

# نحو نظرية موحدة لفعالية نظم المعلومات "Towards A Unified Theory for Information Systems Success"

Dr. Ismail M. Romi\*

د. اسماعيل موسى رومي\*

## Abstract

Evaluating information systems success considered to be critical for organizational success. However; there is no distinct way to conduct such evaluation, because; the most used theories and models depends on two different approaches, mainly; behavioral theories, and information based theories. Therefore, the evaluation process remains fuzzy and elusive. This study aims to review information systems success theories and models in order to compare and evaluate those theories and models, for the purpose of integrating the results with the previous studies in this area, as well as to find out a unified model for evaluating information systems success. To achieve these objectives, the current study reviews literature related to information systems success theories and models. The most used theories and models are the theory of reasoned action, theory of planned behavior, technology acceptance model, Delone and Mclean model (D&M), Seddon Model. After that a comparison between the testing results found in the literature were conducted to find out the most suitable theory.

The main finding of this study supports the Delone and Meleans Model (D&M), where this model can be considered to be the most practical model, because it provides a framework that can facilitate information systems evaluation process. Furthermore; this model subdivides the measurements into six main groups; mainly system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefits. In addition, this model takes into consideration the requirements of all parties that use information systems in the organization.

## ملخص

يعتبر موضوع تقييم فعالية نظم المعلومات من الموضوعات الهامة؛ وذلك لضرورته في تقييم نظم المعلومات في المؤسسات حتى تتمكن من الوصول إلى الفعالية المطلوبة في الأداء وتحقيق النجاح المنشود. وقد لاقى هذا الموضوع اهتماماً كبيراً من الباحثين والمدراء المعنيين، لكن هناك قصوراً في النتائج التجريبية في هذا المجال الأمر الذي لم يساعد على ظهور طريقة محددة لاختبار فعالية نظم المعلومات وذلك لأن دراسة فعالية نظم المعلومات تستند على العديد من النظريات والنماذج.

وتهدف الدراسة الحالية إلى استعراض ومقارنة واختبار النظريات والنماذج المختلفة التي تقوم عليها دراسة فعالية نظم المعلومات، من أجل تحقيق التكامل مع جهود الباحثين في التوصل إلى نظرية موحدة لتقييم فعالية نظم المعلومات.

ولتحقيق ذلك فقد تمت مراجعة عينة من الدراسات السابقة التي استخدمت أو اختبرت نظريات فعالية نظم المعلومات، ومن ثم استخلاص نتائج اختبارات هذه النظريات، وعمل التحليل والمقارنات اللازمة بين النظريات المختلفة.

وقد تمت دراسة العديد من النماذج والنظريات السلوكية، ومن أبرزها؛ نظرية التصرفات المسببة، ونظرية السلوك المخطط، والنظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا، ونظرية قبول التكنولوجيا، إضافة إلى النماذج والنظريات المستندة على نظريتي المعلومات، وتأثير المعلومات، ومن أبرزها؛ نموذج ديلون ومكلين (D&M)، ونموذج سيدون. وتم التوصل إلى أن نموذج فعالية نظم المعلومات (D&M) من أكثر النماذج شهرةً وتطبيقاً؛ وذلك لأنه قدم إطاراً يمكن من خلاله تطبيق النظريات الخاصة بتقييم فعالية نظم المعلومات، ويتميز بتقسيمه للمقاييس المستخدمة في ست مجموعات، وتبينه للعلاقات السببية بين المجموعات المختلفة، وأنه يأخذ بعين الاعتبار توجهات كافة المستفيدين من النظام، وإمكانية استخدام النموذج في الدراسات التطبيقية والنظرية على حد سواء

**الكلمات الدالة:** فعالية نظم المعلومات، النظريات السلوكية، نظرية المعلومات، نظرية التأثير.

\* Palestine Polytechnic University-PPU

\* كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات، جامعة بوليتكنك فلسطين