

عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها

بفاعلية القرارات الاستراتيجية

م. د. سلوى هاني السامرائي
كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة بغداد

المستخلص :

تستخدم المنظمات العديد من الوسائل والاساليب لضمان نجاحها في عملها والتكيف للتغيرات المختلفة والمتسارعة في بيئتها سواء الداخلية منها او الخارجية وذلك من خلال القرارات التي يتم اتخاذها وبخاصة القرارات الاستراتيجية والتي تمثل المرتكز الاساسي لنجاح المنظمة فهي ذات صلة بالمستقبل ولذلك فانها تتخذ في ظروف لا تأكد ، ولضمان ان يكون القرار فاعل فلا بد من توفير المعلومات الدقيقة والشاملة وهذا يتطلب نظام معلومات ستراتيحي تتوفر فيه فرص النجاح ويمكن تحقيق ذلك من خلال تحديد عوامل النجاح الحرجة لهذا النظام والتي تساعد في توجيه الجهود نحو الانشطة والمجالات المهمة والتي تحتاج الى تطوير.

ويتم في هذا البحث بيان العلاقة بين عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وفاعلية القرارات الاستراتيجية وقد اختيرت الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية لاختبار هذه العلاقة من خلال استبانة تم تصميمها لقياس متغيرات البحث واستطلاع آراء عينة البحث المكونة من (١٦) مدير وقد أظهرت نتائج تحليل إجاباتهم الاتفاق على أهمية المتغيرات ، كما ودلت نتائج التحليل الاحصائي على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين هذه المتغيرات.

Critical Success factors of Strategic Information system and it's relation with Strategic Decisions Effectiveness

Abstract

The organization uses many techniques and methods to ensure that they will succeed and adapted with velocity change in the internal and external environment by decision taking, especially strategic decisions.

Strategic decisions are very important for organization success because it can predict the future and deal with uncertainty, in this circumstances they need accurate and comprehensive information to make effective strategic decision.

To achieve that purpose it must owned successful Strategic Information System (SIS) and determined the critical success factors for this system ,which can assisted the worker to focus on the important activities to develop it.

This research was tested the relation between Critical Success Factors of (SIS) and strategic decision effectiveness by questionnaire. The sample of research was (16) managers in the General Company for Vegetable Oil Industry.

In the light of results ,the research attained to the number of conclusion, on of them the existence of significant positive correlation between the research's variables(critical success factors of (SIS) and strategic decision effectiveness).



مجلة العلوم

الاقتصادية والإدارية

المجلد ١٨

العدد 69

الصفحات 95 - 111



عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

المقدمة

يعد نظام المعلومات الاستراتيجي من الانظمة التي افرزها تطور أنظمة المعلومات الإدارية بمرور الزمن ، وازدياد حاجة الادارة الى معلومات عن التغيرات في كل من البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لغرض اتخاذ القرارات التي تمكن المنظمة من تحديد اهدافها بشكل صحيح ، وتمنحها القدرة على مواجهة المنافسة والبقاء في البيئة التي تعمل فيها ، وذلك يكون من خلال ما يسمى بالقرارات الاستراتيجية .

ولضمان فرص نجاح نظام المعلومات الاستراتيجي وتوفير المعلومات المناسبة التي تستخدمها الادارة العليا لاتخاذ قراراتها الاستراتيجية يتم تحديد عوامل النجاح الحرجة لهذا النظام التي تعد من المسائل الحيوية للمنظمة وانشطتها اذ يتم من خلالها تحديد المجالات التي تسترعى الاهتمام لضمان النجاح في المستقبل.

ويتناول هذا البحث العلاقة بين تحديد عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وفاعلية القرارات الاستراتيجية، وفي ضوء ذلك تم صياغة فرضية البحث والاطار النظري وعرض النتائج التي تم التوصل اليها من خلال استطلاع اراء عينه البحث في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية وتم اقتراح التوصيات.

المبحث الأول/ منهجية البحث

١-١ مشكلة البحث

تعيش المنظمة في بيئة تتسم بسرعة وكثرة التغيرات فيها، وللاستجابة السريعة لهذه التغيرات فان احتياجات المدراء في المستويات العليا من المعلومات تكون متزايدة، لذلك فانهم بحاجة الى نظام ناجح يوفر المعلومات الاستراتيجية الدقيقة المطلوبة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تؤثر في مستقبل المنظمة وبقاؤها في البيئة التي تعمل فيها والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية من المعلومات، ويمنح المنظمة القدرة على مواجهة المنافسة، لذلك على المنظمة العمل على نجاح هذا النظام، ولتحقيق هذا النجاح فان الادارة العليا تستخدم العديد من الاساليب والمداخل ومنها تحديد عوامل النجاح الحرجة لهذا النظام الذي يعد موردا مهما من موارد المنظمة ، وبذلك يمكن بلورة مشكلة البحث من خلال التساؤلات الاتية :

- ماهو دور عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي للشركة في فاعلية القرارات الاستراتيجية؟
- هل يؤدي تحديد عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي في الشركة الى زيادة فاعلية القرارات الاستراتيجية ؟
- هل بإمكان الادارة العليا تحديد عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي؟
- هل تدرك عينة البحث اهمية ودور عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي بتحديد المجالات التي يجب التركيز عليها وتوجيه الجهود نحوها ؟

٢-١ أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث بالاتي :

١. أهمية المتغيرات المبحوثة إذ أن مدخل عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي من المداخل المعاصرة، وتحديد هذه العوامل والتركيز عليها يساعد في التحديد الواضح للمعلومات والمعالجات المطلوبة، وتجنب الهدر في الموارد المهمة أو اضاءة الجهود.
٢. يعد البحث مساهمة متواضعة في طرح موضوع من الموضوعات المهمة في الادبيات ، وهو المحاولة الاولى محليا-على وفق معلوماتي- لاختبار العلاقة بين المتغيرات المبحوثة.
٣. يؤمل من خلال النتائج التي سيتم التوصل اليها توجيه الانتباه إلى دور عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي في فاعلية القرارات الاستراتيجية وامكانية استيعاب المسؤولين لاهمية هذه المتغيرات وادراكهم لطبيعة العلاقة بينها لتوظيفها في تعزيز جوانب الاداء المهمة لضمان مواجهة المنافسة الحادة للسلع الاجنبية في السوق والذي يتوقف على فاعلية قراراتها الاستراتيجية التي تعد المرتكز الأساسي لنجاح المنظمة.

عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

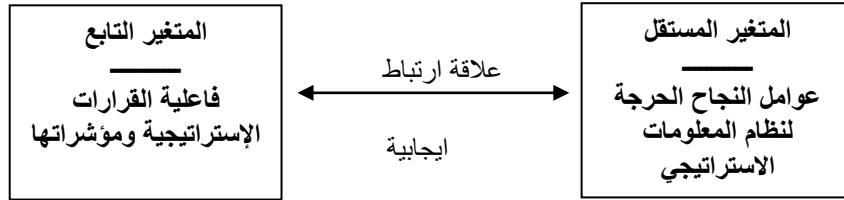
٣-١ أهداف البحث

يهدف البحث الى :

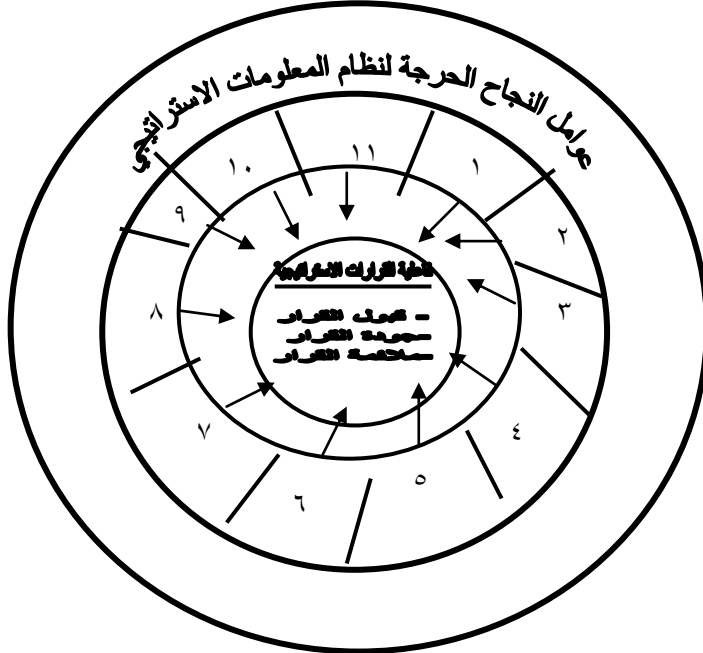
١. توجيه الانتباه الى مدخل عوامل النجاح الحرجة للاستفادة منه في تحقيق النجاح في مختلف المجالات .
٢. التعرف على مؤشرات قياس فاعلية القرارات الإستراتيجية
٣. تشخيص اهمية متغيرات البحث في الشركة عينة البحث .
٤. التعرف على مدى استخدام الشركة للمفاهيم المطروحة وفيما اذا كان هناك نظام معلومات استراتيجي وهل يتم تحديد عوامل النجاح الحرجة لهذا النظام .
٥. بيان العلاقة بين عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي في الشركة وفاعلية القرارات الإستراتيجية .

٤-١ أنموذج البحث :

في ضوء هدف البحث ولبيان العلاقات بين متغيري البحث اللذين تم تصنيفهما كمتغير مستقل وهو عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي ، ومتغير معتمد وهو فاعلية القرارات الاستراتيجية ومؤشراته . تم وضع الانموذج الافتراضي كما في الشكل (١) والشكل (٢)



شكل (١) اتجاه العلاقة بين متغيري البحث



شكل رقم (٢) وصف
وصف متغيرات البحث الرئيسية والفرعية

- (١) التزام الإدارة العليا بدعم نظام المعلومات الاستراتيجي
- (٢) التفاعل بين المستخدمين من نظام المعلومات الاستراتيجي والمتخصصين فيه
- (٣) تطابق الأهداف بين الإدارة والمستخدمين والمتخصصين في نظام المعلومات الاستراتيجي.
- (٤) فهم المتخصصين في نظام المعلومات الاستراتيجي للتطبيقات .
- (٥) التخطيط للنظام .
- (٦) مستوى جاهزية العاملين في النظام .
- (٧) التزام المستخدم اتجاه النظام .
- (٨) العلاقة بين المستخدمين والمتخصصين في نظام المعلومات الاستراتيجي.
- (٩) فهم المستخدمين لمتطلبات النظام .
- (١٠) استقرار حاجات المستخدمين .
- (١١) الموارد المالية

٥-١ فرضية البحث

تم وضع الفرضية الرئيسية للبحث والتي تتفرع منها الفرضيات الفرعية لكل عامل من عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وتنص الفرضية الرئيسية على الاتي :



عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

((لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كل عامل من عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وفاعلية القرارات الاستراتيجية ومؤشراتها)).

٦-١ أدوات البحث

لغرض جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات البحث والمتعلقة بالجانب النظري والجانب العملي تم اعتماد العديد من الأدوات وهي كالآتي :

- الجانب النظري : الاحاطة بما عرض في الادبيات المختلفة والاستعانة بشبكة المعلومات العالمية الانترنيت

- الجانب العملي : - المقابلات الشخصية

- الاستبانة كمصدر رئيس لجمع المعلومات

١-٦-١ الاستبانة

تم تصميمها لنضم اسئلة عن متغيري البحث وقد تم صياغة الاسئلة بالاستفادة مما ورد في الادبيات واستخدام المقياس الخماسي " likert " لتحديد اهمية كل متغير على وفق اجابات عينة البحث وتضم

(٤٢) سؤال لقياس متغيرات البحث ملحق [١] .

وتم عرض الاستبانة على مجموعه من الاساتذة المختصين لقياس صدق المحتوى ملحق [٢] كما قد تم اختبار ثبات المقياس والذي بلغ " ٨١% " على وفق معامل ارتباط بيرسون .

٧-١ أساليب العرض والتحليل الاحصائي :

تم استخدام الاساليب الاحصائية الآتية :

- الوسط الحسابي : لتشخيص واقع متغيرات البحث في اجابات عينة البحث بمقارنته بالوسط الفرضي .

- الانحراف المعياري : لقياس تشتت قيم الاجابات عن الوسط الحسابي .

- الأهمية النسبية : لبيان نسبة الاجابة عن متغير معين من مجموع الاجابات.

- معامل ارتباط بيرسون : لقياس معامل ثبات الاستبانة.

- معامل ارتباط سبيرمان : لتحديد قوة العلاقة بين متغيرات البحث.

٨-١ عينة البحث :

اجري البحث في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية وقد تم اختيارها كونها من الشركات الرائدة في مجال الصناعة وتضم العديد من الافراد ذوي الخبرات والمؤهلات الكفوة وتسعى إلى استخدام الاساليب والتقنيات الحديثة في مجال عملها لاجل تطوير الاداء في هذه الشركة ومواجهة المنافسة في السوق .

ويتكون مجتمع البحث من المدراء في الشركة (البالغ عددهم ٢٣) ووزعت الاستبانة على السادة رئيس واعضاء مجلس الادارة ومدراء بعض الوحدات والاقسام في الشركة _ الذين لعملهم علاقة بموضوع البحث ويمتلكون الخبرة في هذا المجال لتكون لاجاباتهم الدقة والموضوعية في النتائج المستخرجة_ ليشكلوا عينة البحث ، وبلغ مجموع الاستثمارات التي تم توزيعها (١٦) استمارة اعيدت جميعها.



عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

المبحث الثاني/ الاطار النظري

١-٢ مفهوم نظام المعلومات الاستراتيجي "SIS" Strategic Information System Concept

وردت تعريفات عديدة لنظام المعلومات الاستراتيجي من قبل المفكرين والباحثين في هذا المجال إذ عُرف بأنه " النظام الذي يدعم العمليات او معالجات الادارة الي تزود الشركة بالمنتجات والخدمات والقدرات لامتلاك الميزة التنافسية للتفوق على منافسيها ، كذلك فانه يحفز الابداع ويحسن اداء الاعمال ويبنى مصادر المعلومات الاستراتيجية " .

(O'Brien , 2003, G17 , O'Brien & Marakas , 2008 , 530)

كما عرفه Turban وزملاؤه " بأنه النظام الذي يتصف بامتلاكه القدرة على تغيير الاسلوب الذي تؤدي به الاعمال ، كما انه يستطيع ايضا تغيير الاهداف والعمليات والمنتجات والعلاقات البيئية لمساعدة المنظمة للتفوق على المنافسين " (Turban , et al. , 2002 , 83)

وضمن ذات المفهوم عرفه Laudon & Laudon الا انه اضيف له بكونه نظام حاسوب في اي مستوى من

مستويات المنظمة والتي يساعدها في امتلاك الميزة التنافسية (Laudon & Laudon, 2003, 88)

فنظام المعلومات الاستراتيجي يجب يتماشى مع استراتيجية المنظمة وهيكلها كي تتمكن المنظمة من الاستجابة السريعة للتغيرات البيئية (العاني، ٢٠٠٩ ، ٤٣) ، من خلال التنقيب عن المعلومات التي تخص سوق محددة او مجموعه من الزبائن ، وتحليل اتجاهات أذواق الزبائن وتفضيلاتهم (القنديلجي والجنابي ، ٢٠٠٩ ، ١٤٧) ، ويمكنها من مواجهة التحديات التي تفرضها القوى التنافسية (الحميري وآخرون، ٢٠٠٩ ، ٥٨) ، فهو يزود صانع القرار الاستراتيجي المتمثل بمجلس الادارة او المدير التنفيذي "الادارة العليا" (٥١٣ - ٥١٢ ، ٢٠٠٧ ، Dess, et al.) بالمعلومات الاستراتيجية التي تتميز بكونها نوعية ومختصرة وتتلائم مع طبيعه القرارات الاستراتيجية (الشرمان ، ٢٠٠٤ ، ٩٨) ، كما انها تكون ذات توجه مستقبلي ومشملة على قدر من الغموض وترتبط بالتخطيط بالاجل الطويل (الزعيبي ، ٢٠٠٥ ، ٣٣) .

٢-٢ عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي: SIS Critical Success Factors

وهي العوامل المرتبطة بغايات النظام وهيكله وعملياته والعاملين فيه والتي عند توافرها بشكل سليم يتحقق النجاح لنظام المعلومات الاستراتيجي . (الطائي والخفاجي ، ٢٠٠٩ ، ٨٠) . إذ يتم من خلالها تحديد الاعمال والمتطلبات التي تحتاجها المنظمة لنجاحها وتحديد الاسبقيات لهذه المتطلبات واولوياتها (حسين، ٢٠٠٧ ، ١١٦) . فهي عوامل مهمة "Key" وذلك لكونها حرجة لاجل ان تنجز المنظمه اهدافها

الاستراتيجية. (O'Brien & Marakas , 2008 , 343)

وتم استخدام هذا المدخل لنظام المعلومات الاستراتيجي لتحديد المعلومات التي يحتاجها المدراء

وعند تنفيذها بالشكل الصحيح فان ذلك ينعكس في نجاح المنظمة . (Turban, et al.,2002,346)

ويمكن إيجاز أهمية هذا المدخل بالاتي : (الطائي والخفاجي ، ٢٠٠٩ ، ٨١-٨٢)

١- تسهيل المهمة في تحديد فرص النجاح وكذلك المخاطر التي تواجه نظام المعلومات الاستراتيجي وتطويره

وكذلك تجنب المشاكل نتيجة جمع بيانات كثيرة جدا او قليلة جدا. (Turban , et al. , 2002 , 347)

٢- تسهيل مهمة التعرف على حاجات المستفيدين .

٣- يتم من خلالها قياس نسبة نجاح التطبيقات لنظام المعلومات الاستراتيجي ومعرفة الجوانب التي تحتاج الى تحسين وصولا لنظام كفاء وفعال.

٤- يسهم بنسبة تصل بين ٨٠%-٩٠% في نجاح النظام .

ويمكن تحديد اهم عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي بالاتي :

(الطائي والخفاجي ، ٢٠٠٩ ، ٨٥-٩٥) (مكليود وشيل ، ٢٠٠٩ ، ٧١٤-٧١٦)

١- التزام الادارة العليا بدعم نظام المعلومات الاستراتيجي



عوامل النجاح المرجحة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

- عندما تكون الادارة العليا اول مستخدم للنظام فإن هذا يحفز جميع العاملين ببذل اقصى طاقاتهم وجهودهم لنيل رضا الجهات العليا فضلا عن بيان اهمية هذا النظام للمنظمة وتوفير الستلزمات الضرورية له .
- ٢- التفاعل بين المستفيدين من نظام المعلومات الاستراتيجي وبين المتخصصين فيه وينطوي على ادخال التصرفات المشتركة بين المستفيدين والمتخصصين من حيث مقدار الاتصالات وجودتها وطبيعة النشاطات المنفذة من قبلهما ، ولضمان ان يكون التفاعل بالشكل المطلوب يجب ان يكون التركيز على الهدف الاساس وهو امتلاك نظام معلومات استراتيجي سليم.
- ٣- تطابق الاهداف بين الادارة والمستخدمين والمتخصصين في نظام المعلومات الاستراتيجي. ويشير الى مدى التوافق بين الادارة ومجموعة المستفيدين واهداف نظام المعلومات الاستراتيجي والفوائد الناجمة عنه حيث ان المتخصص في النظام على دراية كبيرة بكيفية استخدام مخرجات النظام متى ما كانت الاهداف للجهات المختلفة محددة بدقة ووضوح (ادريس ، ٢٠٠٧ ، ٥٢٦)
- ٤- فهم المتخصصين في نظام المعلومات الاستراتيجي للتطبيقات . ويعني كيفية فهم المتخصصين للهدف والوظائف والتطبيقات العملية والتي ينبغي على نظام المعلومات الاستراتيجي دعمها ، وهذا ما يعرف بمجال المعرفة وان تكون مثمرة وفعالة وتقابل احتياجات المنظمة من المعلومات .
- ٥- التخطيط
- ويكون ضمن الاهتمام الرئيسي للادارة (Turban , et al. , 2002 , 113) ، وينطوي على كمية التحضير التي نفذت من اجل حصر متطلبات نظام المعلومات الاستراتيجي وتحديد المسؤوليات للوصول إلى النتائج المرغوبة ضمن الوقت المحدد . (العمرى والسامرائي ، ٢٠٠٨ ، ١٤٠٠)
- ٦- مستوى جاهزية المشاركين في النظام يشير إلى مستوى الولاء والانتماء عند الاعضاء المشاركين في النظام لضمان تحقيق نجاحه بصورة متكاملة.
- ٧- التزام المستخدم اتجاه النظام يعني مستوى الأهمية التي يوليها المستخدم للنظام (المستفيد الذي يؤثر فيه النظام او التطبيق) والذي يسهم في نجاح النظام وانتشاره وتطوره وذلك لشعوره بأنه يحقق فائدة له وللمنظمة .
- ٨- العلاقة بين المستخدمين والمتخصصين في نظام المعلومات الاستراتيجي تعبر عن مستوى الثقة والنوايا الحسنة بين الاقسام المشاركة بتطوير النظام وعلاقتهم العملية فعندما تكون هذه العلاقات جيدة فأنها تسرع بتلبية المتطلبات واجراء التعديلات المطلوبة متى ما ظهرت خلافات .



عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

- ٩- فهم المستخدمين لمتطلبات النظام.
يشير الى مستوى المعرفة الذي يمتلكه المستخدم فيما يتعلق بمتطلبات تأديته لواجباته والمعلومات التي يحتاجها وبأي شكل ومصادرها (388 , 2008 , O'Brien & Marakas).
- ١٠- استقرار حاجات المستخدمين
يعتمد على مدى استقرار بيئة عملية اتخاذ القرارات واستقرار الحاجات من المعلومات لتطبيق معين.
- ١١- الموارد المالية
تتضمن جميع التخصيصات المالية المطلوبة للنظام التي متى ما توفرت بالكم والوقت المطلوب ادت الى نجاح النظام .
- ٢-٣ القرارات الإستراتيجية وفعاليتها :
تتخذ القرارات الإستراتيجية في المستويات العليا للمنظمة وتتضمن اختيار استراتيجية المنظمة التي تحدد الاتجاه طويل الامد (Goodman, et al.,2007,144) وبذلك فإنها تتعامل مع الاعمال ذات الصيغة غير التقليدية والمتعلقة بالمستقبل(الشرمان، ٢٠٠٤، ٢٩٦) اي ان هذه القرارات تمثل العمق الزمني البعيد لتحديد السياسة العامة او العريضة للمنظمة (الشماع وحمود، ٢٠٠٧، ٢٤٥) فهي تتخذ في ظروف لا تأكد وتتناول متغيرات طويلة الاجل تتعلق باداء المنظمة ويكون تأثيرها هام لاستمرار نجاح المنظمة (غراب، ١٩٩٨، ٧).
- فعلى المنظمة إعطاء الأهمية لقراراتها الإستراتيجية لما لها من تأثير في تحقيق اهدافها وضمان بقائها في البيئة التي تعمل فيها من خلال تحديد كيفية تعاملها مع المتغيرات الحالية والمستقبلية تتميز هذه القرارات بالخصائص الاتية : (طعمة، ٢٠١٠، ٣٢-٣٣) .
- ١- يتم اتخاذ هذه القرارات في اعلى المستويات التنظيمية لاملاكها الرؤية والتصور الشامل عن اهداف المنظمة ولا يمكن ان تخول للمستويات الأدنى (Johnson & Scholes , 1999 ,4-5).
- ٢- يكون تأثيرها مستقبلي وبعيد الامد (Pitts & Lei, 1996, 7) .
- ٣- يكون تأثيرها شامل لكل اجزاء ووحدات المنظمة لذلك ينظر لها ككل متكامل .
- ٤- هي قرارات نادرة وغير روتينية (Wheelen & Hunger,2010 , 73) فهي استثنائية ولا يمكن برمجتها (الفضل، ٢٠١٠، ٣٤) .
- ٥- تبني عليها قرارات الادارة الوسطى والدنيا ، اي انها تكون موجهة لقرارات هذه المستويات .
- ٦- تتطلب هذه القرارات تخصيص الموارد لغرض تنفيذها وخاصة النادرة منها .
- ٧- تتعامل مع عوامل البيئة الخارجية وظروف اللاتأكد ، فالمعلومات تتضمن لا تأكد وغموض (Elbanna & Child, 2007,436) ولذلك تتطلب حلول جديدة وابداعية لحل المشكلات (Schermerhorn , 2008 , 172).



عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

ويتضح مما سبق تأثير القرارات الاستراتيجية على مكانة ومستقبل المنظمة ونجاحها، ولذلك يجب ان تكون هذه القرارات فاعلة ويُعرف القرار الاستراتيجي الفاعل بأنه " القرار الذي يحقق الاهداف التي صنع من اجلها " فالقرار الناجح هو الذي يتكامل مع بقية القرارات ومع اتجاه المنظمة وصانع القرار الناجح هو الذي يستطيع الحصول على المعلومات بالوقت المناسب ويضع البدائل ويحاول اشراك الافراد للحصول على الاتفاق على القرار ويستشير ذوي الخبرة والكفاءة (Daft, 2001 , 428) .

وقد ورد في الأدبيات العديد من الصفات او المؤشرات التي ذكرها الكتاب والباحثين للقرار الفاعل ومنها " الجودة، القبول، الموثوقية، امكانية وسرعة التنفيذ ؛ الملائمة، توفر المعلومات، المشاركة، الخبرة والادراك، التكيف مع البيئة .

ويمكن إيجاز هذه الصفات بالاتي : (المسعودي، ٢٠٠٩ ، ١٢٥)

١- قبول القرار من قبل المستويات الادنى

وهذا يتحقق بالمشاركة في صنع القرار والثقة المتبادلة (الفضل ، ٢٠١٠ ، ٣٧) ، اذ ان تنفيذ

القرار الاستراتيجي يتطلب التعاون والالتزام من بقية المستويات (Wheelen & Hunger, 2008 , 20)

٢- جودة القرار

تقاس من خلال القدرة على توفير البدائل والافكار الجديدة والوقت اللازم للوصول الى الهدف ، وهذا يتحدد بقدرة صانع القرار وامتلاكه للخبرة والادراك وجمعه للمعلومات الصحيحة لحل المشكلات في الوقت المناسب (Schermerhorn, 2008,172).

٣- ملائمة القرار

اي الاخذ في الاعتبار الظروف والمتغيرات للبيئة الداخلية وللبيئة الخارجية ومدى توافر المعلومات

عنهما (Stacey , 2000 , 41) .



عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

المبحث الثالث/ الجانب العملي

وصف المتغيرات من وجهة نظر عينة البحث وتحليل النتائج واختيار علاقات الارتباط
١-٣ وصف المتغيرات من وجهة نظر عينة البحث :
تهدف هذه الفقرة الى وصف آراء عينة البحث فيما يتعلق بمتغيرات البحث والمتمثلة بعوامل النجاح الحرجة
لنظام المعلومات الاستراتيجي كمتغير مستقل وفاعلية القرارات الاستراتيجية ومؤشراتها كمتغير معتمد .
أولاً : عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي من وجهة نظر عينة البحث
يتضح من النتائج في الجدول رقم [١] أن الأوساط الحسابية لعوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي كانت
كالآتي :
جدول رقم (١) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية والترتيب لعوامل النجاح الحرجة لنظام

الترتيب	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات
١	٨٦.٠٢	٠.٤٢٥	٤.٣٠١	١. التزام الإدارة العليا بدعم نظام المعلومات الاستراتيجي
٤	٨٠.٤٢	٠.٥٠١	٤.٠٢٢	٢. التفاعل بين المستخدمين من نظام المعلومات الاستراتيجي والمتخصصين فيه .
٧	٧٩.٢	٠.٧٣١	٣.٩٦	٣. تطابق الأهداف بين الإدارة والمستخدمين والمتخصصين في نظام المعلومات الاستراتيجي .
٣	٨٤.٤٢	٠.٦١٣	٤.٢٢١	٤. فهم المتخصصين في نظام المعلومات الاستراتيجي للتطبيقات .
٦	٨٠.٢	٠.٥٢	٤.٠١	٥. التخطيط للنظام .
٢	٨٠.٤٨	٠.٦٠٢	٤.٢٤	٦. مستوى جاهزية العاملين في النظام .
٩	٧٧.٠٢	٠.٨١٣	٣.٨٥١	٧. التزام المستخدم اتجاه النظام .
٥	٨٠.٤	٠.٥٠٥	٤.٢	٨. العلاقة بين المستخدمين والمتخصصين في نظام المعلومات الاستراتيجي .
١٠	٧٥.٩	٠.٦٩١	٣.٧٩٥	٩. فهم المستخدمين لمتطلبات النظام .
١١	٦٢.٠٢	٠.٨٣٣	٣.٢٥١	١٠. استقرار حاجات المستخدمين .
٨	٧٨.٢٢	٠.٧٩	٣.٩١١	١١. الموارد المالية

١- حقق التزام الإدارة العليا بدعم نظام المعلومات الاستراتيجي وسطا حسابيا مقداره [4.301] بانحراف معياري [0.425] وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي .
وهذا يشير الى اتفاق عينة البحث على اهمية التزام الادارة العليا بدعم نظام المعلومات الاستراتيجي وتوفير الموارد المختلفة لتسهيل عمل النظام وتوضيح اهميته للاخرين .
٢- اظهر العامل الثاني وهو التفاعل بين المستخدمين من نظام المعلومات الاستراتيجي والمتخصصين فيه وسطا حسابيا مقداره [4.021] بانحراف معياري [0.511] مما يدل على ان آراء عينة البحث تتفق على وجود التفاعل بين المستخدمين من النظام والمتخصصين فيه من خلال كون هدفهم واحد من حيث امتلاكهم لنظام معلومات استراتيجي سليم وكذلك اختيار الافراد المناسبين للعمل وان المستخدمين لديهم الفهم والمعرفة في مجال عمل النظام .

عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

- ٣- اما العامل الثالث فقد كان الوسط الحسابي له مقداره [3.96] بانحراف معياري [0.731] ويتضح من ذلك ان عينة البحث تتفق على ان المعلومات التي يوفرها النظام تتوافق مع اهداف الادارة والمستخدمين والمتخصصين كذلك فانه يلبي متطلبات الجهات المختلفة فضلا عن كون الاهداف قد تم تحديدها بدقة ووضوح .
- ٤- بلغ الوسط الحسابي لفهم المتخصصين في نظام المعلومات الاستراتيجي للتطبيقات [4.221] بانحراف معياري [0.613] وهذا يبين ان لدى المتخصصين المعرفة الكافية بالاهداف والوظائف والتطبيقات العملية التي على النظام دعمها كما ان لديهم خبرة سابقة في التطبيقات الحالية ويستطيعون تحديد الاحتياجات بطريقة صحيحة وسريعة .
- ٥- اما الوسط الحسابي للتخطيط للنظام فقد كان [4.01] بانحراف معياري [0.52] وهذا يشير الا ان المهام في النظام يتم تحديدها بشكل سليم وكذلك الاشخاص المسؤولين عن تنفيذها، وتتم متابعة التقارير والنشاطات من قبل كل شخص مسؤول عن ذلك فضلا عن تحديد اوقات لانجاز المهام ومتابعتها .
- ٦- وحقق عامل مستوى جاهزية الفريق المشارك وسطاً حسابياً مقداره [4.24] بانحراف معياري [0.602] ، وهذا يعني اتفاق عينة البحث على ان العاملين في النظام يبذلون الجهد لانجاح النظام وتلبيتهم لوامر الادارة العليا ومناقشة كل ما يتعلق بالنظام وتقديم الافكار والمقترحات لتطوير النظام وايمانهم باهميته .
- ٧- اظهر عامل التزام المستخدم اتجاه النظام وسطا حسابيا مقداره [3.851] بانحراف معياري مقداره [0.813] مما يؤشر ان عينة البحث تتفق على ان المستخدم يؤمن بان النظام يحقق فائدة له وبذلك فانه يوليه اهمية كبيرة فضلا عن اشراكه في مناقشة تأثيرات النظام الايجابية منها والسلبية .
- ٨- بلغ الوسط الحسابي لعنصر النجاح الحرج لنظام الممثل بالعلاقة بين المستخدمين والمتخصصين في النظام [4.02] بانحراف معياري [0.505] ومن خلال الاجابات يتضح ان عينة البحث تؤكد على ان مستوى التعامل بين المستخدمين والمتخصصين في النظام جيد كذلك توجد ثقة فيما بينهم حيث يتم مناقشة المتطلبات والخلافات وايجاد المعالجات لها قبل تفاقمها .
- ٩- حقق فهم المستخدمين لمتطلبات النظام وسطا حسابيا بلغ [3.795] بانحراف معياري [0.691] مما يؤشر ان اتفاق عينة البحث على اهمية امتلاك المستخدم للمعرفة الكافية كي يؤدي واجباته بالشكل المطلوب ليتمكن من تزويد العاملين في النظام بالمعلومات المطلوبة لتنفيذ المتطلبات وكذلك امتلاكه للمعرفة والوعي بمصادر الحصول على المعلومات .
- ١٠- اما عامل استقرار حاجات المستفيدين فقد كان الوسط الحسابي له [3.251] بانحراف معياري مقداره [0.833] وهو اعلى من الوسط الفرضي بقليل وهذا يشير الى اهمية ان تحدد احتياجات المستفيدين على وفق التغيرات في البيئة الخارجية وكذلك التغيرات في العوامل التشغيلية ، كما ان هذه الاحتياجات تتغير على وفق التغير في آراء المستفيدين ومعارفهم .
- ١١- اظهر عامل الموارد المالية كاحد عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وسطا حسابيا بلغ [3.911] بانحراف معياري [0.79] ، وهذا يبين أهمية ان تكون التخصيصات المالية للنظام كافية واهمية توفرها عند الحاجة اليها وكذلك للحصول على البرامجيات المطلوبه لتشغيل النظام وتوفير المستلزمات المختلفة
- أما في ما يتعلق بالأهمية النسبية لكل عامل فكما يتضح من إجابات عينة البحث إن التزام الإدارة العليا بدعم النظام كان بالمرتبة الأولى حيث بلغت الأهمية النسبية (٨٦.٠٢ %) أما استقرار حاجات المستفيدين فكان في المرتبة الأخيرة بأهمية نسبية (٢٢.٠٢ %)



عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

ثانيا : فاعلية القرارات الاستراتيجية من وجهة نظر عينة البحث
يظهر الجدول رقم [٢] الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية والترتيب لفاعلية
القرارات الإستراتيجية ومؤشراتها وهي كالآتي:

جدول رقم (٢)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية والترتيب لفاعلية القرار ومؤشراته

ت	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الترتيب
١	قبول القرار	٣.٩٠١	٠.٧٥١	٧٨.٠٢	٣
٢	جودة القرار	٤.٢٢	٠.٦٠٢	٨٤.٤	٢
٣	ملائمة القرار	٤.٢٧٣	٠.٥٨٣	٨٥.٤٦	١
	اجمالي فاعلية القرار	٤.١٣١	٠.٦٣٥		

١- بلغ الوسط الحسابي لمتغير قبول القرار [4.101] بانحراف معياري [0.611] ويشير ذلك الى اتفاق عينة البحث على أهمية هذا المتغير ومشاركة العاملين في عملية صنع القرار الاستراتيجي والأخذ بارائهم ومقترحاتهم لتكون الإجراءات واضحة لهم .

٢- أما متغير جودة القرار فقد كان الوسط الحسابي له [4.22] وبانحراف معياري [0.602] وهذا يبين أهمية هذا المتغير حيث يقوم صانعي القرار الاستراتيجي بتحديد البدائل المتعددة وطرح أفكار جديدة كما انهم يستطيعون تحديد المعلومات ذات القيمة لصنع القرار والزمن اللازم للتنفيذ .

٣- حقق هذا المتغير وسط حسابيا [4.273] بانحراف معياري [0.583] وبذلك تؤشر اجابات عينة البحث أهمية هذا المتغير حيث يؤخذ بنظر الاعتبار عند صناعة القرار الاستراتيجي ما يتوفر في الشركة من موارد وما فيها من نقص ، كذلك يتم تحديد الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية ، كما يتوفر لصانع القرار الاستراتيجي الكم والنوع المطلوب من المعلومات .

- وحقق اجمالي فاعلية القرار الاستراتيجي وسطا حسابيا مقداره [٤.١٣١] بانحراف معياري [٠.٦٣٥] أما الأهمية النسبية لكل من المؤشرات فان ملائمة القرار كان تسلسله الأول حيث ان أهمية النسبية له مقدارها (٨٥.٤٦ %) ثم يأتي بعده جودة القرار بأهمية نسبية (٨٤.٤ %) وأخيراً قبول القرار بأهمية نسبية (٧٨.٠٢ %) .

2.3 طبيعة علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

- اختبار علاقات الارتباط بين عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وفاعلية القرار الاستراتيجي .

للتحقق من صحة الفرضية الرئيسية ومدى قبولها والتي تنص على " عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين كل عامل من عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وفاعلية القرارات الاستراتيجية ومؤشراتها " ، تم استخراج معامل الارتباط وقياس معنوية هذا المعامل كما موضح في الجدول رقم [٣] وكانت العلاقات كالآتي :



عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

جدول رقم (٣)

قيم معاملات الارتباط بين عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وفاعلية القرار الاستراتيجي ومؤشراته

الاهمية النسبية %	عدد العلاقات المعنوية	اجمالي فاعلية القرار	ملائمة القرار	جودة القرار	قبول القرار	المتغيرات المستقلة	المتغيرات المعتمدة
١٠٠	٤	0.431	٠.445	0.433	0.396	التزام الإدارة العليا بدعم نظام المعلومات الاستراتيجي .	١
١٠٠	٤	0.382	0.398	0.39	0.335	التفاعل بين المستخدمين من نظام المعلومات الاستراتيجي والمتخصصين فيه .	٢
١٠٠	٤	0.369	٠.٣٩	٠.٣٨١	0.325	تطبيق الأهداف بين الإدارة والمستخدمين والمتخصصين في نظام المعلومات الاستراتيجي.	٣
١٠٠	٤	٠.٣٩٣	٠.٤٢١	٠.٣٩٤	٠.٣٩٢	فهم المتخصصين في نظام المعلومات الاستراتيجي للتطبيقات .	٤
١٠٠	٤	٠.٣٧٧	٠.٣٩٥	٠.٣٨٤	٠.٣٢٨	التخطيط للنظام .	٥
١٠٠	٤	٠.٤٠١	٠.٤٢٧	٠.٣٩٧	٠.٣٩٥	مستوى جاهزية العاملين في النظام .	٦
١٠٠	٤	٠.٣٢	٠.٣٧	٠.٣٦١	٠.٣١١	التزام المستخدم اتجاه النظام .	٧
١٠٠	٤	٠.٣٥٧	٠.٣٩٧	٠.٣٨٨	٠.٣٣	العلاقة بين المستخدمين والمتخصصين في نظام المعلومات الاستراتيجي .	٨
١٠٠	٤	٠.٣١١	٠.٣٤٧	٠.٣٤٢	٠.٣٠٢	فهم المستخدمين لمتطلبات النظام .	٩
٧٥	٣	٠.٣٠٥	٠.٣٥٤	٠.٣٤	٠.٢٩٤	استقرار حاجات المستخدمين .	١٠
١٠٠	٤	٠.٣٦١	٠.٣٨٩	٠.٣٧٨	٠.٣٢	الموارد المالية .	١١

١- كان لعامل النجاح المتمثل بالتزام الإدارة العليا بدعم نظام المعلومات الاستراتيجي اربع علاقات ارتباط ذات دلالة معنوية مع اجمالي ومؤشرات فاعلية القرار الاستراتيجي اي بنسبة ١٠٠% من مجموع العلاقات، وكان اقوى هذه العلاقات مع متغير ملائمة القرار حيث بلغ معامل الارتباط [0.445] بمستوى معنوية [0.01] أي بدرجة ثقة (٩٩%) أي انه كلما زاد التزام الإدارة العليا بدعم نظام المعلومات الاستراتيجي فان ذلك يؤدي الى زيادة ملائمة القرار وجودته وقبول القرار .

كما أن معامل الارتباط مع إجمالي فاعلية القرار الاستراتيجي [0.443] عند مستوى معنوية [0.01].
٢- أما التفاعل بين المستخدمين من نظام المعلومات الاستراتيجي والمتخصصين فيه فقد كان له ثلاث علاقات ارتباط ذات دلالة معنوية مع قبول القرار وجودة القرار وملائمة القرار وكانت معاملات الارتباط [0.335] و [0.390] و [0.398] وبمستوى معنوية [0.05] و [0.01] و [0.01] على التوالي ، اما معامل الارتباط لهذا العامل مع إجمالي الفاعلية فكان [0.382] عند مستوى معنوية [0.01] . اي بنسبة ١٠٠% من مجموع العلاقات.



عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

وهذا يبين انه كلما زاد التفاعل بين المستفيدين من نظام المعلومات الاستراتيجي والمتخصصين فيه زادت فاعلية القرارات الاستراتيجية ، فعندما يكون الهدف امتلاك نظام معلومات استراتيجي سليم فإن ذلك ينعكس في جمع المعلومات المتعلقة بالفرص والتهديدات في البيئة الخارجية ونقاط القوة والضعف في الشركة وتوفير الكم والنوع المطلوب من المعلومات لصانع القرار الاستراتيجي .

٣- كذلك حقق العامل الثالث ثلاث علاقات ارتباط ذات دلالة معنوية مع مؤشرات فاعلية القرار الاستراتيجي المتمثلة بقبول القرار [0.325] بمستوى معنوية [0.05] اي بدرجة ثقة (٩٥ %) وجودة القرار [0.381] بمستوى معنوية [0.01] وملانمة القرار [0.390] بمستوى معنوية [0.01] وبلغ معامل الارتباط مع اجمالي الفاعلية [0.369] عند مستوى معنوية [0.01] ، اي انه كلما زاد تطابق الاهداف بين الادارة والمستخدمين والمتخصصين فان ذلك يزيد من فاعلية القرارات الاستراتيجية حيث تكون الاهداف محددة بوضوح للجميع وبدقة وكذلك فان المعلومات التي يوفرها النظام تتوافق مع هذه الاهداف مما يؤدي ان تكون هذه المعلومات بالكم والنوع المطلوب وتكون شاملة بما يمكن من وضع البدائل المختلفة كما سيكون هناك قبول للقرار من قبل العاملين ويكون التنفيذ بشكل أسرع.

٤- اظهر فهم المتخصصين في نظام المعلومات الاستراتيجي للتطبيقات علاقة ذات دلالة معنوية مع اجمالي فاعلية القرار الاستراتيجي حيث بلغ معامل الارتباط [0.393] بمستوى معنوية [0.01] ، كما انه حقق ثلاث علاقات معنوية مع مؤشرات فاعلية القرار الاستراتيجي وكانت هذه العلاقات حسب ترتيب قوتها مع ملانمة القرار ثم جودة القرار واخيرا قبول القرار ومعاملات الارتباط بلغت [0.421] و [0.394] و [0.392] وجميع العلاقات كانت بمستوى معنوية [0.01] ، وهذا يشير الى انه كلما كان لدى المتخصصين في النظام معرفة باهداف النظام والتطبيقات التي يدعمها ، وكانت لديهم خبرة ويستطيعون تحديد الاحتياجات بطريقة صحيحة فان ذلك يؤدي الى زيادة فاعلية القرار الاستراتيجي حيث يتم توفير المعلومات المطلوبه لصانع القرار والمتعلقة بمجالات العمل المختلفة .

٥ - وكان للتخطيط للنظام علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مع اجمالي فاعلية القرار الاستراتيجي بلغ معامل الارتباط [0.377] بمستوى معنوية [0.01] ، كما حقق هذا العامل ثلاث علاقات ارتباط ذات دلالة معنوية كان اقوى معامل ارتباط مع ملانمة القرار وبلغ معامل الارتباط [0.395] بمستوى معنوية [0.01] ثم مع جودة القرار حيث بلغ معامل الارتباط [0.384] بمستوى معنوية [0.01] واخيراً قبول القرار حيث بلغ المعامل [0.328] بمستوى معنوية [0.05] .

وهذا يشير الى انه كلما زاد التخطيط للنظام زادت فاعلية القرار الاستراتيجي حيث ان التحديد السليم للمهام والاشخاص المسؤولين عنها وتحديد الاوقات اللازمة للتنفيذ ومتابعة ذلك يؤدي الى ان تحدد نقاط القوة والضعف في المنظمة ويتم جمع المعلومات عن الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية وبذلك يتوفر لدى صانع القرار الكم المطلوب من المعلومات ذات القيمة التي توفرها الجهات المختلفة وبما يمكن من وضع بدائل متعددة وتحديد الزمن اللازم للتنفيذ ويتم الاخذ بأراء العاملين وبما يمكن من التنفيذ بسرعة لان الإجراءات واضحة.

٦- حقق هذا العامل علاقة ذات دلالة معنوية مع اجمالي فاعلية القرار الاستراتيجي حيث بلغ معامل الارتباط [0.401] بمستوى معنوية [0.01] ، وكانت علاقات الارتباط مع مؤشرات الفاعلية الثلاث جميعها بمستوى معنوية [0.01] وكانت معاملات الارتباط [0.427] و [0.397] و [0.395] مع ملانمة القرار وجودة القرار وقبول القرار على التوالي .



عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

فكلما زاد إيمان العاملين في النظام بأهمية النظام وتقديمهم للأفكار والمقترحات لتطوير النظام وبذلهم للجهود لانجاح النظام يؤدي الى فاعلية القرارات الاستراتيجية وتوفير المعلومات التي يحتاجها متخذ القرار الاستراتيجي وبذلك يتمكنون من الاخذ بالاعتبار كل ما يتعلق بالبيئة الخارجية بالفرص والتهديدات ونقاط القوة ونقاط الضعف في البيئة الداخلية من وضع البدائل المختلفة .

٧- حقق هذا العامل علاقة ارتباط مع فاعلية القرار الاستراتيجي بمستوى معنوية [0.05] وبلغ معامل الارتباط [0.32] ، كما انه حقق ثلاث علاقات ارتباط ذات علاقة معنوية مع قبول القرار وجوده القرار وملانمة القرار ، حيث بلغت معاملات الارتباط [0.311] و [0.361] و [0.370] وبمستوى معنوية [0.05] و [0.01] و [0.01] على التوالي .

وهذا يشير الى انه كلما زاد التزام المستخدم تجاه النظام زادت فاعلية القرار الاستراتيجي .

٨- اظهر هذا العامل علاقة ارتباط مع فاعلية القرار الاستراتيجي بمستوى معنوية [0.01] وبلغ معامل الارتباط [0.357] ، حيث كلما زاد التفاعل بين المستخدمين والعاملين في نظام المعلومات الاستراتيجي زادت فاعلية القرار الاستراتيجي حيث كانت معاملات الارتباط مع مؤثرات القرار الاستراتيجي جميعها ذات دلالة معنوية حيث بلغت لقبول القرار [0.33] بمستوى معنوية [0.05] ولجودة القرار [0.388] بمستوى معنوية [0.01] ولملانمة القرار [0.397] وبمستوى معنوية [0.01] .

٩- اما فهم المستخدمين لمتطلبات النظام فقد حقق علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مع فاعلية القرار الاستراتيجي بلغ معامل الارتباط [0.311] بمستوى معنوية [0.05] ، وكانت العلاقة مع مؤشرات فاعلية القرار الاستراتيجي جميعها بمستوى معنوية [0.05] وبلغت معاملات الارتباط [0.302] و [0.342] و [0.347] مع قبول القرار وجوده القرار وملانمة القرار على التوالي .

وهذا يشير الى انه كلما زاد مستوى فهم المستخدمين لمتطلبات النظام ومعرفتهم بكيفية تأديتهم لواجباتهم وتزويدهم للعاملين في النظام بالمعلومات المطلوبة لتنفيذ المتطلبات ادى ذلك الى زيادة فاعلية القرار الاستراتيجي من حيث ملانمته وجودته وقبوله .

١٠- كان لاستقرار حاجات المستفيدين علاقة ارتباط بمستوى معنوية [0.05] مع فاعلية القرار الاستراتيجي وبلغ معامل الارتباط [0.305] ، اي انه كلما تم تحديد احتياجات المستفيدين بالشكل الصحيح كلما زادت فاعلية القرار الاستراتيجي ، وحقق هذا العامل علاقتي ارتباط كان الاقوى مع ملانمة القرار وبمستوى معنوية [0.01] وبلغ معامل الارتباط [0.354] ، والعلاقة الاخرى كانت مع جودة القرار وبلغ معامل الارتباط [0.340] بمستوى معنوية [0.05] .

١١- أما الموارد المالية فقد كان لهذا العامل علاقة ارتباط بمستوى معنوية [٠.٠٥] مع فاعلية القرار الاستراتيجي وبلغ معامل الارتباط [٠.٣٦١] ، كما انه حقق ثلاث علاقات ارتباط مع مؤشرات فاعلية القرار الاستراتيجي أي ما نسبته ١٠٠% من مجموع العلاقات ، حيث كانت معاملات الارتباط [٠.٣٢٠] بمستوى معنوية [٠.٠٥] و [٠.٣٧٨] بمستوى معنوية [٠.٠١] و [٠.٣٨٩] بمستوى معنوية [٠.٠١] مع قبول القرار وجوده القرار وملانمة القرار .

وهذا يشير الى انه كلما زادت التخصيصات المالية كلما زادت فاعلية القرار الاستراتيجي .

ومن خلال النتائج فان جميع عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي حققت علاقات ارتباط ذات دلالة معنوية مع فاعلية القرار الاستراتيجي وبنسبة ١٠٠% باستثناء عامل استقرار حاجات المستفيدين حيث كان عدد العلاقات ذات الدلالة المعنوية (٣) أي بنسبة تقارب ٧٥% وهذا يشكل إسناد كافي لرفض الفرضية الرئيسية للبحث والفرضيات الفرعية لها.



عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

المبحث الرابع/ الاستنتاجات والتوصيات

١-٤ الاستنتاجات :

- إن أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها تتمثل بالآتي :
١. تؤكد العديد من الأدبيات على أهمية تحديد عوامل النجاح الحرجة لعلاقتها بتحديد الاسبقيات والأولويات للأنشطة المهمة والحيوية والتركيز عليها .
 ٢. ان استخدام مدخل عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي يجنب المنظمة تحمل أعباء جهود إضافية وإضاعة الوقت نتيجة لجمع بيانات لا علاقة لها بموضوع القرار .
 ٣. يتضح من إجابات عينة البحث (من خلال المقابلات الشخصية) أن مفهوم نظام المعلومات الاستراتيجي غير متبلور بشكل كامل لدى البعض منهم ويتم الخلط بينه وبين نظام المعلومات الإدارية ، وهذا ينعكس في قدرة الشركة على المنافسة في بيئتها .
 ٤. رغم التفاوت في أهمية عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي و مؤشرات فاعلية القرار الاستراتيجي الا انه يستنتج من الاجابات اتفاق عينة البحث على أهمية المتغيرات وذلك من خلال الأوساط الحسابية المستخرجة حيث كانت جميعها فوق الوسط الفرضي .
 ٥. من خلال النتائج المستخرجة لعلاقات الارتباط يتضح ان علاقات الارتباط كانت ذات دلالة معنوية، وبذلك لا تقبل فرضية البحث الرئيسية والفرضيات الفرعية لها .
 ٦. يتبين ان ادارة الشركة عندما تحدد عوامل النجاح الحرجة وتوظفها بالشكل العلمي سيكون لها دور في تحقيق فاعلية القرار الاستراتيجي.
 ٧. عدم وجود تشكيل او وحدة ضمن الهيكل التنظيمي لنظام المعلومات الاستراتيجي ، والاعتماد على مصادر وجهات مختلفة لجمع المعلومات عن البيئة الخارجية .

٢-٤ التوصيات :

تتمثل اهم التوصيات بالآتي :

١. ضرورة استثمار ادارة الشركة للعلاقة الايجابية القوية بين التزام الادارة العليا وبين فاعلية القرار الاستراتيجي لتحقيق المزيد من هذه الفاعلية وبما يجعلها اكثر تنافسية.
٢. ضرورة زيادة اهتمام الكوادر القيادية وتشجيعهم على تبني التقنيات والأساليب الحديثة في مجال نظام المعلومات الاستراتيجي والقرارات الإستراتيجية .
٣. نشر الوعي بدور عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي في توفير الجهد والوقت والمال .
٤. إشراك الأفراد في مختلف المستويات وخاصة العليا بدورات ومؤتمرات لاطلاعهم على اهم التطورات في نظم المعلومات الإستراتيجية في مجال عمل الشركة .
٥. استحداث تشكيل أو وحدة ضمن الهيكل التنظيمي لنظام المعلومات الاستراتيجي ، وتزويده بالمختصين والمحللين والأجهزة والبرامجيات اللازمة لتقديم الدعم لمتخذي القرار الاستراتيجي من خلال تحديث معلوماتهم واطلاعهم على آخر المستجدات والتغيرات في البيئة .
٦. ضرورة الاهتمام بشكل اكبر بأراء العاملين ومشاركتهم بعملية صنع القرار الاستراتيجي لضمان التنفيذ بشكل أسرع وأفضل .



عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

المصادر

أولاً : المصادر العربية :

١ - الكتب :

١. ادريس ، ثابت عبد الرحمن ، " نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة " الدار الجامعية ، ٢٠٠٧ .
٢. الحميري ، نجم عبد الله ، والسامرائي ، سلوى امين ، و العبيد ، عبد الرحمن ، " نظم المعلومات الادارية / مدخل معاصر " دار وائل للنشر ، عمان ، ٢٠٠٩ .
٣. الزعبي ، حسن علي ، " نظم المعلومات الاستراتيجية ، مدخل استراتيجي " ، دار وائل للنشر ، عمان ، ٢٠٠٥ .
٤. الشرمان ، زياد محمد ، " مقدمة في نظم المعلومات الادارية MIS " ، الطبعة الاولى ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٤ .
٥. الشماع ، خليل محمد حسن ، وحمود ، خضير كاظم ، " نظرية المنظمة " ، الطبعة الثالثة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، ٢٠٠٧ .
٦. الطائي ، محمد عبد حسين ، والخفاجي ، نعمة عباس خضير ، " نظم المعلومات الاستراتيجية ومنظور الميزة التنافسية " ، الطبعة الاولى ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩ .
٧. العاني ، مزهر شعبان ، " نظم المعلومات الادارية ، منظور تكنولوجي " الطبعة الاولى ، دار وائل للنشر ، الاردن ، ٢٠٠٩ .
٨. العمري ، غسان عيسى ، والسامرائي ، سلوى امين ، " نظم المعلومات الاستراتيجية ، مدخل استراتيجي معاصر " ، الطبعة الاولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، ٢٠٠٨ .
٩. الفضل ، مؤيد ، " المنهج الكمي في اتخاذ القرارات الادارية المثلى " ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٤ .
١٠. طعمة حسن ياسين ، " نظرية اتخاذ القرارات / اسلوب كمي تحليلي " ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١٠ .
١١. قنديلجي ، عامر ابراهيم ، و الجنابي ، علاء الدين عبد القادر ، " نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات " ، الطبعة الخامسة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، ٢٠٠٧ .
١٢. مكليود ، رايموند ، وشيل ، جيورج ، " نظم المعلومات الادارية " ، دار المريخ ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٩ .

٢- الدوريات :

- غراب ، كامل السيد " نموذج متكامل لاتخاذ القرارات الاستراتيجية " مجلة الادارة العامة ، العدد ٥٦ ، المملكة العربية السعودية ، الرياض ، ١٩٨٧ .

٣- الرسائل :

- المسعودي ، فاطمة عبد علي سلمان ، " اثر المعرفة السوقية في تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية " رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة كربلاء ، العراق ، ٢٠٠٩ .



عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي
وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية

ثانيا : المصادر الأجنبية :

a. Books :

1. Daft, Richard L. , "Organization theory and design", 7th ed., South. Western , U.S.A. , 2001 .
2. Dess, Gregory G. & et. al, "Strategic Management", Mc. Graw-Hill / Irwin , New York, 2007 .
3. Goodman , stephen H., et al., "Management" , Thomson South-Western , China , 2007.
4. Johnson, Gerry & Scholes, Kevan, "E xploring corporate strategy " , 5th ed. , prentice Hall , England , 1999 .
5. Laudon , Kenneth C. & Laudon , Jane P. , " Essentials of management information systems " , 5th ed. prentice Hall .
6. O'Brien , James A. , " Introduction to information systems " 11th ed. , Mc Graw-Hill , New York , 2003.
7. O'Brien , James A. , & Marakas, George M., " Introduction to information systems " 14th ed. , Mc Graw-Hill , 2008.
8. Pitts, Robert A. & Lei, David, " Strategic Management" West Pubeshing com, 1996.
9. Schermerhorn, John R., "Management", 8th ed., John Wiley & Sons, India, 2008.
10. Stacey, Ralph D., "Strategic Management and Organization Dynamic", 3rd ed., Prentice Hall, London, 2000.
11. Turban, Efraim, et al., "Information Technology for management: Transforming business in the digital economy", 3rd ed., John Wiley & Sons , U.S.A., 2002.
12. Wheelen, Thomas L. & Hunger, J. David, " Strategic Management and business policy", Pearson- Prentice Hall , New Jersy, 2008.
13. Wheelen, Thomas L. & Hunger, J. David, " Strategic Management and business policy", Pearson- Prentice Hall , New Jersy, 2010

b. Journals:

- 1- Elbanna, S.& Child, J., "Influenc on Strategic decision Effectiveness: development and test of an integrative model", strategic management journal, 5 feb., 2007. / www: business ,illi nos ,edu.