العوامل المؤثرة على استخدام نظام المعلومات في المؤسسات الجزائرية - دراسة نموذج تقبل التكنولوجيا TAM والمخاطر المتصورة PR

د. زبير عياش --- جامعة أم البواقي - الجزائر
أ. نعيمة غنام--- جامعة أم البواقي - الجزائر

ملخص

انتقل نظام المعلومات من لعب دوره التقليدي في دعم عمليات التشغيل إلى دوره المركزي كأحد عوامل صياغة إستراتيجية المؤسسة، الأمر الذي يؤكد ويحتم ضرورة وجود نظام محكم للمعلومات يتميز بالديناميكية، الانسجام والفعالية، حيث لا قرار دون توفر المعلومات المفيدة والآنية، إلا أن استعماله في المؤسسات الجزائرية يبقى محتشما إلى حد الآن فلازالت هذه الأخيرة تعاني العقبات والعراقيل التي تحد من استخدامه خاصة فيما يخص قضايا الثقة، الخصوصية، كيفية الاستعمال وسهولتها وغيرها، والتي قد تؤثر بدورها على توجه المنظمة لاستخدام نظام المعلومات والتكنولوجيا الحديثة من عدمها، وعليه يهدف هذا البحث إلى دراسة العوامل المؤثرة على سلوكيات المنظمة الجزائرية في استخدام نظام المعلومات

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات، نظرية المخاطر المتصورة، نموذج تقبل التكنولوجيا، سلوك المؤسسات الجزائرية.

Abstract

Information Technology system usage has risen beyond its traditional role of operational support and now plays a central role in formulating business strategies. Which underscores the imperative need for an elaborate system of information are dynamic, harmony and effectiveness, where no decision without the availability of timely and useful information. but its use in the Algerian institutions remains modest to the point now . where it suffer obstacles and barriers that limit their use, especially with regard to issues of trust, Privacy, how to use the ease and others., which may in turn affect the orientation of the Organization for the use of the information system and modern technology or not, and it This research aims to study factors affecting the behavior of the organization of Algeria in the use of the information system.

Keywords: information system, the theory of perceived risk, model accepted technology, the behavior of Algerian institutions.

مقدمة.

إن ظهور التجارة الالكترونية والبنوك الالكترونية جعل من تبني التكنولوجيا ونظام المعلومات ضرورة ملحة في الحياة الاقتصادية، حيث توفر هذه الأخيرة الفرص الهائلة لمستخدمها، إلا أن العقبة الرئيسية في تطبيقها بعد الحصول عليها هي قضية الأمن في استخدامها، فالدراسات البحثية التجريبية لسلوك الأفراد نحوها قليلة مقارنة مع التوسع والتطور الهائل الذي تشهده هذه الأخيرة حيث تعتبر الثقة مصدر قلق كبير في أوساط المستهلكين الجزائريين أو في جميع أنحاء العالم. حيث لا تزال مخاوف كثيرة تشل الكثير من الأفراد والمنظمات عن استخدام التكنولوجيات الحديثة. محور هذه الدراسة هي مؤسسات تقديم خدمات الفندقة في الجزائر التي تنوي استخدام التكنولوجيات الحديثة مثل استخدام الشبكة العنكبوتية في إجراء الصفقات مع عملاءها من مؤسسات وأفراد كالحجوزات، الخدمات التكاملية مع مؤسسات السياحة، النقل، حيث تهدف الدراسة إلى معرفة العوامل التي من شانها أن تؤثر على سلوكيات هذه المنظمات في اعتماد نظام المعلومات وذلك بالاعتماد على الأسس النظرية للبحوث السابقة في نظريات المخاطر المتصورة فضلا عن نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM technology acceptance model) .

أولا: التساؤل الرئيس والأسئلة الفرعية.

للإحاطة بجميع جوانب هذا الموضوع كان لابد لنا من الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

- ✓ ما هي العوامل المؤثرة على اعتماد وتطبيق نظام المعلومات في المؤسسة الجزائرية؟
- ✓ ولتحليل أفضل قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:
- ✓ ما هي طبيعة العلاقة بين المخاطر المتصورة من نظام المعلومات وتصور الفائدة المدركة منه ؟
- ✓ ما هي العلاقة بين المخاطر المتصورة من نظام المعلومات وسهولة الاستخدام؟
- ✓ هل هناك علاقة بين تصور الفائدة المدركة، تصور سهولة الاستخدام واستخدام نظام المعلومات؟

- ✓ هل تؤثر المخاطر المتصورة على استخدام نظام المعلومات؟ كيف ذلك ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة.

إن الدور الأساس لأي نظام معلومات هو القيام بجمع البيانات وتشغيلها بالطرق المناسبة ومتابعة التعديلات والتحديثات التي تطرأ عليها من أجل ضمان تدفق وانسياب المعلومات إلى مراكز الأنشطة المختلفة في المؤسسة لاتخاذ أكفأ القرارات. وعليه فالاستثمار الناجح في التكنولوجيا قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وعكسه قد يؤدي إلى عواقب وخيمة لا تحمد عقباها مثل الخسائر المالية وانخفاض رضا العمال وغيرها. على الرغم من زيادة الاستثمار في هذه التكنولوجيات إلا انه من المهم معرفة العوامل المؤثرة على الأفراد والمؤسسات في تبني واعتماد نظام معلومات معين (IS). فمع توصيات الدراسات والمؤتمرات التي تقام بخصوص هذا الموضوع إلا إن استخدامه يبقى مرهونا بسلوكيات معينة حيث يرجح ذلك إلى أن درجة الثقة المتصورة تلعب دورا هاما في تبني هذه التقنيات داخل المؤسسة فالتعرض للقرصنة ، وسرقة المعلومات حواجز تقف بين نظام المعلومات والأشخاص الراغبين في استعماله[1]. خاصة وأن الموظفين لا يدركون الفائدة من نظام المعلومات في تحسين الأداء والجودة والبعض لا يزال يظن أن الاستعمال التقليدي اليدوي كالآلة الحاسبة ونظام excel البسيط أكثر بساطة وسهولة من الأنظمة المتطورة المعقدة. وعليه نعتقد أن زيادة المخاطر المتصورة قد تؤدي إلى تقليل تصور الفائدة المدركة وتصور سهولة الاستخدام[2] مما يؤدي بدوره إلى تقليل أو التخفيض من استعمال تقنيات نظام المعلومات، ولتحليل هذه العلاقة أكثر تم التحقيق في الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة بين المخاطر المتصورة من نظام المعلومات والفائدة المدركة منه؛

الفرضية الثانية: هناك علاقة بين المخاطر المتصورة من نظام المعلومات وسهولة الاستخدام؛

الفرضية الثالثة: هناك علاقة بين الفائدة المدركة من نظام المعلومات واستخدامه داخل المؤسسة؛

الفرضية الرابعة: هناك علاقة بين تصور سهولة الاستخدام لنظام المعلومات واستخدامه داخل المؤسسة؛

الفرضية الخامسة: كلما زادت المخاطر المتصورة لنظام المعلومات قل استخدامه.

ثالثا: أهمية الدراسة.

يرمي هذا البحث إلى التعامل مع مواضيع محددة ضمن مجال استخدام التكنولوجيا وتسيير نظام المعلومات MIS داخل المؤسسة الجزائرية تتمثل في:

- ✓ دراسة أهم العوامل التي قد تؤثر على استخدام نظام المعلومات في المؤسسة الجزائرية
- ✓ تقديم نظرة عامة لاستخدام التكنولوجيا، معوقاتها والإجراءات المستقبلية الواجب اتخاذها من تحسين تصميم السياسات الرامية إلى تعزيز اعتماد وقبول واستخدام نظام معلومات
- ✓ تقدم نتائج الدراسة نظرة مفيدة لشركات البرمجيات على العوامل الواجب أخذها بعين الاعتبار عند تقديم منتوج في السوق الجزائرية.

رابعا: أهداف الدراسة.

تتجلى أهداف الدراسة في:

- ✓ معرفة مدى تطبيق نظام المعلومات داخل المؤسسة الجزائرية
- ✓ البحث في مختلف المتغيرات التي تؤثر على هذا التطبيق
- ✓ اختبار العلاقة بين تصور الفائدة المدركة Perceived Usefulness والتوجه لاستخدام نظام المعلومات
- ✓ اختبار العلاقة بين تصور سهولة الاستخدام Ease of use والتوجه لاستخدام نظام المعلومات
- ✓ تحديد العلاقة بين المخاطر المتصورة من نظام المعلومات واستخدامه داخل المؤسسات الجزائرية.

خامسا: الدراسات السابقة.

بعد العصر الصناعي أصبحنا نعيش عصر العولمة والمعلوماتية حيث تحولت المؤسسات من الاعتماد على المنتجات إلى الاعتماد على المعرفة. فموضوع التنافس انتقل ليصبح عملية الابتكار في حد ذاتها عوضا عن المنتج ، وتحول التركيز من كيفية الإنتاج وكميته إلى التركيز على عملية الإنتاج نفسها والخدمات المصاحبة لها. نظام المعلومات هو مجموعة نظم مبنية على استخدام الحاسب الآلي كأداة لتطبيق أهداف المنظمة التي تعتمد على استخدام المعلومات ، وعادة يتعدى هذا النوع من المعلومات حدود المنظمة ليشمل العملاء، المستهلكين، الموردين والمنافسين، ولهذا نجد أن استخدام أدوات وشبكات الاتصال يعتبر جوهر تطبيق نظم المعلومات[3]. نشأ علم نظم المعلومات كأحد فروع علم الحاسوب، كمحاولة لفهم فلسفة إدارة التقنية داخل المنظمات. ثم تبلور ليصبح مجال رئيسيا، حيث تزايد التأكيد على أنه مجال هام للبحوث في الدراسات الإدارية ويتم تدريسه في جميع الجامعات الكبرى والمدارس التجارية في العالم[4]. ولقد باتت المعلومات وتقنيتها في يومنا هذا أحد الموارد الخمسة المتاحة للمدراء لتشكيل المؤسسة إلى جانب الموارد البشرية والموارد المالية والمواد الخام والآلات. وهنالك كثير من الشركات التي استحدثت منصب رئيس قسم المعلومات (CIO) والذي يوازي عدة مناصب أخرى مثل الرئيس التنفيذي (CEO) ورئيس قسم المالية (CFO)[5]. الدراسات السابقة ركزت على التحقيق في استخدام كل من البريد الالكتروني ، الحوسبة الشخصية، قواعد البيانات ، البرمجيات المختلفة[6] إضافة إلى العديد من الدراسات الحديثة [7] وقد درست اثر نموذج تقبل التكنولوجيا TAM على سلوك المستخدمين للإنترنت وتحديدا WWW.

اعتبرت المخاطر المتصورة في الأدبيات السابقة احد العوامل الأساسية المؤثرة في استعمال التكنولوجيات الحديثة[8] ، حيث أظهرت الأبحاث أن الثقة والمخاطر المتوقعة هي العوامل الحاسمة في شرح قبول المستخدمين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بيئة الأعمال[9] ويرجع تفسير الثقة إلى الإحساس بالمخاطر المتوقعة، ويشير العديد من الباحثين أن استيعاب مدى أهمية الثقة في استخدام التكنولوجيات الحديثة يعني فهم المتغيرات التي قد تؤثر على سلوك المستهلك لها في الحياة الاقتصادية[10]. منذ أن كان (Bauer , 1960) أول من اقترح أن السلوك هو وسيلة تعبير عن المخاطر المتصورة ، وقد حاولت البحوث

التجريبية تحديد الأنواع المختلفة من المخاطر المتوقعة المؤثرة في السلوك. فالمخاطر المتصورة المرتبطة بالمعاملات عبر الإنترنت والتكنولوجيات الحديثة قد تقلل من تصورات السيطرة على البيئية والسلوكيات، وعدم وجود الإحساس بالسيطرة من المرجح أن يؤثر سلبا على نوايا استخدام نظام المعلومات كتكنولوجيا حديثة[11] .

يجلب نظام المعلومات فرصا هائلة للمؤسسات الاقتصادية ويمثل نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM technology acceptance model) المقترح والمطور من قبل وهو النموذج الذي يفسر تبني الأفراد لأنواع التكنولوجيا ونظام المعلومات، ويرجع ذلك إلى أن الأفراد يتبنون هذا النظام بسبب الامتيازات المتحصل عليها منه مثل فوائده وسهولة استخدامه ، ويدمج هذا النموذج بين نظريات عديدة أهمها أسباب السلوك[12] أي التأثير المباشر وغير المباشر على سلوك الأفراد ونظرية السلوك المخطط theory of planned behavior TPB [13] وتشير بحوث (Davis, 2000) إن الخلفية الشخصية أو البيئية ومجموعة المعتقدات قد تؤثر على نية الأفراد مما قد يشجع أو يحد من استخدامهم للتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، وقد ركزت البحوث السابقة حسب نموذج تقبل التكنولوجيا على دمج المخاطر المتوقعة بدرجة الثقة والتي تتصل بسهولة الاستخدام والفائدة المدركة[14]، وتعني سهولة الاستخدام الدرجة المتوقعة لخلو النظام من بذل الجهد بالنسبة للمستخدم ، والفائدة المدركة والتي تعني احتمال زيادة فعالية وظيفة المستخدم عند استخدام نظام المعلومات[15]. ويعتبر هذا النموذج احد النماذج الأكثر استخداما في مجال المعلومات والتكنولوجيا فعن طريقه يتم التنبؤ المستقبلي للاستخدام ومحدداته[16]. تركيزنا الرئيسي هو دراسة مجموعة العوامل المؤثرة على استخدام نظام المعلومات،أين نسعى إلى اختبار نموذج تقبل التكنولوجيا، ونموذج المخاطر المتصورة على المؤسسات الجزائرية لاستكشاف أهم العراقيل التي جعلت من تطبيق نظام المعلومات فيها محدودا مقارنة بالمؤسسات النظيرة لها في أرجاء العالم.

سادسا: منهجية الدراسة.

يعتمد البحث على استخدام الإحصاء الوصفي من أجل التحقيق في العوامل المؤثرة على استخدام نظام المعلومات وذلك بالاعتماد على إجراء دراسة استقصائية تضم بيانات مجموعة من الفنادق الجزائرية باعتبارها احد مؤسسات قطاع الخدمات والتي تلجأ

نظيرتها إلى استخدام نظام المعلومات كتقنية حديثة في تقديم خدماتها وإدارة شؤونها . إضافة إلى أنه تم تحليل نتائج الاستقصاء باستخدام برنامج SPSS الإصدار20.

سابعا: إجراءات الدراسة الميدانية.

تماشيا ومتطلبات إعداد الدراسة الميدانية، تم تقسيم متغيرات الدراسة حسب أهدافها إلى متغيرات مستقلة تتمثل في المخاطر المتصورة، تصور الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام، ومتغير تابع متمثل في اعتماد نظام المعلومات.

1. وصف عينة الدراسة.

استخدام الاستبانة يمكننا من معرفة تصورات المستجوبين حول تبني نموذج نظام المعلومات يحتوي الاستطلاع على جزأين: الجزء الأول متعلق بالخصائص الديمغرافية لأفراد العينة، الجزء الثاني متعلق بأسئلة خاصة بسهولة الاستخدام والتي تحتوي على 06 أسئلة، الجزء الثاني متعلق بالفائدة المدركة من استخدام نظام المعلومات والتي تحوي ما يعادل 08 أسئلة، الجزء الثالث متعلق بالمخاطر المتصورة أما الجزء الأخير متعلق باستخدام نظام المعلومات من نظام المعلومات. تتم الإجابة باستخدام سلم تنقيط من 1 إلى 5 من رافض بشدة إلى أوافق بشدة.

تم توزيع ما مجموعه 180 استبانه على فنادق مختلفة الأحجام تشمل ولايات الجزائر العاصمة، بجاية، قسنطينة ، عنابة. أثناء مراجعة الإجابات تم استبعاد 20 استبيانه نظرا لعدم اكتمالها مما أسفر عن معدل استجابة يصل إلى 83.33% تم استلام الاستبيانات الكاملة شخصيا ولضمان الشفافية في الإجابة لم نطالب بأي معلومات شخصية قد تحدد هوية المشارك في الاستبانة كالاسم واللقب وغيرها عدا بعض المعلومات المحددة للخصائص الديمغرافية للعينة مثل العمر، مستوى التعليم وغيرها.

جدول رقم (01): وصف خصائص عينة الدراسة.

خصائص عينة الدراسة		العدد	النسبة المئوية
نوع المؤسسات المشاركة في الاستطلاع	من غير نجوم	4	%26.00
	من 1 الى 3 نجوم	6	%40.00
	من 4 الى 5 نجوم	5	%34.00
عمر المؤسسة	مابين 3-5 سنوات	6	%43.20
	أكثر من 5 سنوات	9	%56.80
عدد العمال	أقل من 10 عمال	1	%01.10
	مابين 10-50	11	%70.50
	أكثر من 50 عامل	4	%28.40
مستوى االتعليم	تعليم ثانوي	11	%07.90
	مستوى جامعي	45	%30.60
	ليسانس	75	%50.10
	مابعد الليسانس	19	%11.40
عمر العمال	أقل من 30 سنة	63	%42.00
	مابين 30-40	67	%45.50
	مابين 40-50	16	%11.40
	أكثر من 50 سنة	4	%01.10
الجنس	ذكر	130	%87.00
	أنثى	20	%13.00

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على استمارات الاستبيان.

2. اختبار ثبات أداة الدراسة.

يستخدم معامل كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha لقياس الموثوقية حيث إذا تجاوز نسبة 0.7 يعني أن الاستبانة جيدة، نلاحظ أن استبانة الدراسة تتميز بالموثوقية حيث وصلت النسبة إلى0.81، 0.94، 0.92 و0.87 خاصة وأن الدراسة اعتمدت على بنود استخدمت في دراسات سابقة تمت ترجمتها إلى اللغة الفرنسية والعربية، والبعض الأخر تم تعديلها لتتناسب مع موضوع الدراسة.

جدول رقم (02): نتائج اختبار ألفا كرونباخ.

	معامل (مؤشر) الموثوقية Cronbach's Alpha	عدد بنود الاستبانة
المخاطر المتصورة	0.81	06
سهولة الاستخدام	0.94	06
الفائدة المدركة	0.92	08
استخدام نظام المعلومات	0.87	06

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

3. التحليل الإحصائي لنتائج الاستبانة.

جدول رقم (03): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة.

عناصر الاستبانة	بنود الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
سهولة الاستخدام	البند 01	2.39	0.865
	البند 02	3.88	0.834
	البند 03	3.77	0.982
	البند 04	3.56	0.623
	البند 05	4.01	0.865
	البند 06	4.70	0.865
الفائدة المدركة	البند 01	3.77	0.676
	البند 02	3.88	0.325
	البند 03	3.57	0.533
	البند 04	3.67	0.864
	البند 05	3.93	0.865
	البند 06	3.95	0.834
	البند 07	3.93	0.982
	البند 08	3.95	0.623
استخدام نظام المعلومات	البند 01	3.50	0.530
	البند 02	2.40	0.850
	البند 03	3.60	0.560
	البند 04	3.95	0.810
	البند 05	3.01	0.788
	البند 06	2.67	0.439
المخاطر المتصورة	البند 01	2.09	0.211
	البند 02	2.90	0.546
	البند 03	3.00	0.873
	البند 04	2.84	0.789
	البند 05	2.56	0.456
	البند 06	2.31	0.587

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

جدول رقم (03): قيمة معاملات الإرتباط لبيروسون بين متغيرات الدراسة.

	المخاطر المتصورة	تصور الفائدة المدركة	تصور سهولة الاستعمال	استعمال نظام المعلومات
المخاطر المتصورة	1			
تصور الفائدة المدركة	0.351	1		
تصور سهولة الاستعمال	0.870	0.613	1	
استعمال نظام المعلومات	0.285	0.693	0.813	1

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

جدول رقم (04): تلخيص العلاقة الإحصائية بين متغيرات النموذج والفرضيات.

الفرضيات	العلاقة بين المتغيرات	β	S.E	t- value	P	R^2	النتائج
الفرضية 1	تصور الفائدة المدركة ← المخاطر المتصورة	0.342	0.054	6.33	.000	0.123	مرفوضة
الفرضية 2	تصور سهولة الاستخدام ← المخاطر المتصورة	0.870	0.227	3.83	.002	0.756	مقبولة
الفرضية 3	تصور الفائدة المدركة ← استخدام نظام المعلومات	0.593	0.060	9.88	.000	0.480	مقبولة
الفرضية 4	تصور سهولة الاستخدام ← استخدام نظام المعلومات	0.813	0.194	4.19	.001	0.660	مقبولة
الفرضية	المخاطر المتصورة ← استخدام نظام المعلومات	0.470	0.126	3.73	.003	0.080	مقبولة

β معامل الانحدار، S.E (Standard Error of β) الخطأ المعياري ، t- value (Critical Ratio = β / S.E). Statistical P الدلالة الإحصائية للاختبار Significance of the Test

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

ثامنا: مناقشة وتفسير النتائج.

تم اختبار وجود علاقة ارتباط بين متغيرات الدراسة من خلال الجدول 3 وتوضح نتائجه ما يلي توجد علاقة عكسية متناقصة بين متغير المخاطر المتصورة والمتغيرات الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام واستخدام نظام المعلومات حيث تبلغ قيم معامل الارتباط (r= - 0.351 ، r= - 0.870، r= -0.285) ما يعني انه كلما زادت المخاطر المتصورة انخفضت معه تصور الفائدة المدركة ، سهولة الاستخدام واستخدام نظام المعلومات، أما من جهة أخرى تجمع بين متغيرات نموذج تقبل التكنولوجيا (الفائدة المدركة ، سهولة الاستخدام) واستخدام نظام المعلومات علاقة طردية متزايدة قوية (r= 0.693، r= 813) ، ما يعني انه

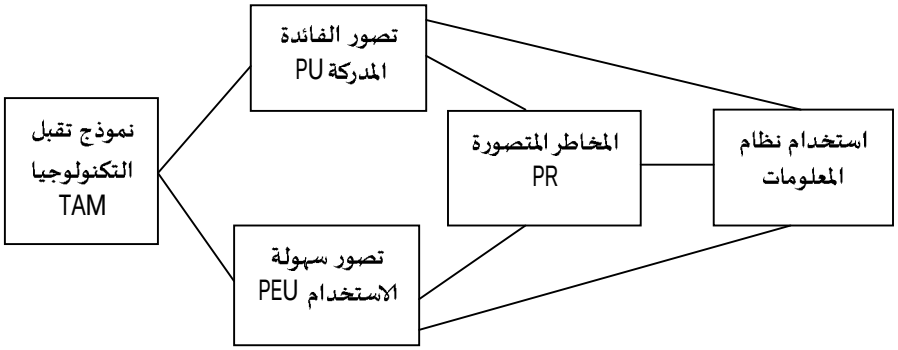
كلما زاد تصور الفائدة المدركة وتصور سهولة الاستخدام زاد معه استخدام نظام المعلومات

نظرا لاننا بصدد دراسة نموذج انحدار متعدد (اثر مجموعة من المتغيرات المستقلة : المخاطر المتصورة ، الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام على المتغير التابع استخدام نظام المعلومات) تفسر العلاقة أكثر بقيم R^2 حيث تجمع بين المخاطر المتصورة ، الفائدة المدركة واستخدام نظام المعلومات علاقة ضعيفة نوعا ما (R^2= 0.080 ، R^2= 0.480) على عكس سهولة الاستخدام، واستخدام نظام المعلومات التي تجمعهما علاقة قوية طردية متزايدة (R^2= 0.660).

لتحليل العلاقة أكثر بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع تم اعتماد نموذج الانحدار الخطي المتعدد أين تم تأكيد معظم فرضيات الدراسة ماعدا الفرضية الأولى المرفوضة والقائمة على نفي العلاقة بين متغيري الفائدة المدركة والمخاطر المتصورة فحسب قيمة (β = 0.342 - ، P= .000) التي وجود تأثير قوي نوعا ما وسالب بين الفائدة المدركة والمخاطر المتصورة من استخدام نظام المعلومات ما يفسر بان زيادة تصور الفائدة المدركة قد يؤدي إلى انخفاض المخاطر المتصورة لاستخدام نظام المعلومات لكن هذا التأثير ليس قويا بالضرورة. على عكس باقي الفرضيات التي أثبتت صحتها حيث أثبتت قيم (002. ، 003. P= ، 0.47 - ، β= 0.870) (الفرضيات 2.ب والفرضية 5) وجود علاقة سالبة أي متناقصة بين سهولة الاستخدام والمخاطر المتصورة ، وبين المخاطر المتصورة واستخدام نظام المعلومات عل التوالي، لكن ما يلاحظ أن التأثير كان اقوي بالنسبة لتصور سهولة الاستخدام على المخاطر المتصورة ما يفسر أنه كلما زاد إحساس الأفراد بسهولة استخدام نظام المعلومات كلما قلت المخاطر االمتصورة . أما قيم (β= 0.593، P= .000) و(003. P=، β = 0.813) بالنسبة لأثر كل من الفائدة المدركة وتصور سهولة الاستخدام على استخدام نظام المعلومات على التوالي فالقيم تؤكد وجود تأثير قوي موجب ما يعني أنه كلما زادت تصورات الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام لنظام المعلومات لدى الأفراد كلما زاد استخدام هذا الأخير غير أن تصور سهولة الاستخدام كان له الأثر الكبير. وعليه فإن سهولة استخدام نظام المعلومات قد يؤثر بطريقة مباشرة ايجابية على استخدام نظام المعلومات أوقد يكون له التأثير غير المباشر من خلال متغير المخاطر المتصورة حيث كلما زادت سهولة

الاستخدام قلت المخاطر المتصورة فيزيد بذلك استخدام نظام المعلومات، ما يجعلنا نستخلص إلى بناء النموذج التالي:

نموذج نتائج الدراسة: يمثل اثر نموذج تقبل التكنولوجيا و المخاطر المتصورة على استعمال نظام المعلومات



المصدر: إعداد الباحثين.

يفسر هذا النموذج بأن تصور الفائدة المدركة كان له تأثير منخفض على تصور المخاطر المتصورة، مرتفع بالنسبة لأثره على استخدام نظام المعلومات، أما سهولة الاستخدام كان له تأثير قوي مباشر متناقص بالنسبة للمخاطر المتصورة وتأثير قوي مباشر متزايد بالنسبة لاعتماد نظام المعلومات، المخاطر المتصورة كان لها تأثير متناقص مباشر على استخدام نظام المعلومات من خلال قضايا خسارة الأموال ،الفرص ، الخصوصية والأمن ، تأثير قوي غير مباشر من خلال سهولة الاستخدام حيث أن سهولة الاستخدام تعني تقليص مشاكل الوقت والأموال التي يمكن هدرها على التكوين والتدريب والفرص التي يمكن اغتنامها أثناء ذلك، وأيضا من خلال تصور الفائدة المدركة، ما يعني أن الأفراد مدركين لفائدة نظام المعلومات على تسيير أعمالهم لكن المشكل الأساسي كان يكمن في سهولة استخدام هذه الأنظمة فالتحولات العالمية والاجتماعية التوسع في استخدام التكنولوجيات المتطورة في الهاتف النقال والانترنيت جعلت من الفرد والموظف الجزائري يدرك أهمية نظام المعلومات في إدارة الأعمال غير أن الظروف الاجتماعية والاقتصادية، طرق التعليم

المنتهجة ، قلة المعرفة حدت من مهارات الأفراد في استخدام هذه التقنيات في المؤسسات والمجتمع الجزائري ما جعلها تؤثر سلبا على استخدامها والاستفادة من خصائصها

خلاصة.

نتائج هذه الدراسة لها تأثير كبير على استخدام نظام المعلومات من منظور المؤسسات بصفة عامة وعلى المؤسسات الجزائرية بصفة خاصة. حيث تمثل أولا دليل على ملائمة استخدام نموذج TAM ونموذج المخاطر المتصورة لقياس الأبعاد المختلفة لاستخدام نظام المعلومات . فتصورات نموذج TAM (من خلال تصور الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام) شرحت اعتماد نظام المعلومات إضافة إلى تفسير العلاقة بينه وبين المخاطر المتصورة .وعليه فعلى المؤسسات الجزائرية مراعاة التوصيات التالية:

- ✓ مراعاة تبني نظام معلومات يتناسب مع نموذج المؤسسات الجزائرية والذي يحاكي خصائص الموظف الجزائري
- ✓ إدراج دورات تكوينية قبل اعتماد أو تطوير أي نظام معلومات إضافة إلى الدورات التحسيسية بأهميته
- ✓ مراعاة توافق الأنظمة المعتمدة مع شروط الخصوصية ، الأمن والسلامة في حفظ المعلومات والبيانات
- ✓ بالنسبة لمؤسسات التعليم نقترح إدراج مقاييس مثل الإعلام الآلي ونظام الإعلام الآلي في التسيير لمساعدة الطلبة (موظفي وإداريي المستقبل) على إدراك كيفية استخدام نظام المعلومات في الحياة العملية ودوره في الإدارة ، التسيير ، معالجة المشاكل وخلق فرص للمؤسسات الاقتصادية.

مثل أي بحث، لهذه الدراسة بعض القيود نذكر أهمها فيما يلي:

- ✓ أولا تم توزيع الاستبانة على 15 فندقا ما يعني أن حجم العينة صغير مقارنة بموضوع يهدف إلى دراسة المؤسسات الجزائرية وكلما كانت العينة صغيرة كلما حد ذلك من تعميم نتائج الدراسة،
- ✓ ثانيا لم يأخذ النموذج الفروقات الديمغرافية بعين الاعتبار ما يعني غياب المتغيرات المتحكمة ما يستدعي ضرورة إدراجها في الدراسات المستقبلية،

- ✓ ثالثا تم قياس استخدام نظام المعلومات عن طريق استخدام أسئلة غير أنها لا تعكس الاستخدام الفعلي الحقيقي لهذه الأنظمة وعليه يمكن للدراسات المستقبلية وضع طرق قياس أكثر دقة وموضوعية مثل عدد المستخدمين لنظام أو برنامج إعلام معين، عدد البرامج المستخدمة. إحصاء المؤسسات المستخدمة عن نظيرتها غير المستخدمة وغيرها

الهوامش.

[1]: Hoffman, D.L., Novak, T.P., and Peralta, M. (1999)"Building Consumer Trust Online ", Communications of the ACM, vol.42, no.4, pp. 80-85.

[2]: Davis, F. D., (1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts Int. J. Man-Machine Studies .38, pp. 475-487

[3] محمد جمال عبد المجيد . توقع اعتماد التجارة الالكترونية في البلدان النامية . تكامل نموذج تقبل التكنولوجيا ونظرية السلوك المخطط . كلية إدارة الأعمال، جامعة عجمان الإمارات العربية المتحدة . الإدارة الصناعية ونظم البيانات . المجلد 110 . سنة 2010، ص- ص: 41- 392.

[4] عبد الهادي مسلم " مذكرة في نظم المعلومات الإدارية – المبادئ والتطبيقات - " مركز التنمية الدراسية، مصر، 994 . ص 16.

[5] أحمد رجب عبد العالي " المعاصرة في اللامحاسبة الإدارية " الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 1992. ص13.

[6]: Venkatesh V., Morris M., Davis G. (2003), and Davis F.: User Acceptance of Information Technology: Towards a Unified View. MIS Quarterly, Vol. 27 (2003) 425-479.

[7]: Lederer, A.L., Maupin, D.J., Sena, M.P., and Zhuang, Y. "The Technology Acceptance Model and the World Wide Web," *Decision Support Systems* (29:3) 2000, pp 269-282.

[8]: Brynjolfsson, E., and Smith, M, (2000). Frictionless Commerce? A Comparison of Internet and Conventional Retailers, Management Science Vol.46, No.4, pp. 563-585.

[9]: Doney, P. M., and Cannon P. (1997). .An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships, Journal of Marketing, Vol.61, pp. 35-51.

[10]: Pavlou, A, P. (2003). Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model, International Journal of Electronic Commerce, Vol.7, No.3, pp.69-103.

[11]: Zakariya Belkhamza, Sayed Azizi Wafa. (2009). The effect of perceived risk on the intention to use E- commerce: thr case of Algeria. Journal of internet banking and commerce, vol.14, no.1,pp.

[12]:

[13]: Mathieson, K. (1991). The technology acceptance model: a Meta-analysis of empirical planned behavior. Information system research, vol.2, no. 3, pp. 91-173.

[14]: Gefen, D., Karahana, E. & Straub, D.W. (2003) Trust and TAM in online shopping: An Integrated Model. MIS Quarterly, Vol. 27 (1), pp 51-90

[15]: Pavlou, A, P. (2003). Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model, International Journal of Electronic Commerce, Vol.7, No.3, pp.69-103.
[16]: Bugembe, J., (2003). Perceived usefulness, perceived ease of use, attitude and actual usage of a new financial management system: a case study of uganda national examinations board. http://www.mubs.ac.ug/docs/masters/acc_fin/Perceived%20usefulness.pdf. View in 16. 01. 2013

الملاحق:

بنود استمارة الاستبيان المعدة للدراسة.

المتغير	البنود	أوافق بشدة	أوافق	محايد	رافض	رافض بشدة
تصور سهولة الاستخدام	البند 01: يتميز نظام المعلومات بسهولة الاستخدام					
	البند 02 : يسهل نظام المعلومات من الحصول على المعلومات					
	البند 03 : يسهل من معالجة المشاكل في أي وقت او أي مكان					
	البند 04 : نظام لمعلومات فعال في توفير البيانات ومعالجتها					
	البند 05: يسهل من الاستجابة لطلبات العملاء					
	البند 06 : يعوقك عن استخدام نظام المعلومات كونك تحس انه نظام معقد					
تصور الفائدة المدركة	االبند 01 : أعتقد أن نظام المعلومات سيكون في مصلحة عملي					
	البند 02 : نظام لمعلومات دقيق في معالجة البيانات					
	البند 03 : يمدك نظام المعلومات بالسرعة في الاستجابة					
	البند 04 : تشعر بالراحة عند معالجة البيانات باستخدام برامج معلوماتية أحسن من معالجتها شخصيا					
	البند 05 : يزيد استخدامي لتكنولوجيا المعلومات والنت من حجم الأعمال					
	البند 06 : يوفر نظام المعلومات					

	الوقت في انجاز المهام					
	البند 07 : يوفر نظام المعلومات المال في انجاز المهام					
	البند 08 : يحسن من أداء عملي					
المخاطر المتصورة	البند 01 : لا يوفر الخصوصية والأمان في إمساك الوثائق الإدارية					
	البند 02 : تظن أن تكنولوجيا المعلومات قد تشكل خطرا على معلومات المؤسسة					
	البند 03 : خسارة الوظائف					
	البند 04 : خسارة الأموال					
	البند 05 : خسارة الوقت					
	البند 06 : خسارة الفرص					
استخدام نظام المعلومات	البند 01 : تود البدء في استخدام نظام المعلومات لتسيير أعمالك لأنك تحس انه ذو فائدة					
	البند 02 : تود البدء في استخدام نظام المعلومات لتسيير أعمالك لأنك تحس انه سهل الاستخدام					
	البند 03 : تود الاستمرار في استخدام نظام المعلومات لتسيير أعمالك لأنك تحس انه ذو فائدة					
	البند 04 : تود الاستمرار في استخدام نظام المعلومات لتسيير أعمالك إذا ما أحسست بسهولة استخدامه					
	البند 05 : تنصح الغير باستخدام نظام المعلومات والنت لتسيير أعمالهم نظرا لفائدتها					
	البند 06 : تنصح الغير باستخدام نظام المعلومات والنت لتسيير أعمالهم لاحساك بسهولة استخدامها					