصيات الملائمة في ذلك الصدد والتي تساعد تلك المنظمات في تحقيق الاستفادة القصوى من نظم المعلومات الإدارية لديها.

ثامنا : أهمية البحث :

تتمثل أهمية هذا البحث فيما يلي :

1- تناولها لأحد المواضيع المهمة في المنظمات الخدمية في الوقت الحاضر، إذ تعد تقانة

المعلومات من المستلزمات التي تسهل عمل نظم المعلومات ولاسيما نظام المعلومات

الادارية الناجح من أهم ما يميز العصر الحالي عصر المجتمع المعلوماتي ، إذ أصبح الطابع الذي يميز المجتمعات المتطورة التي تتسم بضخامة حجم البيانات والمعلومات المطلوب معالجتها وتخزينها.

2- دعم وتوجيه الميدان المبحوث لتناول مثل هذه الموضوعات المهمة بالدراسة لأجل الاستفادة منها في تحسين أدائها والمساهمة في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات من خلال توفير المعلومات للعديد من الجهات وخاصة متخذي القرار .

تاسعا : منهج البحث:

اعتمدت هذه الدراسة على الأسلوب النظري في تحديد المفاهيم الأساسية والكشف عن آخر ما توصلت إليه الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة ، وقد لجأ الباحث في ذلك إلى الدراسة المتأنية لمجموعة من الكتب والمقالات العلمية والدراسات العربية والأجنبية. إضافة إلى أسلوب الدراسة النظرية ، فقد لجأ الباحث إلى الدراسة الميدانية بغرض اختبار فروضها وتحقيقاً لأهدافها ، وقد اعتمد الباحث على المنهج البحثي التالي لاستكمال الدراسة الميدانية :

(1) تحديد مجتمع الدراسة والعينة :

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المتعاملين طالبي الخدمات المختلفة من كل من إدارة المرور بمحافظة الدقهلية ومحافظة دمياط بقطاع شمال الدلتا ، وقد اعتمد الباحث في تحديد مجتمع الدراسة على البيانات الخاصة بعدد المركبات المرخصة في كل إدارة من إدارات المرور بالمحافظتين ، وذلك باعتبار أن كل مركبة تملكها مفردة معينة.

وبالرجوع إلى النشرة السنوية لحصر المركبات المرخصة (إصدار أكتوبر 2014) ، تبين أن عدد المركبات المرخصة في كلا المحافظتين يتمثل في 200414 مركبة ، وباعتبار أن كل مركبة تمثل مفردة للبحث، فقد تم تقدير حجم العينة بـ 384 مفردة ، وذلك على أساس درجة ثقة 95% ، ووجود نسبة خطأ موجب أو سالب 5% ، ونسبة توفر الخصائص موضع الدراسة 50% ، واستناداً إلى جداول العينات لـ (Arkin) والتي تحدد حجم العينة 384 مفردة عندما يتخطى حجم المجتمع 100000 مفردة (بازرعة ، 1989 ، 147).

أثر عواهل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

وفي هذا الصدد فقد قام الباحث بتوزيع هذه العينة العشوائية بشكل طبقي على كل إدارة للمرور بكل محافظة من المحافظتين موضع الدراسة ، وتم عرض قوائم الاستقصاء في صورتها النهائية من خلال المقابلة الشخصية مع مفردات العينة ، حيث تمت هذه المقابلات بين الباحث وبمعاونة مجموعة من مساعديه وبين مفردات العينة المختارة بشكل عشوائي ، وذلك في أوقات تعامل مفردات العينة داخل إدارات المرور موضع الدراسة.

ويوضح الجدول رقم (2) حجم المجتمع وحجم العينة ونسبة الاستجابة للدراسة موزعة على كل محافظة من المحافظتين.

الجدول رقم (2) : مفردات مجتمع وعينة الدراسة ونسبة الاستجابة

المحافظة	عدد المركبات المرخصة	حجم العينة	عدد المستجيبين	نسبة الاستجابة
الدقهلية	145400	279	239	%85,7
دمياط	55014	105	88	%83,8
الإجمالي	200414	384	327	%85,2

المصدر: أعدده الباحث اعتماداً على :

- نشرة حصر المركبات المرخصة في 2014/6/30 ، إصدار أكتوبر 2014 النشرة السنوية ، مرجع رقم 71-21314/2014 ، الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء.
- استجابة العملاء وفقاً لكل محافظة.

(2) إعداد أداة الدراسة :

استخدم الباحث الاستقصاء كأداة لتجميع بيانات الدراسة الميدانية من المنظمات الخدمية موضع الدراسة ، حيث قام بتصميم قائمة استقصاء خصيصاً لهذا الغرض ، وقد تطلبت عملية إعدادها في صورتها النهائية إجراء الخطوات التالية:

- أ- تصميم وصياغة عبارات الاستقصاء : استند الباحث في إعداد وصياغة عبارات قائمة الاستقصاء إلى ما توصلت إليه الدراسات العلمية السابقة ، فضلاً عن الأسس العلمية

المتعارف عليهما في إعداد قوائم الاستقصاء ، وقد اشتملت قائمة الاستقصاء على سؤالين

رئيسيين يمكن توضيحهما كما يلي :

□ السؤال الأول : يهدف هذا السؤال إلى الكشف عن رؤية المستقصى منهم حول نجاح أو فشل نظام المعلومات الإدارية بإدارة المرور التي يتعاملون معها ، حيث طلب من كل مستقصى منه أن يحدد رأيه في النظام إما بأنه نظام ناجح أو نظام فاشل.

□ السؤال الثاني : يهدف هذا السؤال إلى الكشف عن رأي المستقصى منهم حول مجموعة العوامل الخاصة بنجاح أو فشل نظام المعلومات الإدارية بإدارتي المرور موضع الدراسة ، وقد تم اختيار مجموعة من العوامل لتشملها قائمة الاستقصاء ، وذلك من بين العوامل التي تضمنتها مختلف الدراسات السابقة في هذا المجال ، حيث اعتمد هذا الاختيار على شرطين رئيسيين هما :

- إمكانية تعبير العامل الذي يتم اختياره عن وجهة نظر المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية ، وبهذا الشرط فإنه يتم استبعاد تلك العوامل المرتبطة بأمور تقنية معقدة أو تلك التي تخص وجهة نظر المنظمة فقط.
- ضم العوامل التي تم تكرارها في عامل واحد ، وكذلك تلك العوامل التي تعبر عن نفس المضمون والسياق.

وبناءً على هذه الشروط أمكن للباحث أن يحدد العوامل التي تتضمنها قائمة الاستقصاء والتي يمكن تبينها في الجدول رقم (3) :

جدول رقم (3) : عوامل نجاح وعوامل فشل نظم المعلومات الإدارية المتضمنة بقائمة الاستقصاء

الدراسات العلمية	عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية
Elysee, G., 2012 ; Flower & Horan, 2007; حسين ، 2006; مناصرية ، 2004	1- دعم الادارة العليا لنظام المعلومات الإدارية.
Petter, et. al., 2008 ; Delone & Mclean, 2002 ; Yeo, 2002 ; حسين ، 2006 ; مناصرية ، 2004	2- جودة النظام.

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالهناظرات

تابع جدول رقم (3) : عوامل نجاح وعوامل فشل نظم المعلومات الإدارية المتضمنة بقائمة

الاستقصاء

الدراسات العلمية	عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية
Petter, et. al., 2008 ; Delone & Mclean, 2002 ; حسين ، 2006	3- جودة المعلومات.
Petter, et. al., 2008 ; Basten et. al., 2011 ; Hussin, et. al., 2007; Yeo, 2002 ; Flower & Horan, 2007	4- جودة الخدمات التي يقدمها النظام.
Petter, et. al., 2008 ; Hejazi, et. al. 2011 ; Delone & Mclean, 2002 ; Yeo, 2002 ; حسين ، 2006	5- استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته.
Petter, et. al., 2008	6- رضا المستخدمين.
حسين ، 2006	7- المناخ المنظمي وطبيعة العلاقة بين الإدارة والمستخدمين.

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على الدراسات السابقة

ويمكن توضيح ما يشير إليه كل عامل من تلك العوامل في النقاط التالية :

- 1- دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية: يعبر هذا العامل عن مدى اهتمام الإدارة العليا بنظام المعلومات ، وإدراكها لأهميته بما يدفعها للمشاركة الفاعلة لإنجاح هذا النظام. (Elysee, G., 2012, p4-3) ، فضلاً عن سعي الإدارة العليا لمواكبة التطورات التكنولوجية واستخدام أجهزة حاسب متطورة وقيامها بالتخطيط السليم لفعاليات هذا النظام ، ومراعاة الأسبقية في تلبية احتياجات المستخدمين ، وأخيراً وجود اتصالات جيدة بين الإدارة والمستخدمين. (حسين ، 2006 ، 54).
- 2- جودة النظام: يشير هذا العامل إلى سهولة استخدام النظام من قبل المستخدمين ، ومرونة النظام ومصداقيته ، فضلاً عن خصائص النظام الأساسية كمنطقيته ومدى تعقده.

(Petter, et. al., 2008, p. 238) ، كما تشير جودة النظام جودة النظام إلى قدرة النظام على التطور (Delone & Mclean, 2002).

3- **جودة المعلومات** : تعتبر المعلومات هي مخرجات النظام ، ويشير هذا البعد إلى كمية وخصائص المعلومات التي يمكن للنظام أن يوفرها (Delone & Mclean, 2002) ، هذا بالإضافة إلى خصائص هذه المخرجات من حيث الملائمة ، والقدرة على فهمها ، ودقتها ، ودرجة الإيجاز فيها ، واكتمالها ، وتوقيتها المناسب ، وإمكانية الاستفادة منها. (Petter, et. al., 2008, p. 239) ، كما يتضمن هذا العامل عمل دورات تدريبية للمستخدمين ، وتوافر الثقة في المعلومات المخرجة من النظام ، وكذلك الصيانة المستمرة في إطار الاهتمام بكفاءته وفعاليتها. (حسين ، 2006 ، 55).

4- **جودة الخدمات التي يقدمها النظام** : يشير هذا العامل إلى الدعم الذي يقدمه القائمون على إدارة نظام المعلومات إلى مستخدمي هذا النظام ، والمتضمن الاستجابة السريعة ، والدقة ، والمصداقية ، والكفاءة التقنية في أداء وتنفيذ عمليات النظام وما يتمتع به العاملون من مهارات ومعرفة ، إضافة إلى ما يبديه القائمون على إدارة النظام من ود وتعاون نحو المستخدمين. (Petter, et. al., 2008, p. 239)

5- **استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته** : يشير هذا العامل إلى معدل وكمية الاستخدام من قبل المستخدمين ، وطبيعة الاستخدام هذا الاستخدام ومدى ملائمته للمستخدمين (Petter, et. al., 2008, p. 238-239) ، كما يشير هذا العامل إلى مدى اعتماد المستخدمين على مخرجات النظام في أداء مهامهم وذلك من خلال عدد مرات استخدامهم للنظام ، إذ كلما زاد هذا العدد كلما كان ذلك مؤشراً على نجاحه ، هذا بالإضافة إلى الوقت المستنفذ في استخدامه، (Delone & Mclean, 2002) ، أما عن الاستفادة من مخرجات النظام فتشير إلى الدرجة التي يساهم بها النظام في تحقيق نجاح الأفراد أو المجموعات أو المنظمات أو حتى الشعوب في تحقيق أهدافهم ، ومن ذلك : تحسين كفاءة القرارات المتخذة ، تحسين الإنتاجية ، تخفيض التكاليف ، زيادة الأرباح ، خلق فرص عمل ، كفاءة عمليات التسويق ، تحقيق تطور اقتصادي. (Petter, et. al., 2008, p. 239).

6- رضاه المسأءهمن : يشير هذا العامل إلى درجة ارأناح المسأءهمن عند أءامله مع النظم ، ومع خدمة الدعم المرأبأه به (Petter, et. al., 2008, p. 239) ، كما يشير أيضاً إلى رد فعل المسأءهمن أءاه النظم ومدى رغأههم في الاسأءهمر في الأءامل من عدمها (Delone & Mclean, 2002).

7- المناأ المنظمي وطبأهه العلاءه بين الإءاره والمسأءهمن : يشير هذا العامل إلى العلاءه المرأاباله بين إءاره النظم والأءواء المناسبه للمسأءهمن ، فضلاً عن توفر المناأ المنظمي الملائم. (أسأن ، 2006 ، 55).

هذا وبعد الاسأءهمر على مءموءه العواهل الأنا أءمأناها قائمة الاسأءهصاء ، فقد قام البأءه بصأأهه مءموءه من العباراء أءبر عن مضمون كل عامل وما يشير إليه ، وذلك وفقاً لما أءمأه الأءاراء العلمأه السابقه في هذا المءال ، بالإضافة إلى الاسأءه إلى ما أوصل إليه البأءه من نأناأ المناقشاء المرأعمقه مع عأنه الأءاره الاسأءهاعأه.

وقء تم قأاس درجة المواءقه على كل عباره من هذه العباراء بأسأءه مقلأس لأكرأ الأماسأ والأنا أءمأه مأسهه مسأهواأه هأ : مواءق أءمأاً (وأم أءرأهها بأمس درءاء) ، ومواءق (وأم أءرأهها بأرأع درءاء) ، ومأأه (وأم أءرأهها بألاأ درءاء) وقر مواءق (وأم أءرأهها بأدرءأنا) ، وقر مواءق على الإءلاق (وأم أءرأهها بأدرءه وأءهه) ، ومأمكن الرءوع إلى ملأق الأءاره الأنا بأائمة اسأءهصاء الأءاره المأءانأه في صورأها النهأهه ، لمزأ من الأناصأل.

ب- أءبار صءق وأناأ قائمة الاسأءهصاء : بعد الانأهه من أءصأم قائمة الاسأءهصاء بأكلها المأءأنا قام البأءه بأءراء أءباراء الصءق والأناأ علمأها كما أأنا :

أولاً: أءبار صءق قائمة الاسأءهصاء : أم أءبار صءق قائمة الاسأءهصاء من النأهه العلمأه للأناأ من أنها أقلس ما صمأم من أءل قأاسه ، من ألال عرض هذه القائمة على مءموءه من المأكمأنا المرأألأنا في مأسهه من أعضاء هأهه الأءرأنا في أقسام إءاره الأعمال كأءراء علمأنا ، وقد نأأ عن هذه المرأابلاأ إءراء بعض الأءءألاأ في صأأهه بعض العباراء بما أوأر إأأاباً في وضح العباراء وعدم الأءلاأ حول معانأها.

ثانياً: اختبار ثبات قائمة الاستقصاء: تم اختبار قائمة الاستقصاء قبل توزيعها بشكل شامل على عينة صغيرة بلغ عدد مفرداتها 40 مفردة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين المتعاملين طالبي الخدمات المختلفة من كل من إدارة المرور بمحافظة الدقهلية ومحافظة دمياط ، وذلك للتأكد من ثبات عباراتها المعبرة عن كل من عوامل نجاح وعوامل فشل نظام المعلومات الإدارية ، وقد اعتمد الباحث في ذلك على مقياس ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha ، وتوضح نتائج هذا المقياس بالنسبة لكل مجموعة من هذه العوامل في الجدول رقم (4).

جدول رقم (4) : قيم معاملات ألفا كرونباخ للعوامل المحددة لنجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية

قيمة ألفا كرونباخ		أرقام العبارات بالاستقصاء	العوامل المحددة للنجاح أو الفشل
عبارات النجاح	عبارات الفشل		
0,775	0,837	(1) - (2) - (3)	1- دعم الادارة العليا لنظام المعلومات الإدارية.
0,824	0,728	(4) - (5) - (6)	2- جودة النظام.
0,752	0,733	(7) - (8) - (9)	3- جودة المعلومات.
0,794	0,799	(10) - (11) - (12)	4- جودة الخدمات التي يقدمها النظام.
0,734	0,800	(13) - (14) - (15)	5- استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته.
0,701	0,782	(16) - (17) - (18)	6- رضا المستخدمين.
0,753	0,739	(19) - (20) - (21)	7- المناخ المنظمي وطبيعة العلاقة بين الإدارة والمستفيدين.

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لثبات عبارات الاستقصاء

يتضح من الجدول رقم (4) أن جميع قيم ألفا كرونباخ تتجاوز المستوى المقبول في العلوم الاجتماعية وهو 0,7 ، الأمر الذي يؤكد ثبات استقصاء هذا البحث بمستوى ثقة 95%.

ج- الحكم على الصلاحية الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء: أجرى الباحث التحليل العاملي

Factor Analysis بغرض الوصول إلى مجموعة من المؤشرات التي تساعد في الحكم على

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

الصلاحية الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء ، وذلك لكل عامل من العوامل الرئيسية لنجاح وفشل نظام المعلومات الإدارية ، وذلك على النحو التالي:

□ عوامل نجاح نظام المعلومات الإدارية :

1- دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية :

يبين الجدول رقم (5) أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات الخاصة بعامل دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية ، والمتمثلة في درجة شيوعها ومتوسطها الحسابي وانحرافها المعياري ، وقيمة مقياس KMO (Kaiser Meyer Olkin) للتعرف على مدى كفاية المجتمع/العينة ، بالإضافة إلى نتيجة Bartlett's Test والنسبة التراكمية للتباين.

جدول رقم (5) : أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات المعبرة عن عامل دعم الإدارة العليا

لنظام المعلومات الإدارية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الشيوع	العبارات
0,767	3,979	0,95	ألاحظ أن إدارة المرور تستخدم أجهزة كمبيوتر متطورة وتقوم بتحديثها باستمرار.
1,157	2,802	0,79	تقوم إدارة المرور بالتواصل معي بشكل دوري لإخباري بكل المستجدات.
1,116	3,739	0,835	تحرص إدارة المرور على خدمة المواطنين وفقاً لأسبقيات تقديم الأوراق من قبل كل مواطن.
			قيمة KMO = 0,541
			النسبة التراكمية للتباين = 0,86
			نتائج Bartlett's Test (كا ² = 39,14 / p. value = 0,000)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للصلاحية الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء

يتضح من الجدول رقم (5) ما يلي:

- تتجاوز قيمة مقياس KMO نسبة 50% (وهي النسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية) ، الأمر الذي يدل على كفاية عدد مفردات عينة الدراسة.
- تتجاوز درجة شيوع العبارات نسبة 40% وهي الحد الأدنى المقبول في العلوم الاجتماعية ، حيث تعبر درجة الشيوع عن نسبة تباين المتغير المفسر بواسطة عوامل النموذج ، كما يتضح أيضاً أن كل من العبارتين الأولى والثانية تفسران مجتمعتان نسبة 86% من التباين الكلي للعبارات المعبرة عن عامل دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية ، وهي نسبة جيدة مقارنة بالنسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية وهي $\leq 50\%$.
- يتضح من نتائج التحليل العاملي للعبارات أن العبارات الثلاثة تفسر 0,52 و 0,34 و 0,14 من التباين الكلي بالترتيب.
- يتضح من نتائج Bartlett's Test أن مصفوفة الارتباط بين العبارات ليست مصفوفة الوحدة ، حيث بلغت قيمة χ^2 للاختبار 39,14 بدلالة 0,000 وذلك عند مستوى معنوية 0,005 أو أقل ، كما أنه لا توجد في مصفوفة الارتباط أي معاملات ارتباط = صفر أو +1 أو -1 ، الأمر الذي يؤكد على عدم الحاجة لحذف أي عبارة من عبارات الاستقصاء.
- للتعرف على الاهتمام الذي تحظى به كل عبارة من العبارات الدالة على عامل دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية ، تم فحص قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة ، فوجد أن جميع العبارات يتخطى متوسطها الحسابي المستوى 3 ، فيما عدا العبارة الثانية إذ بلغ متوسطها الحسابي 2,802 وانحرافها المعياري 1,157.

2- جودة النظام :

يبين الجدول رقم (6) أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات الخاصة بعامل جودة النظام ، والمتمثلة في درجة شيوعها ومتوسطها الحسابي وانحرافها المعياري ، وقيمة مقياس KMO (Kaiser Meyer Olkin) للتعرف على مدى كفاية المجتمع/العينة ، بالإضافة إلى نتيجة Bartlett's Test والنسبة التراكمية للتباين.

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

جدول رقم (6) : أهم نتائج التحليل العاملي للعبارة المعبرة عن عامل جودة النظام

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الشيعوع	العبارة
1,20	3,104	0,65	استطيع فهم النظام داخل إدارة المرور من خلال تقديم المستندات والتعامل داخل الإدارة بسهولة.
1,22	3,333	0,50	استطيع إنجاز طلبي داخل إدارة المرور بسرعة وانسيابية.
0,785	2,739	0,49	تتوفر المرونة بوجود أكثر من وسيلة لإنجاز ما أحجته من إدارة المرور (مثل وجود مواعيد مرنة – تقديم الأوراق عبر الإنترنت ... إلخ).
			قيمة KMO = 0,563
			النسبة التراكمية للتباين = 0,52
			نتائج Bartlett's Test (كا ² = 22,6 / p. value = 0,000)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للصلاحية الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء

يتضح من الجدول رقم (6) ما يلي:

- تتجاوز قيمة مقياس KMO نسبة 50% (وهي النسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية) ، الأمر الذي يدل على كفاية عدد مفردات عينة الدراسة.
- تتجاوز درجة شيعوع العبارة نسبة 40% وهي الحد الأدنى المقبول في العلوم الاجتماعية ، حيث تعبر درجة الشيعوع عن نسبة تباين المتغير المفسر بواسطة عوامل النموذج ، كما يتضح أيضاً أن العبارة الأولى وحدها تفسر نسبة 52% من التباين الكلي للعبارة المعبرة عن عامل جودة النظام ، وهي نسبة جيدة مقارنة بالنسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية وهي $\leq 50\%$.
- يتضح من نتائج التحليل العاملي للعبارة أن العبارة الثلاثة تفسر 0,52 و 0,29 و 0,19 من التباين الكلي بالترتيب.
- يتضح من نتائج Bartlett's Test أن مصفوفة الارتباط بين العبارة ليست مصفوفة الوحدة ، حيث بلغت قيمة كا² للاختبار 22,6 بدلالة 0,000 وذلك عند مستوى معنوية 0,005 أو أقل ، كما

أنه لا توجد في مصفوفة الارتباط أي معاملات ارتباط = صفر أو +1 أو -1 ، الأمر الذي يؤكد على عدم الحاجة لحذف أي عبارة من عبارات الاستقصاء.

- للتعرف على الاهتمام الذي تحظى به كل عبارة من العبارات الدالة على عامل جودة النظام ، تم فحص قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة ، فوجد أن جميع العبارات يتخطى متوسطها الحسابي المستوى 3 ، فيما عدا العبارة الثالثة إذ بلغ متوسطها الحسابي 2,739 وانحرافها المعياري 0,785.

3- جودة المعلومات :

يبين الجدول رقم (7) أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات الخاصة بعامل جودة المعلومات ، والمتمثلة في درجة شيوعها ومتوسطها الحسابي وانحرافها المعياري ، وقيمة مقياس KMO (Kaiser Meyer Olkin) للتعرف على مدى كفاية المجتمع/العينة ، بالإضافة إلى نتيجة Bartlett's Test والنسبة التراكمية للتباين.

جدول رقم (7) : أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات المعبرة عن عامل جودة المعلومات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الشيوع	العبارات
0,766	3,958	0,82	توفر إدارة المرور كل المعلومات التي تحتاجها لإنجاز المهمة التي أطلبها.
1,29	3,218	0,72	تقوم إدارة المرور بعمل دورات تدريبية لتعليم المواطنين كيفية التعامل مع نظام المعلومات لديها.
1,04	3,406	0,85	أثق فيما تقدمه لي إدارة المرور من معلومات تخص المهمة التي أربغ في إنجازها.
			قيمة KMO = 0,535
			النسبة التراكمية للتباين = 0,79
			نتائج Bartlett's Test (كا ² = 13,46 / p. value = 0,004)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للصلاحية الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

يتضح من الجدول رقم (7) ما يلي:

- تتجاوز قيمة مقياس KMO نسبة 50% (وهي النسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية) ، الأمر الذي يدل على كفاية عدد مفردات عينة الدراسة.
- تتجاوز درجة شيوع العبارات نسبة 40% وهي الحد الأدنى المقبول في العلوم الاجتماعية ، حيث تعبر درجة الشيوع عن نسبة تباين المتغير المفسر بواسطة عوامل النموذج ، كما يتضح أيضاً أن كل من العبارتين الأولى والثانية تفسران مجتمعتان نسبة 79% من التباين الكلي للعبارات المعبرة عن عامل جودة المعلومات ، وهي نسبة جيدة مقارنة بالنسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية وهي $\leq 50\%$.
- يتضح من نتائج التحليل العاملي للعبارات أن العبارات الثلاثة تفسر 0,44 و 0,35 و 0,21 من التباين الكلي بالترتيب.
- يتضح من نتائج Bartlett's Test أن مصفوفة الارتباط بين العبارات ليست مصفوفة الوحدة ، حيث بلغت قيمة χ^2 للاختبار 13,46 بدلالة 0,004 وذلك عند مستوى معنوية 0,005 أو أقل ، كما أنه لا توجد في مصفوفة الارتباط أي معاملات ارتباط = صفر أو +1 أو -1 ، الأمر الذي يؤكد على عدم الحاجة لحذف أي عبارة من عبارات الاستقصاء.
- للتعرف على الاهتمام الذي تحظى به كل عبارة من العبارات الدالة على عامل جودة المعلومات ، تم فحص قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة ، فوجد أن جميع العبارات يتخطى متوسطها الحسابي المستوى 3 ، وحققت العبارة الأولى أعلى متوسط حسابي 3,958 بانحراف معياري 0,766

4- جودة الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات الإدارية :

يبين الجدول رقم (8) أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات الخاصة بعامل جودة الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات الإدارية ، والمتمثلة في درجة شيوعها ومتوسطها الحسابي وانحرافها المعياري ، وقيمة مقياس KMO (Kaiser Meyer Olkin) للتعرف على مدى كفاية المجتمع/العينة ، بالإضافة إلى نتيجة Bartlett's Test والنسبة التراكمية للتباين.

جدول رقم (8) : أهم نتائج التحليل العاملي للعبارة المعبرة عن عامل جودة الخدمات التي

يقدمها نظام المعلومات الإدارية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الشيوع	العبارات
0,978	2,895	0,89	تستجيب إدارة المرور بشكل سريع لحل المشكلات ومعالجة الأخطاء التي تحدث أثناء قيامي بإنجاز طلبي داخل الإدارة.
1,19	3,271	0,83	يتسم العمل داخل إدارة المرور بالمهارة والدقة في تحري البيانات من المواطنين.
1,15	3,052	0,80	يبدي القائمون على نظام المعلومات داخل إدارة المرور الود والتعاون عند التعامل معي.
قيمة KMO = 0,667			
النسبة التراكمية للتباين = 0,71			
نتائج Bartlett's Test (كا ² = 95,3 / p. value = 0,000)			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للصلاحية الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء

يتضح من الجدول رقم (8) ما يلي:

- تتجاوز قيمة مقياس KMO نسبة 50% (وهي النسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية) ، الأمر الذي يدل على كفاية عدد مفردات عينة الدراسة.
- تتجاوز درجة شيوع العبارات نسبة 40% وهي الحد الأدنى المقبول في العلوم الاجتماعية ، حيث تعبر درجة الشيوع عن نسبة تباين المتغير المفسر بواسطة عوامل النموذج ، كما يتضح أيضاً أن العبارة الأولى وحدها تفسر نسبة 71% من التباين الكلي للعبارة المعبرة عن عامل جودة الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات الإدارية ، وهي نسبة جيدة مقارنة بالنسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية وهي $\leq 50\%$.
- يتضح من نتائج التحليل العاملي للعبارة أن العبارات الثلاثة تفسر 0,71 و 0,18 و 0,11 من التباين الكلي بالترتيب.

أثر عواهل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

- يتضح من نتائج Bartlett's Test أن مصفوفة الارتباط بين العبارات ليست مصفوفة الوحدة ، حيث بلغت قيمة كاي² للاختبار 95,3 بدلالة 0,000 وذلك عند مستوى معنوية 0,005 أو أقل ، كما أنه لا توجد في مصفوفة الارتباط أي معاملات ارتباط = صفر أو +1 أو -1 ، الأمر الذي يؤكد على عدم الحاجة لحذف أي عبارة من عبارات الاستقصاء.
 - للتعرف على الاهتمام الذي تحظى به كل عبارة من العبارات الدالة على عامل جودة الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات الإدارية ، تم فحص قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة ، فوجد أن جميع العبارات يتخطى متوسطها الحسابي المستوى 3 ، فيما عدا العبارة الأولى إذ بلغ متوسطها الحسابي 2,895 وانحرافها المعياري 0,978
- 5- استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته :

يبين الجدول رقم (9) أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات الخاصة بعامل استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته ، والمتمثلة في درجة شيوعها ومتوسطها الحسابي وانحرافها المعياري ، وقيمة مقياس KMO (Kaiser Meyer Olkin) للتعرف على مدى كفاية المجتمع/العينة ، بالإضافة إلى نتيجة Bartlett's Test والنسبة التراكمية للتباين.

جدول رقم (9) : أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات المعبرة عن عامل استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الشيوع	العبارات
1,004	2,958	0,81	أستطيع إنجاز طلبي في إدارة المرور في وقت مناسب دون تعطيل.
0,905	2,708	0,86	أفضّل التعامل مع إدارة المرور بصفة مستمرة ولمرات متعددة لسرعة إنجازهم لطلبي.
1,36	3,115	0,57	تساهم إدارة المرور بما تقدمه لي من خدمات في مساعدتي على تحقيق أهدافي بشكل عام.
			قيمة KMO = 0,636
			النسبة التراكمية للتباين = 0,75
			نتائج Bartlett's Test (كا ² = 144,5 / p. value = 0,000)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للصلاحيات الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء

يتضح من الجدول رقم (9) ما يلي:

- تتجاوز قيمة مقياس KMO نسبة 50% (وهي النسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية) ، الأمر الذي يدل على كفاية عدد مفردات عينة الدراسة.
 - تتجاوز درجة شيوع العبارات نسبة 40% وهي الحد الأدنى المقبول في العلوم الاجتماعية ، حيث تعبر درجة الشيوع عن نسبة تباين المتغير المفسر بواسطة عوامل النموذج ، كما يتضح أيضاً أن العبارة الأولى وحدها تفسر نسبة 75% من التباين الكلي للعبارات المعبرة عن عامل استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته ، وهي نسبة جيدة مقارنة بالنسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية وهي $\leq 50\%$.
 - يتضح من نتائج التحليل العاملي للعبارات أن العبارات الثلاثة تفسر 0,75 و 0,19 و 0,06 من التباين الكلي بالترتيب.
 - يتضح من نتائج Bartlett's Test أن مصفوفة الارتباط بين العبارات ليست مصفوفة الوحدة ، حيث بلغت قيمة χ^2 للاختبار 144,5 بدلالة 0,000 وذلك عند مستوى معنوية 0,005 أو أقل ، كما أنه لا توجد في مصفوفة الارتباط أي معاملات ارتباط = صفر أو +1 أو -1 ، الأمر الذي يؤكد على عدم الحاجة لحذف أي عبارة من عبارات الاستقصاء.
 - للتعرف على الاهتمام الذي تحظى به كل عبارة من العبارات الدالة على عامل استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته ، تم فحص قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة ، فوجد أن العبارة الثالثة هي العبارة الوحيدة التي تخطى متوسطها الحسابي المستوى 3 ، إذ بلغ متوسطها الحسابي 3,115 وانحرافها المعياري 1,36
- 6- رضا المستخدمين :

يبين الجدول رقم (10) أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات الخاصة بعامل رضا المستخدمين ، والمتمثلة في درجة شيوعها ومتوسطها الحسابي وانحرافها المعياري ، وقيمة مقياس KMO (Kaiser Meyer Olkin) للتعرف على مدى كفاية المجتمع/العينة ، بالإضافة إلى نتيجة Bartlett's Test والنسبة التراكمية للتباين.

جدول رقم (10) : أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات المعبرة عن عامل رضا المستخدمين

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الشيعوع	العبارات
1,33	2,677	0,67	أشعر بالارتياح عند التعامل مع إدارة المرور.
1,10	2,542	0,77	يمكنني اللجوء إلى خدمة العملاء في إدارة المرور لحل أي مشكلات تواجهني.
1,18	2,594	0,66	عند إتمامي لمهمة ما داخل إدارة المرور اشعر أنني قد حصلت على منافع أكثر مما قدمت من جهد.
قيمة KMO = 0,683			
النسبة التراكمية للتباين = 0,70			
نتائج Bartlett's Test (كا ² = 84,5 / p. value = 0,000)			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للصلاحية الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء

يتضح من الجدول رقم (10) ما يلي:

- تتجاوز قيمة مقياس KMO نسبة 50% (وهي النسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية) ، الأمر الذي يدل على كفاية عدد مفردات عينة الدراسة.
- تتجاوز درجة شيعوع العبارات نسبة 40% وهي الحد الأدنى المقبول في العلوم الاجتماعية ، حيث تعبر درجة الشيعوع عن نسبة تباين المتغير المفسر بواسطة عوامل النموذج ، كما يتضح أيضاً أن العبارة الأولى وحدها تفسر نسبة 70% من التباين الكلي للعبارات المعبرة عن عامل رضاء المستخدمين ، وهي نسبة جيدة مقارنة بالنسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية وهي $\leq 50\%$.
- يتضح من نتائج التحليل العاملي للعبارات أن العبارات الثلاثة تفسر 0,70 و 0,18 و 0,12 من التباين الكلي بالترتيب.
- يتضح من نتائج Bartlett's Test أن مصفوفة الارتباط بين العبارات ليست مصفوفة الوحدة ، حيث بلغت قيمة كا² للاختبار 84,5 بدلالة 0,000 وذلك عند مستوى معنوية 0,005 أو أقل ، كما أنه لا توجد في مصفوفة الارتباط أي معاملات ارتباط = صفر أو +1 أو -1 ، الأمر الذي يؤكد على عدم الحاجة لحذف أي عبارة من عبارات الاستقصاء.

- للتعرف على الاهتمام الذي تحظى به كل عبارة من العبارات الدالة على عامل رضا المستخدمين ، تم فحص قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة ، فوجد أن جميع العبارات لم تتخط متوسطاتها الحسابية المستوى ، وكذلك حققت العبارة الأولى أعلى متوسط حسابي 2,677 بانحراف معياري 1,33.

7- المناخ التنظيمي وطبيعة العلاقة بين الإدارة والمستفيدين :

يبين الجدول رقم (11) أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات الخاصة بعامل المناخ التنظيمي وطبيعة العلاقة بين الإدارة والمستفيدين ، والمتمثلة في درجة شيوعها ومتوسطها الحسابي وانحرافها المعياري ، وقيمة مقياس KMO (Kaiser Meyer Olkin) للتعرف على مدى كفاية المجتمع/العينة ، بالإضافة إلى نتيجة Bartlett's Test والنسبة التراكمية للتباين.

جدول رقم (11) : أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات المعبرة عن عامل المناخ التنظيمي

وطبيعة العلاقة بين الإدارة والمستفيدين

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الشيوع	العبارات
1,07	2,708	0,92	توفر إدارة المرور الأماكن المناسبة لقيامي بإنجاز المهام التي أريدها.
1,20	2,239	0,62	يتعامل العاملون في إدارة المرور في جو من الحماس والتعاون.
1,32	2,895	0,50	توفر إدارة المرور كافة خدماتها بسهولة ويسر دون الحاجة لتكرار نفس العمل أكثر من مرة.
			قيمة KMO = 0,51
			النسبة التراكمية للتباين = 0,68
			نتائج Bartlett's Test (كا ² = 138,5 / p. value = 0,000)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للصلاحيات الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

يتضح من الجدول رقم (11) ما يلي:

- تتجاوز قيمة مقياس KMO نسبة 50% (وهي النسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية) ، الأمر الذي يدل على كفاية عدد مفردات عينة الدراسة.
- تتجاوز درجة شيوع العبارات نسبة 40% وهي الحد الأدنى المقبول في العلوم الاجتماعية ، حيث تعبر درجة الشيوع عن نسبة تباين المتغير المفسر بواسطة عوامل النموذج ، كما يتضح أيضاً أن العبارة الأولى وحدها تفسر نسبة 68% من التباين الكلي للعبارات المعبرة عن عامل المناخ التنظيمي وطبيعة العلاقة بين الإدارة والمستفيدين ، وهي نسبة جيدة مقارنة بالنسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية وهي $\leq 50\%$.
- يتضح من نتائج التحليل العاملي للعبارات أن العبارات الثلاثة تفسر 0,68 و 0,27 و 0,05 من التباين الكلي بالترتيب.
- يتضح من نتائج Bartlett's Test أن مصفوفة الارتباط بين العبارات ليست مصفوفة الوحدة ، حيث بلغت قيمة χ^2 للاختبار 138,5 بدلالة 0,000 وذلك عند مستوى معنوية 0,005 أو أقل ، كما أنه لا توجد في مصفوفة الارتباط أي معاملات ارتباط = صفر أو +1 أو -1 ، الأمر الذي يؤكد على عدم الحاجة لحذف أي عبارة من عبارات الاستقصاء.
- للتعرف على الاهتمام الذي تحظى به كل عبارة من العبارات الدالة على عامل المناخ التنظيمي وطبيعة العلاقة بين الإدارة والمستفيدين ، تم فحص قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة ، فوجد أن جميع العبارات لم تتخط متوسطاتها الحسابية المستوى 3 ، وكذلك حققت العبارة الثالثة أعلى متوسط حسابي 2,895 بانحراف معياري 1,32.

□ عوامل فشل نظام المعلومات الإدارية :

1- عدم دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية :

يبين الجدول رقم (12) أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات الخاصة بعامل عدم دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية ، والمتمثلة في درجة شيوعها ومتوسطها الحسابي وانحرافها المعياري ، وقيمة مقياس KMO (Kaiser Meyer Olkin) للتعرف على مدى كفاية المجتمع/العينة ، بالإضافة إلى نتيجة Bartlett's Test والنسبة التراكمية للتباين.

جدول رقم (12) : أهم نتائج التحليل العاملي للعبارة المعبرة عن عامل دعم الإدارة

العليا لنظام المعلومات الإدارية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الشيوع	العبارة
1,07	3,719	0,75	ألاحظ أن إدارة المرور تستخدم أجهزة كمبيوتر قديمة ولا تهتم بتحديثها.
0,915	4,325	0,72	لا تقوم إدارة المرور بالتواصل معي لإخباري بكل المستجدات.
0,824	3,935	0,43	لا تحرص إدارة المرور على خدمة المواطنين وفقاً لأسبعية تقديم الأوراق من قبل كل مواطن.
			قيمة KMO = 0,534
			النسبة التراكمية للتباين = 0,55
			نتائج Bartlett's Test (كا ² = 98,5 / p. value = 0,000)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للصلاحيات الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء

يتضح من الجدول رقم (12) ما يلي:

- تتجاوز قيمة مقياس KMO نسبة 50% (وهي النسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية) ، الأمر الذي يدل على كفاية عدد مفردات عينة الدراسة.
- تتجاوز درجة شيوع العبارات نسبة 40% وهي الحد الأدنى المقبول في العلوم الاجتماعية ، حيث تعبر درجة الشيوع عن نسبة تباين المتغير المفسر بواسطة عوامل النموذج ، كما يتضح أيضاً أن العبارة الأولى وحدها تفسر نسبة 55% من التباين الكلي للعبارة المعبرة عن عامل دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية ، وهي نسبة جيدة مقارنة بالنسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية وهي $\leq 50\%$.
- يتضح من نتائج التحليل العاملي للعبارة أن العبارات الثلاثة تفسر 0,55 و 0,30 و 0,15 من التباين الكلي بالترتيب.

أثر عواهل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

- يتضح من نتائج Bartlett's Test أن مصفوفة الارتباط بين العبارات ليست مصفوفة الوحدة ، حيث بلغت قيمة χ^2 للاختبار 98,5 بدلالة 0,000 وذلك عند مستوى معنوية 0,005 أو أقل ، كما أنه لا توجد في مصفوفة الارتباط أي معاملات ارتباط = صفر أو +1 أو -1 ، الأمر الذي يؤكد على عدم الحاجة لحذف أي عبارة من عبارات الاستقصاء.
 - للتعرف على الاهتمام الذي تحظى به كل عبارة من العبارات الدالة على عامل عدم دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية ، تم فحص قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة ، فوجد أن جميع العبارات يتخطى متوسطها الحسابي المستوى 3 ، وحققت العبارة الثانية أعلى متوسط حسابي 4,325 وانحراف معياري 0,915
- 2- انخفاض جودة النظام :

يبين الجدول رقم (13) أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات الخاصة بعامل انخفاض جودة النظام ، والمتمثلة في درجة شيوعها ومتوسطها الحسابي وانحرافها المعياري ، وقيمة مقياس Kaiser (KMO Meyer Olkin) للتعرف على مدى كفاية المجتمع/العينة ، بالإضافة إلى نتيجة Bartlett's Test والنسبة التراكمية للتباين.

جدول رقم (13) : أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات المعبرة عن عامل انخفاض جودة النظام

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الشيوع	العبارات
0,652	4,502	0,42	لا يستطيع فهم النظام داخل إدارة المرور من خلال تقديم المستندات كما أن التعامل داخل الإدارة يتسم بالتعقيد.
0,749	4,389	0,70	لا يستطيع إنجاز طلبي داخل إدارة المرور بسرعة أو انسيابية.
0,881	4,281	0,71	لا تتوفر المرونة ، فلا يوجد أكثر من وسيلة لإنجاز ما أحتماه من إدارة المرور (مثل وجود مواعيد مرنة - تقديم الأوراق عبر الإنترنت.. إلخ).
			قيمة KMO = 0,599
			النسبة التراكمية للتباين = 0,48
			نتائج Bartlett's Test (كا ² = 48,35 / p. value = 0,000)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للصلاحيية الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء

يتضح من الجدول رقم (13) ما يلي:

- تتجاوز قيمة مقياس KMO نسبة 50% (وهي النسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية) ، الأمر الذي يدل على كفاية عدد مفردات عينة الدراسة.
- تتجاوز درجة شيوخ العبارات نسبة 40% وهي الحد الأدنى المقبول في العلوم الاجتماعية ، حيث تعبر درجة الشيوخ عن نسبة تباين المتغير المفسر بواسطة عوامل النموذج ، كما يتضح أيضاً أن العبارة الأولى وحدها تفسر نسبة 48% من التباين الكلي للعبارات المعبرة عن عامل انخفاض جودة النظام ، وهي نسبة أقل من تلك المقبولة في العلوم الاجتماعية وهي $\leq 50\%$.
- يتضح من نتائج التحليل العاملي للعبارات أن العبارات الثلاثة تفسر 0,48 و 0,33 و 0,19 من التباين الكلي بالترتيب.
- يتضح من نتائج Bartlett's Test أن مصفوفة الارتباط بين العبارات ليست مصفوفة الوحدة ، حيث بلغت قيمة χ^2 للاختبار 48,35 بدلالة 0,000 وذلك عند مستوى معنوية 0,005 أو أقل ، كما أنه لا توجد في مصفوفة الارتباط أي معاملات ارتباط = صفر أو +1 أو -1 ، الأمر الذي يؤكد على عدم الحاجة لحذف أي عبارة من عبارات الاستقصاء.
- للتعرف على الاهتمام الذي تحظى به كل عبارة من العبارات الدالة على عامل انخفاض جودة النظام ، تم فحص قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة ، فوجد أن جميع العبارات يتخطى متوسطها الحسابي المستوى 3 ، وحققت العبارة الأولى أعلى متوسط حسابي 4,502 وانحراف معياري 0,652

3- انخفاض جودة المعلومات :

يبين الجدول رقم (14) أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات الخاصة بعامل انخفاض جودة المعلومات ، والمتمثلة في درجة شيوخها ومتوسطها الحسابي وانحرافها المعياري ، وقيمة مقياس KMO (Kaiser Meyer Olkin) للتعرف على مدى كفاية المجتمع/العينة ، بالإضافة إلى نتيجة Bartlett's Test والنسبة التراكمية للتباين.

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالهناظرات

جدول رقم (14) : أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات المعبرة عن عامل انخفاض جودة المعلومات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الشيعوع	العبارات
0,913	3,974	0,71	لا توفر إدارة المرور المعلومات التي أحتاجها لإنجاز المهمة التي أطلبها.
1,02	4,043	0,41	لا تقوم إدارة المرور بعمل دورات تدريبية لتعليم المواطنين كيفية التعامل مع نظام المعلومات لديها.
1,12	3,385	0,53	لا أثق فيما تقدمه لي إدارة المرور من معلومات تخص المهمة التي أرغب في إنجازها.
			قيمة KMO = 0,560
			النسبة التراكمية للتباين = 0,55
			نتائج Bartlett's Test (كا ² = 78,9 / p. value = 0,000)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للصلاحية الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء

يتضح من الجدول رقم (14) ما يلي:

- تتجاوز قيمة مقياس KMO نسبة 50% (وهي النسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية) ، الأمر الذي يدل على كفاية عدد مفردات عينة الدراسة.
- تتجاوز درجة شيعوع العبارات نسبة 40% وهي الحد الأدنى المقبول في العلوم الاجتماعية ، حيث تعبر درجة الشيعوع عن نسبة تباين المتغير المفسر بواسطة عوامل النموذج ، كما يتضح أيضاً أن العبارة الأولى وحدها تفسر نسبة 55% من التباين الكلي للعبارات المعبرة عن عامل انخفاض جودة المعلومات ، وهي نسبة جيدة مقارنة بالنسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية وهي $\leq 50\%$.
- يتضح من نتائج التحليل العاملي للعبارات أن العبارات الثلاثة تفسر 0,55 و 0,28 و 0,17 من التباين الكلي بالترتيب.
- يتضح من نتائج Bartlett's Test أن مصفوفة الارتباط بين العبارات ليست مصفوفة الوحدة ، حيث بلغت قيمة كا² للاختبار 78,9 بدلالة 0,000 وذلك عند مستوى معنوية 0,005 أو أقل ، كما

أنه لا توجد في مصفوفة الارتباط أي معاملات ارتباط = صفر أو +1 أو -1 ، الأمر الذي يؤكد على عدم الحاجة لحذف أي عبارة من عبارات الاستقصاء.

- للتعرف على الاهتمام الذي تحظى به كل عبارة من العبارات الدالة على عامل انخفاض جودة المعلومات ، تم فحص قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة ، فوجد أن جميع العبارات يتخطى متوسطها الحسابي المستوى 3 . وحققت العبارة الثانية أعلى متوسط حسابي 4,043 وانحراف معياري 1,02

4- انخفاض جودة الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات الإدارية :

يبين الجدول رقم (15) أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات الخاصة بعامل انخفاض جودة الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات الإدارية ، والمتمثلة في درجة شيوعها ومتوسطها الحسابي وانحرافها المعياري ، وقيمة مقياس KMO (Kaiser Meyer Olkin) للتعرف على مدى كفاية المجتمع/العينة ، بالإضافة إلى نتيجة Bartlett's Test والنسبة التراكمية للتباين.

جدول رقم (15) : أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات المعبرة عن عامل انخفاض جودة الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات الإدارية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الشيع	العبارات
1,01	4,043	0,59	لا تستجيب إدارة المرور بشكل سريع لحل المشكلات ومعالجة الأخطاء التي تحدث أثناء قيامي بإنجاز طلبي داخل الإدارة.
0,932	3,519	0,46	يتسم العمل داخل إدارة المرور بعدم المهارة وعدم الدقة في تحري البيانات من المواطنين.
0,803	4,195	0,42	لا يبدي القائمون على نظام المعلومات داخل إدارة المرور الود والتعاون عند التعامل معي.
			قيمة KMO = 0,539
			النسبة التراكمية للتباين = 0,45
			نتائج Bartlett's Test (كا ² = 23,9 / p. value = 0,000)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للصلاحية الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

يتضح من الجدول رقم (15) ما يلي:

- تتجاوز قيمة مقياس KMO نسبة 50% (وهي النسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية) ، الأمر الذي يدل على كفاية عدد مفردات عينة الدراسة.
 - تتجاوز درجة شيوع العبارات نسبة 40% وهي الحد الأدنى المقبول في العلوم الاجتماعية ، حيث تعبر درجة الشيوع عن نسبة تباين المتغير المفسر بواسطة عوامل النموذج ، كما يتضح أيضاً أن العبارة الأولى وحدها تفسر نسبة 45% من التباين الكلي للعبارات المعبرة عن عامل انخفاض جودة الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات الإدارية ، وهي نسبة أقل من تلك المقبولة في العلوم الاجتماعية وهي $\leq 50\%$.
 - يتضح من نتائج التحليل العاملي للعبارات أن العبارات الثلاثة تفسر 0,45 و 0,31 و 0,24 من التباين الكلي بالترتيب.
 - يتضح من نتائج Bartlett's Test أن مصفوفة الارتباط بين العبارات ليست مصفوفة الوحدة ، حيث بلغت قيمة χ^2 للاختبار 23,9 بدلالة 0,000 وذلك عند مستوى معنوية 0,005 أو أقل ، كما أنه لا توجد في مصفوفة الارتباط أي معاملات ارتباط = صفر أو +1 أو -1 ، الأمر الذي يؤكد على عدم الحاجة لحذف أي عبارة من عبارات الاستقصاء.
 - للتعرف على الاهتمام الذي تحظى به كل عبارة من العبارات الدالة على عامل انخفاض جودة الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات الإدارية ، تم فحص قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة ، فوجد أن جميع العبارات يتخطى متوسطها الحسابي المستوى 3 ، وحققت العبارة الثالثة أعلى متوسط حسابي 4,195 وانحراف معياري 0,803
- 5- ضعف استخدام النظام وضعف الاستفادة من مخرجاته :
- يبين الجدول رقم (16) أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات الخاصة بعامل ضعف استخدام النظام وضعف الاستفادة من مخرجاته ، والمتمثلة في درجة شيوعها ومتوسطها الحسابي وانحرافها المعياري ، وقيمة مقياس KMO (Kaiser Meyer Olkin) للتعرف على مدى كفاية المجتمع/العينة ، بالإضافة إلى نتيجة Bartlett's Test والنسبة التراكمية للتباين.

جدول رقم (16) : أهم نتائج التحليل العاملي للعبارة المعبرة عن عامل ضعف استخدام نظام المعلومات الإدارية وضعف الاستفادة من مخرجاته

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الشيوع	العبارات
0,499	4,732	0,80	أقوم بإنجاز طلبي في إدارة المرور في وقت طويل وتتعطل مصالحي.
0,511	4,705	0,76	أكره التعامل مع إدارة المرور لأكثر من مرة للبطء الذي أعانيه في إنجاز طلبي.
1,01	3,727	0,48	لا تساهم إدارة المرور بما تقدمه لي من خدمات في مساعدتي على تحقيق أهدافي بشكل عام.
			قيمة $KMO = 0,588$
			النسبة التراكمية للتباين = 0,53
			نتائج Bartlett's Test ($K^2 = 104,6 / p. value = 0,000$)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للصلاحية الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء

يتضح من الجدول رقم (16) ما يلي :

- تتجاوز قيمة مقياس KMO نسبة 50% (وهي النسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية) ، الأمر الذي يدل على كفاية عدد مفردات عينة الدراسة.
- تتجاوز درجة شيوع العبارات نسبة 40% وهي الحد الأدنى المقبول في العلوم الاجتماعية ، حيث تعبر درجة الشيوع عن نسبة تباين المتغير المفسر بواسطة عوامل النموذج ، كما يتضح أيضاً أن العبارة الأولى وحدها تفسر نسبة 53% من التباين الكلي للعبارة المعبرة عن عامل ضعف استخدام النظام وضعف الاستفادة من مخرجاته ، وهي نسبة جيدة مقارنة بالنسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية وهي $\leq 50\%$.
- يتضح من نتائج التحليل العاملي للعبارة أن العبارات الثلاثة تفسر 0,53 و 0,33 و 0,14 من التباين الكلي بالترتيب.

أثر عواهل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

- يتضح من نتائج Bartlett's Test أن مصفوفة الارتباط بين العبارات ليست مصفوفة الوحدة ، حيث بلغت قيمة χ^2 للاختبار 104,6 بدلالة 0,000 وذلك عند مستوى معنوية 0,005 أو أقل ، كما أنه لا توجد في مصفوفة الارتباط أي معاملات ارتباط = صفر أو +1 أو -1 ، الأمر الذي يؤكد على عدم الحاجة لحذف أي عبارة من عبارات الاستقصاء.
 - للتعرف على الاهتمام الذي تحظى به كل عبارة من العبارات الدالة على عامل استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته ، تم فحص قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة ، فوجد أن جميع العبارات تتخطى متوسطاتها الحسابية المستوى 3 ، وحققت العبارة الأولى أعلى متوسط حسابي 4,732 وانحراف معياري 0,499
- 6- عدم رضا المستخدمين :

يبين الجدول رقم (17) أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات الخاصة بعامل عدم رضا المستخدمين ، والمتمثلة في درجة شيوعها ومتوسطها الحسابي وانحرافها المعياري ، وقيمة مقياس Kaiser (KMO Meyer Olkin) للتعرف على مدى كفاية المجتمع/العينة ، بالإضافة إلى نتيجة Bartlett's Test والنسبة التراكمية للتباين.

جدول رقم (17) : أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات المعبرة عن عامل عدم رضا المستخدمين

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الشيوع	العبارات
0,974	4,208	0,63	أشعر بعدم الارتياح عند التعامل مع إدارة المرور.
0,982	4,338	0,67	أجد صعوبة في اللجوء إلى خدمة العملاء في إدارة المرور لحل أي مشكلات تواجهني.
0,658	4,537	0,47	عند إتمامي لمهمة ما داخل إدارة المرور أشعر أنني قد بذلت جهداً أكبر مما حصلت عليه من منافع.
			قيمة KMO = 0,589
			النسبة التراكمية للتباين = 0,56
			نتائج Bartlett's Test ($\chi^2 = 81,1 / p. value = 0,000$)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للصلاحيات الداخلية لمحتويات قائمة الاستقصاء

يتضح من الجدول رقم (17) ما يلي:

- تتجاوز قيمة مقياس KMO نسبة 50% (وهي النسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية) ، الأمر الذي يدل على كفاية عدد مفردات عينة الدراسة.
- تتجاوز درجة شيوع العبارات نسبة 40% وهي الحد الأدنى المقبول في العلوم الاجتماعية ، حيث تعبر درجة الشيوع عن نسبة تباين المتغير المفسر بواسطة عوامل النموذج ، كما يتضح أيضاً أن العبارة الأولى وحدها تفسر نسبة 56% من التباين الكلي للعبارات المعبرة عن عامل عدم رضء المستخدمين ، وهي نسبة جيدة مقارنة بالنسبة المقبولة في العلوم الاجتماعية وهي $\leq 50\%$.
- يتضح من نتائج التحليل العاملي للعبارات أن العبارات الثلاثة تفسر 0,56 و 0,27 و 0,17 من التباين الكلي بالترتيب.
- يتضح من نتائج Bartlett's Test أن مصفوفة الارتباط بين العبارات ليست مصفوفة الوحدة ، حيث بلغت قيمة χ^2 للاختبار 81,1 بدلالة 0,000 وذلك عند مستوى معنوية 0,005 أو أقل ، كما أنه لا توجد في مصفوفة الارتباط أي معاملات ارتباط = صفر أو +1 أو -1 ، الأمر الذي يؤكد على عدم الحاجة لحذف أي عبارة من عبارات الاستقصاء الخاصة بهذا العامل.
- للتعرف على الاهتمام الذي تحظى به كل عبارة من العبارات الدالة على عامل عدم رضء المستخدمين ، تم فحص قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة ، فوجد أن جميع العبارات تتخطت متوسطاتها الحسابية المستوى 3 ، وحقت العبارة الثالثة أعلى متوسط حسابي 4,537 وانحراف معياري 0,658

7- سوء المناخ التنظيمي وطبيعة العلاقة بين الإدارة والمستفيدين :

يبين الجدول رقم (18) أهم نتائج التحليل العاملي للعبارات الخاصة بعامل سوء المناخ التنظيمي وطبيعة العلاقة بين الإدارة والمستفيدين ، والمتمثلة في درجة شيوعها ومتوسطها الحسابي وانحرافها المعياري ، وقيمة مقياس (Kaiser Meyer Olkin) KMO للتعرف على مدى كفاية المجتمع/العينة ، بالإضافة إلى نتيجة Bartlett's Test والنسبة التراكمية للتباين.

أثر عواهل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالهناظها

أءول رقم (18) : أهم نناأ الاللل الامل للعبارة المعبرة عن عامل سوء المناخ الاللل واطبلة العلاقة بين الإدارة والمسلللل

الانحراف المعيارل	المتوسط الحسابل	أرلة الشلوع	العبارة
1,09	3,658	0,87	لا توفر إدارة المرور أماكن مناسبة لقلامل بإنجاز المهام الال أربها.
0,872	4,134	0,69	لأعامل العاملون في إدارة المرور في أو من الفلور وءءم الالون.
0,819	4,182	0,81	لا توفر إدارة المرور أءمالها بسهولة أو لسلر ، وأأنا لالكرر نفس العمل أكثر من مرة.
			قلمة KMO = 0,563
			النسبة الالراكلمة للالبلن = 0,79
			نناأ Bartlett's Test (كال ² = 33,1 / p. value = 0,000)

المسلر: نناأ الاللل الإحصائل للصلاللة الالللة لمأناال قائمة الالقصاء

لأضأ من الأءول رقم (18) ما للل:

- الاللاز قلمة مقلاس KMO نسبة 50% (وهل النسبة المقلولة في العلوم الاللماعلة) ، الأمر الال لبل على كقللة ءءء مفراء الال الاللة.
- الاللاز أرلة شلوع العبارة نسبة 40% وهل الال الاللل المقلول في العلوم الاللماعلة ، ألل الال أرلة الشلوع عن نسبة الالن المنلر المفسر بواسطه عوامل النمولأ ، كما لأضاً أن كل من العبارةل الأولى والاللة مأللمعالن ألفسران نسبة 79% من الالن الكلل للعبارة المعبرة عن عامل سوء المناخ الاللل واطبلة العلاقة بين الإدارة والمسلللل ، وهل نسبة ألة مقلرلة بالنسبة المقلولة في العلوم الاللماعلة وهل $\leq 50\%$.
- لأضأ من نناأ الاللل الامل للعبارة أن العبارة الاللا ألفسر 0,45 و 0,34 و 0,21 من الالن الكلل بالاللل.

- يتضح من نتائج Bartlett's Test أن مصفوفة الارتباط بين العبارات ليست مصفوفة الوحدة ، حيث بلغت قيمة كاسي للاختبار 33,1 بدلالة 0,000 وذلك عند مستوى معنوية 0,005 أو أقل ، كما أنه لا توجد في مصفوفة الارتباط أي معاملات ارتباط = صفر أو +1 أو -1 ، الأمر الذي يؤكد على عدم الحاجة لحذف أي عبارة من عبارات الاستقصاء.
- للتعرف على الاهتمام الذي تحظى به كل عبارة من العبارات الدالة على عامل سوء المناخ التنظيمي وطبيعة العلاقة بين الإدارة والمستفيدين ، تم فحص قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة ، فوجد أن جميع العبارات تتخطت متوسطاتها الحسابية المستوى 3 ، وحققت العبارة الثالثة أعلى متوسط حسابي 4,182 وانحراف معياري 0,819

عاشرا : نتائج الدراسة :

- 1- نتائج الدراسة الخاصة بتحديد ما إذا كانت توجد فروق جوهرية بين آراء المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور بكل من محافظتي الدقهلية ودمياط ، فيما يتعلق بمدى نجاح أو فشل نظام المعلومات الإدارية : يمكن عرض الخصائص العامة لعينة الدراسة في الجدول رقم (19):

جدول رقم (19) : الخصائص العامة لعينة الدراسة

الرأي	المحافظة		
	نظام ناجح	نظام فاشل	الإجمالي
الدقهلية	67	172	239
دمياط	29	59	88
الإجمالي	96	231	327

المصدر: من إعداد الباحث من واقع بيانات الدراسة الميدانية.

وتبين نتائج التحليل الوصفي للبيانات أن أغلب مفردات العينة قد رجحت فشل نظام المعلومات الإدارية المقدمة من إدارة المرور بكلتا المحافظتين (الدقهلية ودمياط) ، وذلك بنسبة 70,6% لصالح فشل النظام بينما بلغت النسبة 29,4% لصالح نجاح النظام ، وفي محافظة الدقهلية رجح نحو 28% من مفردات العينة نجاح نظام المعلومات ، بينما رجح فشل النظام نحو 72% من مفردات العينة ، وفي محافظة دمياط فقد رجح نحو 33% من مفردات العينة نجاح نظام المعلومات وهي نسبة أكبر من مثيلتها في

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

محافظة دمياط ، بينما رجح فشل النظام نحو 67% من مفردات العينة وهي نسبة أقل من مثيلتها في محافظة الدقهلية ، إلا أن نتائج التحليل الإحصائي لهذا الفرض تؤكد على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية سواء كانوا عملاء لإدارة المرور بمحافظة الدقهلية أو بمحافظة دمياط فيما يتعلق بمدى نجاح أو فشل نظام المعلومات الإدارية ، حيث بلغت قيمة χ^2 (0,751) وكانت قيمة P. Value (0,386) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0,05 أو أقل.

2- نتائج الدراسة الخاصة بتحديد ما إذا كانت توجد فروق جوهرية بين آراء المستفيدين من

نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور بكل من محافظتي الدقهلية ودمياط ، والذين

وصفوا النظام بالنجاح ، حول تحديد مجموعة العوامل المسببة لنجاح النظام:

تم اختبار مدى صحة هذا الفرض باستخدام اختبار Mann-Whitney لعينتين مستقلتين وذلك بالتطبيق على المستفيدين الذين رجحوا نجاح نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور بكل من محافظتي الدقهلية ودمياط ، والبالغ عددهم 96 مفردة (67 مفردة من الدقهلية – 29 مفردة من دمياط) ، ويبين الجدول رقم (20) أهم نتائج اختبار Mann-Whitney :

جدول رقم (20) : نتائج اختبار Mann-Whitney لعوامل نجاح نظام المعلومات الإدارية

متوسط الرتب		P. Value	Z value	عوامل النجاح
دمياط	الدقهلية			
51,66	47,13	0,458	-0,743	1- دعم الإدارة العليا
35,26	54,23	0,002	-3,099	2- جودة النظام
60,95	43,11	0,003	-2,938	3- جودة المعلومات
34,69	54,48	0,001	-3,228	4- جودة الخدمات التي يقدمها النظام
46,71	49,28	0,674	-0,420	5- استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته
42,21	51,22	0,133	-1,501	6- رضا المستخدمين
53,67	46,26	0,221	-1,223	7- المناخ التنظيمي الجيد

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

ويتضح من بيانات الجدول السابق صحة الفرض الثاني من فروض الدراسة جزئياً ، حيث يمكن تقسيم مجموعة العوامل المسببة لنجاح نظام المعلومات الإدارية إلى مجموعتين أساتين بناءً على وجود فروق جوهرية بين آراء المستفيدين من النظام في كلا المحافظتين موضع الدراسة، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي :

أ- وجود فروق جوهرية بين آراء المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية في إدارات المرور بمحافظة الدقهلية ودمياط حول ثلاثة من العوامل المسببة لنجاح نظام المعلومات الإدارية ، والمتمثلة في : جودة النظام – جودة المعلومات – جودة الخدمات التي يقدمها النظام ، إذ بلغت قيم Z الخاصة بهذه العوامل -3,099 و -2,938 و -3,228 على الترتيب ، وهي جميعها قيم معنوية عند مستوى معنوية 0,05 أو أقل كما يتبين من قيم P. Value لكل منها والبالغة 0,002 و 0,003 و 0,001 بالترتيب ، وباستخدام أسلوب الترتيب وفقاً للمتوسط الحسابي من 1 إلى 5 درجات يمكن تحديد الأهمية النسبية لكل عامل من هذه العوامل ، ويوضح الجدول رقم (21) ذلك الترتيب في كل محافظة :

جدول رقم (21) : ترتيب الأهمية النسبية لعوامل نجاح نظام المعلومات ذات الفروق

الجوهرية بين كل من محافظة الدقهلية ومحافظة دمياط

الترتيب		عوامل النجاح
الترتيب	الترتيب	
2	3	1- جودة النظام
1	1	2- جودة المعلومات
3	2	3- جودة الخدمات التي يقدمها النظام

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

1- احتل عامل جودة المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإدارية المرتبة الأولى ، يليه عامل جودة الخدمات التي يقدمها النظام المرتبة الثانية ، ثم عامل جودة النظام في المرتبة الأخيرة ، وذلك في محافظة الدقهلية.

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

2- احتل عامل جودة المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإدارية المرتبة الأولى ، يليه عامل جودة النظام في المرتبة الثانية ، ثم عامل جودة الخدمات التي يقدمها النظام في المرتبة الأخيرة ، وذلك في محافظة دمياط.

ب- عدم وجود فروق جوهرية بين آراء المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية في إدارات المرور بمحافظة الدقهلية ودمياط حول أربعة من العوامل المسببة لنجاح نظام المعلومات الإدارية ، والمتمثلة في : دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية - استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته - رضا المستخدمين - المناخ التنظيمي الجيد ، إذ بلغت قيم Z الخاصة بهذه العوامل -0,743 و -0,420 و -1,501 و -1,223 على الترتيب ، وهي جميعها قيم غير معنوية عند مستوى معنوية 0,05 أو أقل كما يتبين من قيم P. Value لكل منها والبالغة 0,458 و 0,674 و 0,133 و 0,221 بالترتيب ، وباستخدام أسلوب الترتيب وفقاً للمتوسط الحسابي من 1 إلى 5 درجات يمكن تحديد الأهمية النسبية لكل عامل من هذه العوامل ، ويوضح الجدول رقم (22) الترتيب العام التنازلي لتلك العوامل من وجهة نظر المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية في إدارات المرور بمحافظة الدقهلية ودمياط كما يلي:

جدول رقم (22) : الترتيب العام للأهمية النسبية لعوامل نجاح نظام المعلومات في كل من

محافظة الدقهلية ومحافظة دمياط

الترتيب العام	المجموع	الترتيب		عوامل النجاح
		دمياط	الدقهلية	
1	2	1	1	1- دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات
2,25	4,5	2,5	2	2- استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته
3,5	7	4	3	3- رضا المستخدمين
3,25	6,5	2,5	4	4- المناخ التنظيمي الجيد

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

ويتضح من الجدول السابق أن الترتيب العام لمجموعة العوامل المسببة لنجاح نظام المعلومات الإدارية والتي ثبت عدم وجود اختلاف جوهري حولها بين كل من محافظتي الدقهلية ودمياط كما يلي :

1- احتل عامل دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية التي يقدمها نظام المعلومات الإدارية المرتبة الأولى.

2- احتل عامل استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته المرتبة الثانية.

3- احتل عامل المناخ التنظيمي الجيد المرتبة الثالثة.

4- احتل عامل رضا المستخدمين المرتبة الرابعة.

3- نتائج الدراسة الخاصة بتحديد ما إذا كانت توجد فروق جوهرية بين آراء المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور بكل من محافظتي الدقهلية ودمياط ، والذين وصفوا النظام بالفشل ، حول تحديد مجموعة العوامل المسببة لفشل النظام :

تم اختبار مدى صحة هذا الفرض باستخدام اختبار Mann-Whitney لعينتين مستقلتين وذلك بالتطبيق على المستفيدين الذين رجحوا فشل نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور بكل من محافظتي الدقهلية ودمياط ، والبالغ عددهم 231 مفردة (172 مفردة من الدقهلية – 59 مفردة من دمياط) ، ويبين الجدول رقم (23) أهم نتائج اختبار Mann-Whitney :

جدول رقم (23) : نتائج اختبار Mann-Whitney لعوامل فشل نظام المعلومات الإدارية

متوسط الرتب		P. Value	Z value	عوامل الفشل
دمياط	الدقهلية			
92,16	123,99	0,001	3,248-	1- عدم دعم الإدارة العليا
126,86	112,36	0,144	1,462-	2- انخفاض جودة النظام
90,83	124,44	0,001	3,368-	3- انخفاض جودة المعلومات
108,60	118,48	0,323	0,989-	4- انخفاض جودة الخدمات التي يقدمها النظام
110,47	117,86	0,453	0,751-	5- سوء استخدام النظام أو الاستفادة من مخرجاته
81,92	127,42	0,000	4,601-	6- عدم رضا المستخدمين
87,81	128,47	0,000	4,992-	7- المناخ التنظيمي غير الجيد

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

ويتضح من بيانات الجدول السابق صحة الفرض الثالث من فروض الدراسة جزئياً ، حيث يمكن تقسيم مجموعة العوامل المسببة لفشل نظام المعلومات الإدارية إلى مجموعتين أساسيتين بناءً على وجود فروق جوهرية بين آراء المستفيدين من النظام في كلا المحافظتين موضع الدراسة ، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي :

أ- وجود فروق جوهرية بين آراء المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية في إدارات المرور بمحافظة الدقهلية ودمياط حول أربعة من العوامل المسببة لفشل نظام المعلومات الإدارية ، والمتمثلة في : عدم دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية - انخفاض جودة المعلومات - عدم رضا المستخدمين - المناخ التنظيمي غير الجيد ، إذ بلغت قيم Z الخاصة بهذه العوامل -3,248 و -3,368 و -4,601 و -4,992 على الترتيب ، وهي جميعها قيم معنوية عند مستوى معنوية 0,05 أو أقل كما يتبين من قيم P. Value لكل منها والبالغة 0,001 و 0,001 و 0,000 و 0,000 بالترتيب ، وباستخدام أسلوب الترتيب وفقاً للمتوسط الحسابي من 1 إلى 5 درجات يمكن تحديد الأهمية النسبية لكل عامل من هذه العوامل ، ويوضح الجدول رقم (24) الترتيب العام التنازلي لتلك العوامل من وجهة نظر المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية في إدارات المرور بمحافظة الدقهلية ودمياط كما يلي:

جدول رقم (24) : ترتب الأهمية النسبية لعوامل فشل نظام المعلومات ذات الفروق الجوهرية بين كل من

محافظة الدقهلية ومحافظة دمياط

الترتيب		عوامل الفشل
دمياط	الدقهلية	
2	3	1- عدم دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية
4	4	2- انخفاض جودة النظام
1	1	3- عدم رضا المستخدمين
3	2	4- المناخ التنظيمي غير الجيد

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

- 1- احتل عامل عدم رضا المستخدمين المرتبة الأولى ، يليه عامل المناخ التنظيمي غير الجيد في المرتبة الثانية ، يليه عامل عدم دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية في المرتبة الثالثة ، ثم عامل انخفاض جودة النظام في المرتبة الأخيرة ، وذلك في محافظة الدقهلية.
- 2- احتل عامل عدم رضا المستخدمين المرتبة الأولى ، يليه عامل عدم دعم الإدارة العليا لنظام المعلومات الإدارية في المرتبة الثانية ، يليه عامل المناخ التنظيمي غير الجيد في المرتبة الثالثة ، ثم عامل انخفاض جودة النظام في المرتبة الأخيرة ، وذلك في محافظة دمياط.
- ب- عدم وجود فروق جوهرية بين آراء المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية في إدارات المرور بمحافظتي الدقهلية ودمياط حول ثلاثة من العوامل المسببة لفشل نظام المعلومات الإدارية ، والمتمثلة في : انخفاض جودة النظام – انخفاض جودة الخدمات التي يقدمها النظام – سوء استخدام النظام أو الاستفادة من مخرجاته ، إذ بلغت قيم Z الخاصة بهذه العوامل -1,462 ، و -0,989 و -0,751 على الترتيب ، وهي جميعها قيم غير معنوية عند مستوى معنوية 0,05 أو أقل كما يتبين من قيم P. Value لكل منها والبالغة 0,144 و 0,323 و 0,453 بالترتيب ، وباستخدام أسلوب الترتيب وفقاً للمتوسط الحسابي من 1 إلى 5 درجات يمكن تحديد الأهمية النسبية لكل عامل من هذه العوامل ، ويوضح الجدول رقم (25) الترتيب العام التنازلي لتلك العوامل من وجهة نظر المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية في إدارات المرور بمحافظتي الدقهلية ودمياط كما يلي:

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

جدول رقم (25) : الترتيب العام للأهمية النسبية لعوامل نجاح نظام المعلومات في كل من محافظة الدقهلية

ومحافظة دمياط

الترتيب العام	المجموع	الترتيب		عوامل الفشل
		دمياط	الدقهلية	
1,5	3	1	2	1- انخفاض جودة النظام
3	6	3	3	2- انخفاض جودة الخدمات التي يقدمها النظام
1,5	3	2	1	3- سوء استخدام النظام أو الاستفادة من مخرجاته

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

ويتضح من الجدول السابق أن الترتيب العام لمجموعة العوامل المسببة لفشل نظام المعلومات الإدارية والتي ثبت عدم وجود اختلاف جوهري حولها بين كل من محافظتي الدقهلية ودمياط كما يلي :

- 1- يتساوى في الأهمية النسبية كل من العامل الخاص بانخفاض جودة النظام والعامل الخاص بسوء استخدام النظام أو الاستفادة من مخرجاته ، حيث احتلا المرتبة الأولى.
- 2- احتل عامل انخفاض جودة الخدمات التي يقدمها النظام المرتبة الثانية.

حادي عشر : ملخص النتائج :

يمكن عرض ما توصلت إليه الدراسة الميدانية لموضوع البحث في مجموعة النقاط التالية :

- 1- وجود اتفاق عام في الآراء بين مفردات عينة الدراسة حول فشل نظام المعلومات الإدارية لإدارات المرور بكل من محافظتي الدقهلية ودمياط ، إذ تبين أنه نحو 70,6% من عينة الدراسة قد رجحت فشل النظام في مقابل 29,4% من مفردات العينة قد رجحت نجاحه.
- 2- تزايد نسبة الآراء المرجحة فشل النظام في محافظة الدقهلية عن محافظة دمياط (72% و 67% بالترتيب) ، وفي المقابل انخفاض تلك النسبة في حالة ترجيح النجاح (28% و 33% بالترتيب)

3- وجود اختلاف معنوي في آراء المستخدمين من نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور بكل من محافظة الدقهلية ودمياط ، وذلك فيم يتعلق ببعض عوامل النجاح وبعض عوامل الفشل ، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول رقم (26) التالي :

جدول رقم (26) : عوامل نجاح وعوامل فشل نظام المعلومات الإدارية ذات الفروق الجوهرية بين كل من محافظة الدقهلية ومحافظة دمياط

المحافظة	عوامل النجاح (الأكثر أهمية فالأقل أهمية)	عوامل الفشل (الأكثر أهمية فالأقل أهمية)
الدقهلية	1- جودة المعلومات	1- عدم رضا المستخدمين
	2- جودة الخدمات التي يقدمها النظام	2- المناخ التنظيمي غير الجيد
	3- جودة النظام	3- عدم دعم الإدارة العليا
		4- انخفاض جودة النظام
دمياط	1- جودة المعلومات	1- عدم رضا المستخدمين
	2- جودة النظام	2- عدم دعم الإدارة العليا
	3- جودة الخدمات التي يقدمها النظام	3- المناخ التنظيمي غير الجيد
		4- انخفاض جودة النظام

4- وجود اتفاق في آراء المستخدمين من نظام المعلومات الإدارية بإدارات المرور بكل من محافظة الدقهلية ودمياط ، وذلك فيم يتعلق ببعض عوامل النجاح وبعض عوامل الفشل ، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول رقم (27) التالي :

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

جدول رقم (27) : عوامل نجاح وعوامل فشل نظام المعلومات الإدارية المتفق عليها في كل من محافظة

الدقهلية ومحافظة دمياط

المحافظة	عوامل النجاح (الأكثر أهمية فالأقل أهمية)	عوامل الفشل (الأكثر أهمية فالأقل أهمية)
الدقهلية ودمياط	1- دعم الإدارة العليا	1- انخفاض جودة النظام وسوء استخدامه أو الاستفادة من مخرجاته
	2- استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته	2- انخفاض جودة الخدمات التي يقدمها النظام.
	3- المناخ التنظيمي الجيد	
	3- رضا المستخدمين	

ثاني عشر : التوصيات :

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج لهذه الدراسة ، فإن الباحث يوصي ببعض التوصيات التي من شأنها أن تحسن من نسبة نجاح نظام المعلومات الإدارية التي تتعامل مع إدارات المرور مع جمهور المستفيدين ، الأمر الذي يحقق أقصى استفادة ممكنة من الإمكانيات المعلوماتية لتلك الإدارات وبالتالي الوصول إلى الكفاءة والفعالية في إدارة نظم المعلومات الإدارية بها ، وذلك على النحو التالي:

- 1- قيام إدارات المرور على مستوى الجمهورية بإعطاء أولوية خاصة للاهتمام بجودة نظام المعلومات الإدارية لديها بما يتضمنه ذلك من سهولة استخدام النظام من قبل المستفيدين ، فضلاً عن توفير المرونة والمصدقية التي يجب أن يتمتع بها هذا النظام وتطويره بشكل مستمر بما يتوافق مع حاجات ورغبات جمهور المستفيدين ، بالإضافة إلى تقديم الدعم والاستجابة السريعة لمستخدمي هذا النظام

- 2- تصميم إدارات المرور لبرامج تدريبية دورية لصقل القائمين على نظام المعلومات الإدارية بالمهارات والمعرفة اللازمة لضمان نجاح النظام وتحقيق الكفاءة التقنية في أداء وتنفيذ عملياته ، فضلاً عن إكسابهم مهارات التعامل بود وتعاون مع المستخدمين .
- 3- إدراك القائمون على إدارات المرور بالجمهورية بأهمية تحسين المناخ التنظيمي داخل تلك الإدارات ، إذ اتضح أن سوء العلاقة المتبادلة بين إدارة النظام والعاملين به وعدم توفير الأجواء المناسبة للمستخدمين من أهم الأسباب التي تؤدي بنظم المعلومات الإدارية الحالية لتلك الإدارات إلى الفشل.
- 4- ضرورة أن تتحمل الإدارة العليا مسئوليتها الكاملة في إدارة نظم المعلومات الإدارية بإدارات المرور على مستوى الجمهورية ، وذلك بالمشاركة الفاعلة لإنجاح هذا النظام ، بما يتضمنه ذلك من مواكبة التطورات التكنولوجية واستخدام أجهزة حاسب متطورة والقيام بالتخطيط السليم لفعاليات هذا النظام، ومراعاة الأسبقية في تلبية احتياجات المستخدمين.
- 5- العمل الدؤوب على تحسين استخدام النظام والاستفادة من مخرجاته بالشكل الذي يلائم المستخدمين ، وذلك بحذف جميع الإجراءات الروتينية التي تعطل عمل النظام وتطيل الوقت المستغرق من المستخدمين لتنفيذ المهام التي يريدونها وتعيق تحقيق أهدافهم بالشكل المرجو، الأمر الذي ولا شك يحقق رضا المستخدمين لهذا النظام ويزيد من رغبتهم في الاستمرار في التعامل معه.

ثالث عشر : محددات الدراسة ومقترحات لدراسات مستقبلية :

- 1- اقتصرت تلك الدراسة على استطلاع آراء المستخدمين من نظم المعلومات الإدارية التي توفرها إدارات المرور على محافظتي الدقهلية ودمنياط ، ويمكن توسيع نطاق هذه الدراسة لتشمل تغطية جغرافية أوسع.
- 2- القيام بدراسات ميدانية لتصنيف إدارات المرور على مستوى جمهورية مصر العربية من حيث نجاح أو فشل نظام المعلومات الإدارية بها ، ووضع إطار عام للاستفادة من تجارب الإدارات التي نجحت في إدارة نظم المعلومات الإدارية بها ، وذلك في المساهمة لتحقيق نجاح المنظمات التي فشلت في ذلك.

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

3- القيام بدراسات ميدانية لمحاولة الربط بين عوامل نجاح أو فشل إدارة نظم المعلومات الإدارية بإدارات المرور وبين المتغيرات الثقافية لجمهور المستخدمين.

المراجع

- إبراهيم سلطان ، (2000) ، "نظام المعلومات الإدارية ، مدخل النظم" ، الدار الجامعية ، القاهرة.
- إسماعيل مناصرية ، (2004) ، "دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية ، دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم(ALGAL)" ، رسالة ماجستير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير ، الجزائر.
- سهام عبدالله حسين ، (2011) ، "تقويم نظم المعلومات الإدارية في كليات جامعة ديالى من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية والإنسانية" ، مجلة ديالى ، العدد الثاني والخمسون.
- عبد الناصر أحمد جرادات ، محمود محمد العجلوني ، زياد محمد المشاقبة ، (2009) ، "دور نظم المعلومات الإدارية في جودة صناعة القرارات الإدارية ، دراسة تطبيقية في بنك الإسكان للتجارة والتمويل" ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 31 العدد 1.
- عصام الدين محمد علي ، (2005) ، "تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية" ، الثورة الرقمية وتأثيرها على العمارة والعمران ، المؤتمر المعماري الدولي السادس ، قسم العمارة ، كلية الهندسة ، جامعة أسيوط.
- غسان فريد عيسى ، إبراهيم عبد الواحد نائب ، (2002) ، "نحو بناء نظم معلومات معيارية ناجحة" ، مجلة الإدارة للعلوم التطبيقية ، المجلد واحد ، العدد (1) ، جامعة العلوم التطبيقية الأهلية ، عمان - الأردن .
- محمود صادق بازعة ، (1989) ، "بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية" ، الطبعة الخامسة ، القاهرة ، دار النهضة العربية.

- هدى عبد الرحيم حسين ، (2006) ، "نحو اعتماد نظم معلومات إدارية ناجحة باستخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة - دراسة استطلاعية في مديرية توزيع كهرباء المنطقة الشمالية"، قسم نظم المعلومات الإدارية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل.
- Alshawaf A. and Khalil O., (2008), "IS Success Factors and IS Organizational Impact: Does Ownership Type Matter in Kuwait?", **International Journal of Enterprise Information Systems, Vol.4 Issue 2, pp.13-33.**
- Aman Jindal, (2003), "Management Information System" **Kalyani Publishers.**
- Basten, D., Joosten D. and Mellis W., (2011), "Managers' Perceptions of Information System Project Success", **The Journal of Computer Information Systems, Vol. 52, No. 2, pg. 12.**
- Bouwman, H., Hoof, B., and Winjngaert, L. (2005), "Information & Communication Technology in Organization", **London, UK: SAGE Publications.**
- Delone, W.H and Mclean E.R. (2002) "Information Systems Success Revisited", **Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences.**
- Elysee, Gerald, (2012), "The Effects of Top Management Support on Strategic Information System Planning Success". **Ph.D., Dissertation the Capella University, School of Business and Technology.**
- Fowler Jeremy J. and Horan P., (2007), "Are Information Systems' Success and Failure Factors Related? An Exploratory Study", **Journal of Organizational and End User Computing, Vol. 19, No. 2, pp. 1-22.**
- Goulielmos M., (2003), "Outlining Organizational Failure in Information System Development", **Disaster Prevention and Management, Vol. 12, No. 4, pg.319.**

- Goulielmos M., (2005), "Applying the Organizational Failure Diagnosis Model to the Study of Information Systems Failure", **Disaster Prevention and Management**, Vol. 14, No. 3, pg. 362.
- Humphrey, W., (2007), "Five Reasons Why Software Projects Fail", Available at: <http://www.computerworld.com/developmenttopics/development/story/0,10801,71209,00.html>.
- Hussin R., Abdul Karim N. S. and Selamat H. S., (2007), "The Impact of Technological Factors on Information Systems Success in the Electronic-Government Context", **Business Process Management Journal**, Vol. 13 No. 5, pp. 613-627.
- McManus J., (2007), "Understanding the Sources of Information Systems Project Failure", **Institute of Management Services**, Vol. 51, No. 3, P.P.: 38-43.
- Petter S., Dellon W. and Mclean I., (2008), "Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships", **European Journal of Information Systems**, Vol.17 No. 15, pp.236–263.
- Yeo K. T., (2002), "Critical Failure Factors in Information System Projects", **International Journal of Project Management**, Vol. 20, pp. 241–246.

ملحق الدراسة : قائمة استقصاء الدراسة الميدانية :

أخي الفاضل /

أختي الفاضلة /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

هذه قائمة استقصاء خاصة يبحث عنوانه "تقييم عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات الخدمية من وجهة نظر المستفيدين".
ويقصد "بنظم المعلومات الإدارية" تلك المجموعة من النظم الآلية التي تقوم بتحويل البيانات المتاحة بإدارات المرور إلى مجموعة من المعلومات المفيدة والتي تساعد المنظمة في اتخاذ القرارات التشغيلية وتزيد من كفاءة وفعالية هذه الإدارات ، كما تساعد العملاء وتيسر لهم حركة تعاملهم مع إدارات المرور. وفي ضوء المفهوم السابق الرجاء من سيادتكم الإجابة عن أسئلة هذه القائمة بحرية تامة بوضع علامة (√) أمام التقدير الذي ترونه مناسباً ، علماً بأن البيانات التي سوف تدلون بها سوف يكون لها طابع السرية ، ولن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي.

ولسيادتكم جزيل الشكر،،،

الباحث

أثر عواهل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

- ما هي وجهة نظرك في نظام المعلومات الإدارية لدى إدارة المرور التي تتعامل معها؟

نظام ناجح	نظام فاشل
()	()

- فإذا كنت ترى أن النظام ناجحاً ، فما هي أسباب ذلك من وجهة نظرك؟

م	الأسباب	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
(1)	ألاحظ أن إدارة المرور تستخدم أجهزة كمبيوتر متطورة وتقوم بتحديثها باستمرار.					
(2)	تقوم إدارة المرور بالتواصل معي بشكل دوري لإخباري بكل المستجدات.					
(3)	تحرص إدارة المرور على خدمة المواطنين وفقاً لأسببية تقديم الأوراق من قبل كل مواطن.					
(4)	استطيع فهم النظام داخل إدارة المرور من خلال تقديم المستندات والتعامل داخل الإدارة بسهولة.					

م	الأسباب	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
(5)	استطيع إنجاز طلبي داخل إدارة المرور بسرعة وانسيابية.					
(6)	تتوفر المرونة بوجود أكثر من وسيلة لإنجاز ما أحجته من إدارة المرور (مثل وجود مواعيد مرنة - تقديم الأوراق عبر الإنترنت ... إلخ).					
(7)	توفر إدارة المرور كل المعلومات التي أحجتها لإنجاز المهمة التي أطلبها.					
(8)	تقوم إدارة المرور بعمل دورات تدريبية لتعليم المواطنين كيفية التعامل مع نظام المعلومات لديها.					
(9)	أثق فيما تقدمه لي إدارة المرور من معلومات تخص المهمة التي أرغب في إنجازها.					
(10)	تستجيب إدارة المرور بشكل سريع لحل المشكلات ومعالجة الأخطاء التي تحدث					

أثر عواهل نجاح أو فشل نظر المعلومات الإدارية بالهناظها

م	الأسباب	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
	أثناء قيامي بإنجاز طلبي داخل الإدارة.					
(11)	يتسم العمل داخل إدارة المرور بالمهارة والدقة في تحري البيانات من المواطنين.					
(12)	يبدي القائمون على نظام المعلومات داخل إدارة المرور الود والتعاون عند التعامل معي.					
(13)	أستطيع إنجاز طلبي في إدارة المرور في وقت مناسب دون تعطيل.					
(14)	أفضّل التعامل مع إدارة المرور بصفة مستمرة ولمرات متعددة لسرعة إنجازهم لطلبي.					
(15)	تساهم إدارة المرور بما تقدمه لي من خدمات في مساعدتي على تحقيق أهدافي بشكل عام.					

م	الأسباب	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
(16)	أشعر بالارتياح عند التعامل مع إدارة المرور.					
(17)	يمكنني اللجوء إلى خدمة العملاء في إدارة المرور لحل أي مشكلات تواجهني.					
(18)	عند إتمامي لمهمة ما داخل إدارة المرور اشعر أنني قد حصلت على منافع أكثر مما قدمت من جهد.					
(19)	توفر إدارة المرور الأماكن المناسبة لقيامي بإنجاز المهام التي أريدها.					
(20)	يتعامل العاملون في إدارة المرور في جو من الحماس والتعاون.					
(21)	توفر إدارة المرور كافة خدماتها بسهولة ويسر دون الحاجة لتكرار نفس العمل أكثر من مرة.					

- وإذا كنت ترى أن النظام فاشلاً ، فما هي أسباب ذلك من وجهة نظرك ؟

أثر عواهل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالهناظها

م	الأسباب	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
(1)	ألاحظ أن إدارة المرور تستخدم أجهزة كمبيوتر قديمة ولا تهتم بتحديثها.					
(2)	لا تقوم إدارة المرور بالتواصل معي لإخباري بكل المستجدات.					
(3)	لا تحرص إدارة المرور على خدمة المواطنين وفقاً لأسببية تقديم الأوراق من قبل كل مواطن.					
(4)	لا اسطيع فهم النظام داخل إدارة المرور من خلال تقديم المستندات كما أن التعامل داخل الإدارة يتسم بالتعقيد.					
(5)	لا اسطيع إنجاز طلبي داخل إدارة المرور بسرعة أو انسيابية.					
(6)	لا تتوفر المرونة ، فلا يوجد أكثر من وسيلة لإنجاز ما أحناجه من إدارة المرور (مثل وجود مواعيد مرنة - تقديم الأوراق عبر الإنترنت.. إلخ).					
(7)	لا توفر إدارة المرور المعلومات التي أحناجها لإنجاز المهمة التي أطلبها.					

م	الأسباب	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
(8)	لا تقوم إدارة المرور بعمل دورات تدريبية لتعليم المواطنين كيفية التعامل مع نظام المعلومات لديها.					
(9)	لا أثق فيما تقدمه لي إدارة المرور من معلومات تخص المهمة التي أرغب في إنجازها.					
(10)	لا تستجيب إدارة المرور بشكل سريع لحل المشكلات ومعالجة الأخطاء التي تحدث أثناء قيامي بإنجاز طلبي داخل الإدارة.					
(11)	يتسم العمل داخل إدارة المرور بعدم المهارة وعدم الدقة في تحري البيانات من المواطنين.					
(12)	لا يبدي القائمون على نظام المعلومات داخل إدارة المرور الود والتعاون عند التعامل معي.					
(13)	أقوم بإنجاز طلبي في إدارة المرور في وقت طويل و تتعطل مصالحي.					
(14)	أكره التعامل مع إدارة المرور لأكثر من مرة للبطء الذي أعانيه في إنجاز طلبي.					

أثر عوامل نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات

م	الأسباب	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
(15)	لا تساهم إدارة المرور بما تقدمه لي من خدمات في مساعدتي على تحقيق أهدافي بشكل عام.					
(16)	أشعر بعدم الارتياح عند التعامل مع إدارة المرور.					
(17)	أجد صعوبة في اللجوء إلى خدمة العملاء في إدارة المرور لحل أي مشكلات تواجهني.					
(18)	عند إتمامي لمهمة ما داخل إدارة المرور أشعر أنني قد بذلت جهداً أكبر مما حصلت عليه من منافع.					
(19)	لا توفر إدارة المرور أماكن مناسبة لقيامي بإنجاز المهام التي أريدها.					
(20)	يتعامل العاملون في إدارة المرور في جو من الفتور وعدم التعاون.					
(21)	لا توفر إدارة المرور خدماتها بسهولة أو يسر ، وأحتاج لتكرار نفس العمل أكثر من مرة.					