

أثر خصائص جودة نظام المعلومات في فاعلية القرار الاستراتيجي:
دراسة حالة في المعهد التقني الحويجة

م.م. مراد موسى عبد الجبوري
الجامعة التقنية الشمالية / المعهد التقني الحويجة

**Effect of the quality characteristics of the
information system in the effectiveness of strategic
decision:
Case Study at Hawija Technical Institute**

Assis. Lec. Murad Mousa Abed al – Jubory
Northern Technical University / Hawija Technical Institute

تاريخ قبول النشر 2019/2/19

تاريخ استلام البحث 2018/6/28

المستخلص:

تعد جودة نظام المعلومات احد المتطلبات الأساسية للمنظمات لتوافقها مع مفهوم فاعلية القرار الاستراتيجي لذا فان خصائصها تعد جزءا فاعلا في مجال نظم المعلومات ضمن التوجه الحالي للمنظمات علما إن مرامي هذه الخصائص تتجلى في تأمين المعلومات كما يحتاج صانعي القرار ويحقق الفاعلية للقرار الاستراتيجي بالوقت والشكل والمحتوى والتقنية المناسبة وعلى ضوء ذلك تهدف الدراسة إلى تأشير مستوى فاعلية القرار الناتج عنها لتقديم أفضل القرارات لمعالجة للمشاكل التي تواجهها، ومن هنا وجدت الدراسة مدخلا لتأشير حالة في (المعهد التقني الحويجة) وقد تجلت هذه الحالة في بيان العلاقة والأثر من خلال تصميم مخطط فرضي للدراسة يعكس طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين خصائص جودة نظام المعلومات وفاعلية القرار الاستراتيجي وانبثق عن ذلك المخطط مجموعة من الفرضيات الرئيسة والفرعية والتي اختبرت باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات التي حصل عليها عن طريق إجابات الأفراد المبحوثين في المنظمة قيد الدراسة على استمارة الاستبانة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أبرزها: وجود علاقات ارتباط وأثر بين خصائص جودة نظام المعلومات وفاعلية القرار الاستراتيجي واعتمادا على الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، فقد قدمت الدراسة مجموعة المقترحات المنسجمة مع هذه الاستنتاجات،

الكلمات المفتاحية: خصائص جودة نظام المعلومات، فاعلية القرار الاستراتيجي.

Abstract:

The quality of the information system is one of the basic requirements of the organizations to be consistent with the concept of effective strategic decision. Therefore, their characteristics are an effective part in the field of information systems within the current direction of the organizations. The objectives of these characteristics are reflected in providing information as required by decision makers and achieving the effectiveness of the strategic decision in time, In light of this, the study aims to indicate the level of effectiveness of the resulting decision to provide the best decisions to address the problems facing them(Technical Institute Hawijah) This situation has been demonstrated in the relationship and impact statement through the design of the hypothesis of the study reflects the nature of the relationship of correlation and impact between the characteristics of the quality of the information system and the effectiveness of strategic decision and emerged from that scheme a set of hypotheses main and subsidiary, which was tested using a set of statistical methods to address the data obtained by Responses of individuals interviewed in the organization under study on the questionnaire. The study reached a number of conclusions, the most prominent of which are: the existence of relationships and impact between the characteristics of the quality of the information system and the

effectiveness of strategic decision and based on the findings of the study, the study has led to a set of proposals consistent with these conclusions,

Keywords: *Quality characteristics of the information system, effectiveness of strategic decision.*

المقدمة:

تمثل المعلومات الأساس المنطقي لعملية اتخاذ القرارات بالنسبة إلى الإدارة المعاصرة. وهذه القرارات لم تعد تعتمد على عنصر الخبرة والتقدير الشخصي. وتعد المعلومات في عصرنا الحالي مورداً جديداً ورئيسياً لأي منظمة بغض النظر عن طبيعتها وحجمها مثلها مثل الموارد البشرية وقد أصبحت بمنزلة القاعدة الأساسية Physical Resources.

والموارد المادية Human Resources التي تعتمد عليها لممارسة أعمالها في ظل بيئة الأعمال المتغيرة والمعقدة التي تحيط بالمنظمة حالياً أو مستقبلاً. ونظراً إلى أهمية المعلومات في حياة المنظمات المعاصرة جرت زيادة الاتجاه نحو نظم المعلومات، ودراسة خصائص الجودة في نظم المعلومات لضمان تدفق المعلومات من المنظمة وإليها وبالوقت المناسب، وبالشكل المناسبة، والمحتوى المناسب واستخدام التقنية الملائمة، فهي أصبحت تشكل المسار الذي يساعدها على الحياة والبقاء والاستمرار في دنيا الأعمال. يركز هذا البحث على دراسة خصائص الجودة في نظم المعلومات المطبقة في المنظمات العراقية والمعهد التقني الحويجة تحديداً، وان خصائص جودة نظام المعلومات قسمت في هذا البحث إلى أربعة خصائص وهي: خاصية الوقت، وخاصية الشكل، وخاصية المحتوى، وخاصية التقنية.

البحث الأول: منهجية الدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة

إن الخصائص الجيدة للمنظمات هو إنها أصبحت منظومات أعمال يتصاعد فيها دور الارتباطات والعلاقات والاتصالات فكل منظمة أصبحت على شكل فرق عمل وان كل فريق عمل بداخله أفراد وكل فرد يقدم خدمة للآخرين وهو بنفس الوقت يعتبر زبون يحصل على خدمات الآخرين. ولنجاح هذه العملية يلتزم وجود قواعد نظم متكاملة تعمل من اجل توفير المعلومة بالكمية المناسبة وبالشكل المناسب وفي الوقت المناسب من خلال استخدام افضل انواع الاجهزة والبرمجيات وكل ذلك من اجل استخدام المعلومات في صناعة كافة انواع لقرارات ومن ابرز هذه القرارات هو القرار الاستراتيجي ومدى فاعليته تجاه المنظمة ومستقبلها في تشخيص وايجاد الحلول للمشاكل التي تواجه المنظمة على الامد البعيد ومن هذا المنطلق يستلزم على المنظمة وجود نظام معلومات يمتلك خصائص جودة عالية المستوى ومن هنا وجد الباحث تساؤلات تعبر عن مشكلة البحث وهذه التساؤلات مفادها الاتي:

- 1- ما مدى توفر خصائص جودة نظام المعلومات في المنظمة المبحوثة؟
- 2- ما هو دور خصائص جودة نظام المعلومات في تحقيق فاعلية القرار الاستراتيجي في المنظمة المبحوثة؟

ثانياً: هدف الدراسة

يتوضح الهدف من الدراسة في مجموعة نقاط كما يأتي:

- 1- إن توجه منظمات الأعمال نحو تصميم نظم تدعم صناعة القرارات ونقصد الاستراتيجية منها وقلة الدراسات المحلية التي اهتمت بهذا المجال دفع الباحث لتوفير إطار نظري للتعرف على خصائص جودة نظام المعلومات.
- 2- تحديد الدور الحقيقي الذي تلعبه خصائص جودة النظام لتحقيق فاعلية القرار الاستراتيجي.
- 3- التعرف على دور كل خاصية من خصائص جودة نظام المعلومات لتحقيق القرار الاستراتيجي بشكل منفرد عن الخصائص الأخرى.

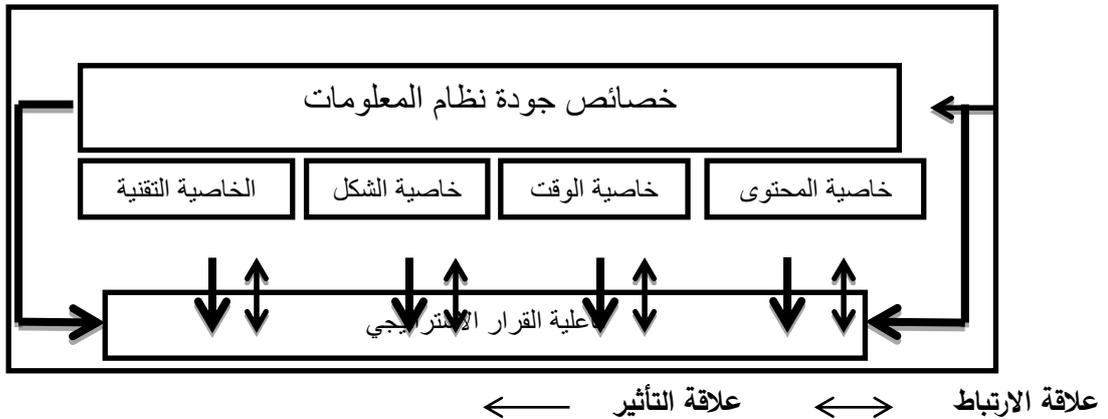
ثالثاً: أهمية الدراسة

تتضح أهمية الدراسة بالنقاط الآتية:

- 1- قلة الدراسات والبحوث المحلية التي تناولت دراسة خصائص الجودة في نظم المعلومات، ولاسيما المنظمات التعليمية.
- 2- التعرف على خصائص جودة نظم المعلومات المطبقة في المنظمة المبحوثة.
- 3- دراسة العلاقة والتأثير لخصائص جودة نظم المعلومات في فاعلية القرار الاستراتيجي.

رابعاً: المخطط الفرضي للدراسة

تتضح علاقة الارتباط والتأثير بين خصائص جودة نظام المعلومات وفاعلية القرار الاستراتيجي في الشكل رقم (1).



شكل رقم (1)

مخطط الدراسة الافتراضي

خامسا: فرضيات الدراسة

ان هذا البحث يقوم على فرضيتان اساسيتان مفادهما الاتي:

أ: لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية لخصائص جودة نظام المعلومات في فاعلية القرار الاستراتيجي في المنظمة الدراسة، ومن هذه الفرضية الرئيسية نستنبط فرضيات فرعية وهي كما يأتي:

1- لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية لخاصية الوقت في فاعلية القرار الاستراتيجي في عينة الدراسة.

2- لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية لخاصية الشكل في فاعلية القرار الاستراتيجي في عينة الدراسة.

3- لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية لخاصية المحتوى في فاعلية القرار الاستراتيجي في عينة الدراسة.

4- لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية للخاصية التقنية في فاعلية القرار الاستراتيجي في عينة الدراسة.

ب: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص جودة نظام المعلومات في فاعلية القرار الاستراتيجي في المنظمة عينة الدراسة، ومن هذه الفرضية الرئيسية نستنبط فرضيات فرعية وهي كما يأتي:

1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الوقت في فاعلية القرار الاستراتيجي في عينة الدراسة.

2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الشكل في فاعلية القرار الاستراتيجي في عينة الدراسة.

3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية المحتوى في فاعلية القرار الاستراتيجي في عينة الدراسة.

4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخاصية التقنية في فاعلية القرار الاستراتيجي في عينة الدراسة.

سادسا: حدود الدراسة

وهي الحدود الزمانية والحدود المكانية والحدود البشرية وكما يأتي:

1. **الحدود الزمانية:** امتدت حدود الدراسة زمنيا من 2017/9/1 ولغاية 2018/6/1.
2. **الحدود المكانية:** تتجسد في المعهد التقني الحويجة الواقع ضمن حدود محافظة كركوك.
3. **الحدود البشرية:** تمثلت بالأفراد عينة الدراسة الذين تم توزيع استمارة الاستبانة عليهم.

المبحث الثاني: الإطار النظري

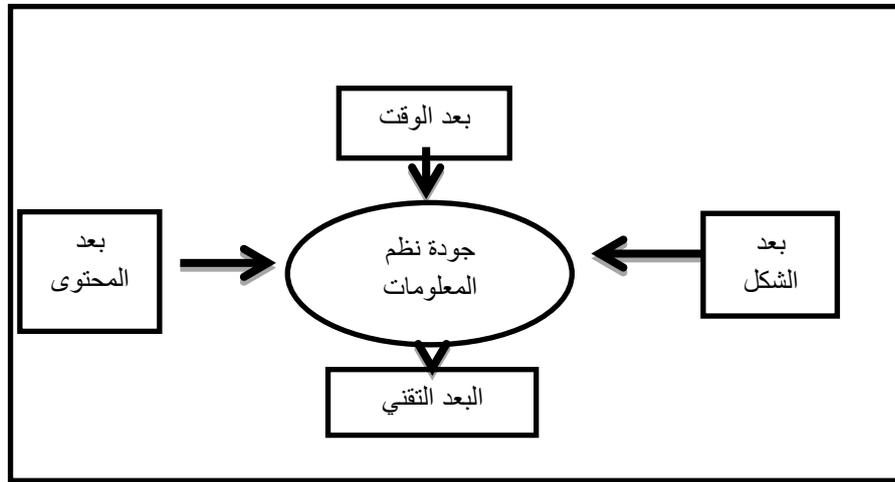
أولاً: ماهية خصائص جودة نظام المعلومات

عرف (مكليود، 2000، 661) النظام بأنه مجموعة من العناصر أو المكونات التي تتكامل مع بعضها من أجل تحقيق هدف محدد. وان نظم المعلومات كونها نوع من أنواع النظم فهي أيضا مجموعة مكونات مترابطة ومتكاملة مع بعضها البعض وتعمل على جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وتوزيعها لدعم القرارات والتخطيط والتنظيم والرقابة في جميع المنظمات (Laudon & Laudon, 2007, 5) ونظرا إلى أن دور نظم المعلومات في المنظمات يتمثل في مساعدة المدراء على صنع واتخاذ القرارات، فان خصائص جودة نظم المعلومات تعني التركيز على موثوقية جوانب عملها وهي مجموعة أدوات تدعم أهداف المنظمة (مرسي، 2006، 13)، وقد تناول (Duggan) جودة نظم المعلومات (Information System Quality) على إنها هدف تنظيمي محير ومهم في الوقت الحاضر، ولكن يلاحظ في أي حال من الأحوال إن هناك تنوعا كبيرا في وجهات النظر حول ماهية جودة نظم المعلومات وقد يرى بعض الباحثين إن جودة نظم المعلومات تكمن في تعابير الخصائص الأساسية للنظام فيذهب البعض الآخر الى مؤشرات الاستعمال أو الاستخدام (Su & ying, 2007, 192) ، وان (Garvin, 1984) حدد خمس وجهات نظر ساعدت في تعريف جودة نظام المعلومات (Khosrow – pour :2007, 256):

- أ - **المبنية على المنتج:** حيث ترى إن الجودة قابلة للتحديد في خصائص قابلة للقياس والتسليم.
- ب - **المبنية المستخدم:** حيث ترى إن قدرة المنتج على إرضاء الاحتياجات الصريحة والضمنية وإنها ملائمة للاستخدام.
- ج - **المبهمه:** حيث ترى إن الجودة سهلة الترميز ولكنها غير قابلة للتعريف.
- د - **القيمة:** حيث ترى إن الجودة تشكل قيمة اقتصادية للمشتريين.
- هـ - **المبنية على أساس التصنيع:** حيث ترى إمكانية قياس الجودة من خلال درجة المطابقة للمواصفات والمتطلبات.

ومن وجهة نظر الدراسة فان جودة نظم المعلومات يجب إن تمثل كل وجهات النظر التي سبق ذكرها كي تكون فاعلة في تقديم المعلومات بخصائص مناسبة لتكون فاعلة في القرارات الإستراتيجية للمنظمات، وعلى هذا الأساس عرف (Certo, 2003, 472) جودة المعلومات على أنها درجة المعلومات التي تمثل الواقع وتحدد بمدى قدرتها على تحفيز متخذي القرارات لاتخاذ القرارات الأكثر الفاعلية او تتطابق هذه الرؤية مع ما جاء به (Ravichandran & Rai, 2000, 122) حيث وضح بان جودة المعلومات تتحدد بثلاثة عوامل هي: فائدة المعلومات، ودرجة الرضا عن المعلومات، وقلة الأخطاء، أما ماجاء به

(Wilkin & cast leman, 2003, 2) فقد وضح إن هناك علاقة بين الجودة ونظم المعلومات في ثلاثة عوامل هي: جودة النظام أي المكونات الفنية وجودة المعلومات أي صحة وسلامة البيانات الداخلة إلى النظام ومدى دقتها أما العامل الثالث فهو جودة الخدمة أي مستوى التفوق والتميز في تقديم الخدمة للجهات الأخرى، أما (ابو حميد، 2006، 19) فقد ذهب إلى أن الجودة الشاملة في إدارة المعلومات تمثل منهج إداري وتنظيمي شامل ومبني على مجموعة أسس تركز على طاقات الموارد البشرية والتقنية المتوفرة لتساعد في تحقيق الجودة الشاملة في الخدمة المعلوماتية بهدف تلبية احتياجات الزبائن من المعلومات المطلوبة بالموصفات المناسبة لهم، وبناء على ما تم ذكره سابقا حدد (Haag,S. &Others, 2007, 6-8) خصائص جودة نظام المعلومات بأربعة خصائص هي الخاصة الفنية والوقت والشكل والمحتوى. وكما موضح في الشكل الآتي.



شكل رقم (2)

خصائص جودة نظام المعلومات وفق نموذج (Haag,S. &Others)

Source: Haag, S. &others (2007) : Managmnet information systems for information age, (6th ed.) McGraw – Hill , Inc., New York.

وفي ما يأتي الخصائص التي جاء بها نموذج (Haag, S. & Others):

1- **المحتوى:** إن نظام المعلومات يقدم مخرجاته بخصائص مختلفة حسب حاجة المستفيد إليها في انجاز أعمالهم ومهامهم، لذلك يحتم عليهم القيام بجمع معلومات تكون سهلة القياس، أو إن يقوموا بالحصول على معلومات صعبة القياس، أو المعلومات التي تكون قابلية الوصول إليها قليلة. ولكي يتم تخفيض مثل هكذا مشكلات يجب على المحللين والمصممين لنظم المعلومات الأخذ بعين الاعتبار أنواع المعلومات التي يحتاجها المدراء لإنجاز أعمالهم بشكل أفضل (Rue, Leslie w. & Lloyd L. Byars, 2005, 81) ولزيادة فاعلية محتوى المعلومات لابد من الأخذ بنظر الاعتبار الأبعاد الفرعية لخاصية المحتوى التالية:

الاكتمال: يعني اكتمال المعلومات عن الموضوع قيد الدراسة وان كان الاكتمال أشبه بالمستحيل إلا انه يجب الوصول إلى مستوى من الاكتمال (Haag&others, 2007, 89) ، **الأمان:** ويعني يجب حماية المعلومات والحفاظ عليها ومنع وصول الأشخاص غير المخولين إليها وقد يكون سبب دمار المعلومات مقصودا اي عملية هادفة أو غير مقصودة نتيجة خلل طبيعي (ISO/IEC27001, 2005, 2) ، **الموثوقية:** وهي من الابعاد المهمة لجودة نظم المعلومات والتأكد بانه قد تم تحقيق هدف النظام خلال مدة محددة من الزمن وتكمن اهمية الموثوقية في جودة نظام المعلومات من خلال التعبير عن السبب الجوهري في عدم وصول المعلومات وان الموثوقية تعبر ايضا عن زيادة امكانية تقليل حدوث الازطاء التي تمنع او تأخر وصول المعلومات (Evan &Lind say, 2008, 41) ، **الارتباط:** وهي درجة ارتباط المعلومات بالموضوع قيد الدراسة او المشكلة المراد ايجاد الحلول لها وتختلف درجة الارتباط باختلاف الفترة الزمنية المحددة لاستخدام المعلومات (Daft, 2008, 492) **الدقة:** يجب ان تكون المعلومة خالية من الازطاء كي تستطيع نقل الصورة الحقيقية للمشكلة وقد تحتاج المعلومة الى استخدام رسومات او اشكال بيانية للوصول الى الدقة المناسبة (مبارك، 2001، 34) ، **المدى:** اي مقدار تغطية المعلومات للأحداث والمشاكل، وان المعلومات الجيدة يكون مداها مطابق لحاجة المستخدمين (وادي، 2007، 145) ، **الاقتصاد:** تعني ان هناك تكاليف تقدم للحصول على المعلومات ويجب الاهتمام بهذه التكاليف وقياس اثارها على جودة المعلومة وكذلك يجب ان تكون تكاليف الحصول على المعلومة اقل من إيراداتها (Stair&Renolds, 2006, 8) ، **الكفاءة:** وهي الاستغلال الامثل لموارد المعلومات من خلال تشغيل النظام بالطريقة الصحيحة اي الحصول على المعلومة باقل التكاليف، **الايجاز:** اي قيام نظام المعلومات بتقديم المعلومات المطلوبة وعدم تقديم المعلومات التي لا يحتاجها المستفيد وان ايجاز المعلومات يختلف باختلاف المستويات الادارية فكلما اتجهنا نحو المستوى الاداري الاعلى تذهب المعلومات الى التلخيص اما اذا اتجهنا نحو الاسفل فتذهب المعلومات الى التفصيل (McLeod&schell, 2004, 33).

2- الوقت: يعتبر الوقت خاصية مهمة من خصائص جودة نظام المعلومات وتتضمن هذه الخاصية اربعة عوامل فرعية وكما يأتي (penniman&others, 1997, 1):

التكرار: من خصائص المعلومة الجيدة هو تكرار استخدامها اي استخدامها في اتخاذ قرارات مختلفة (Parker&case, 1993, 142) ، **التوقيت:** من خصائص جودة نظم المعلومات هو وصول المعلومة الى المستفيد بالوقت المناسب لان وصولها في وقت غير مناسب يلغي الحاجة لها او يقلل من ذلك (Besterfield&others, 2003, 242) ، **الجاهزية:** ترتبط الجاهزية بإمكانية وصول المعلومة الى المستفيدين في الوقت المناسب اي ان المعلومة تكون جاهزة للاستخدام وقت

حاجة المستفيد إليها (الصرن، 2005، 100)، **التحديث**: يجب ان يتم تحديث المعلومات بالتوافق مع المتغيرات والتطورات التي تحدث بالبيئة الخارجية لعدم تقادمها (Siddiqui&Rahman, 2006, 126).

3- الشكل: ويتضمن العوامل الفرعية الآتية:

الترتيب: بالنسبة للأفراد العاملين فان المعلومات عندما تكون مرتبة ومتسلسلة ومطابقة لاستعمالاتهم وحاجتهم وهذا ما يبحثون عنه دائما وان الترتيب يجعل المعلومات اكثر قيمة وفائدة وتختصر الوقت والجهد لمستخدميها (النجار، 2005، 29)، **التفاصيل**: يجب ان يتوافق تفاصيل المعلومات مع المستوى الاداري الذي تستخدم به فكلما ذهبنا نحو المستوى الاداري الادنى فان المستخدم يحتاج المعلومات بتفاصيل اكثر (Marchetti&other, 2004, 51)، **الوضوح**: وهذه احدى خصائص جودة المعلومات والتي تهدف الى قياس درجة الوضوح للمعلومات اي خلوها من الغموض ولذلك يجب ان يتم صياغتها بشكل سهل خالي من الشك واللبس (ابو حميد: 2006، 4) **الوسائط**: ان تقديم المعلومات باستخدام اكثر من نوع من الوسائط كان تكون تقارير قد كتبت بشكل يدوي او الالكتروني يؤكد ان الوسائط هي احدى الخصائص المهمة لجودة نظام المعلومات لأنها تساعد على نقل المعلومة بسهولة وسرعة وحسب حاجة المستفيد (O,Brien, 2005, 143)، **التقديم**: تعني طرق تقديم المعلومة بما يتناسب مع حاجة المستخدم كان يتم تقديمها بصورة رسوم بيانية او ارقام او مخططات او جداول من ايصال الفكرة بكل جوانبها وتحقيق هدف نظام المعلومات (Simard&Rice, 2006, 2).

4- الخاصية التقنية: وتتضمن هذه الخاصية عاملين هما (السيد، 2001، 81):

العامل المادي: حيث يتمثل بالأجهزة والمعدات المكونة للنظام الحاسوبي وهي اجهزة الادخال والايخراج والمعالجة والخرن والنقل وترتبط ببعض المعايير منها الهندسة البشرية والمرونة والتكلفة. **العامل البرمجي**: وهو العامل الثاني للخاصية التقنية لجودة نظام المعلومات ويرتبط ايضا بوحدة الادخال والايخراج والمعالجة والخرن والنقل المكونة للنظام الحاسوبي وايضا يجب ان يأخذ بنظر الاعتبار الهندسة البشرية والمرونة والتكلفة.

ثانيا: ماهية فاعلية القرار الاستراتيجي

يحظى مفهوم القرار الاستراتيجي باهتمام كبير لدى الادباء والمفكرين والباحثين المختصين بالجانب الاداري وقد اتفق اغلب هؤلاء بان مفهوم القرار الاستراتيجي هو ذلك القرار الذي تم اختياره من بين مجموعة بدائل استراتيجية وانه يمثل أفضل طريقة لبلوغ اهداف المنظمة (Glueck&Jauck, 1979, 1). في حين عرف (Johnson&Scholes, 1993, 131) القرارات الاستراتيجية بانها القوة التي تؤثر تأثيرا كبيرا بمستقبل المنظمة من خلال التوافق والتجاوب

بين هذه القرارات ومتطلبات البيئة، وان القرارات الاستراتيجية تصنع خلال ظروف استثنائية نتيجة لتهديدات متوقعة وفرص بيئية مؤثرة محتمل ظهورها بالمستقبل وتكون نتائج هذه القرارات دائما بعيدة الامد ولصنع مثل هكذا قرارات يتطلب توافر مرونة ذهنية ومهارات ابداعية لكي يتم التعرف على المتغيرات التي تؤثر في عملية صناعتها ويتم تهيئة المعلومات والمستلزمات اللازمة لتحليلها وتنفيذها ومراقبتها ويتم الاخذ بعين الاعتبار كافة المتغيرات سواء كانت موضوعية ام غيرها وتحليل الظروف الموقفية والمتغيرات البيئية لغرض خلق حالة من الموازنة بين المواقف الاساسية والداعمة لغرض ترشيد عملية صناعتها للمنظمة (Boseman&Phatak, 1989, 6). وقد حدد (سلمان، 1998، 259) مجموعة نقاط يجب ان توفرها المنظمة اذا ما ارادت ان توفر متطلبات القرار الاستراتيجي الفعال وهي كما يأتي:

- ❖ جمع بيانات عن المشكلة.
- ❖ اليقظة والتحسس بأمر المستقبل.
- ❖ حساب الاحتمالات المتوقعة.
- ❖ امتلاك صانعي القرارات ومتخذيها مرونة عالية.
- ❖ الجاذبية الفنية.
- ❖ البصيرة والشعور بالشجاعة.

وان فاعلية القرارات الاستراتيجية تتوقف على دقة المعلومات التي تصل الى قيادة المنظمة حسب المستوى الاداري (ويند وكروك، 2005، 164)، و عرف (Wheelen & Hunger, 2008, 2) فاعلية القرارات الاستراتيجية بانها القرارات التي تتصف بالتعامل مع المستقبل بعيد المدى بكافة اجزاء المنظمة والتي تقود الى نجاح المنظمة وتحقيق اهدافها وتكون قابلة للتنفيذ ومستقلة ودرجة المشاركة فيها عالية.

ثالثا: خصائص جودة نظام المعلومات والقرارات الاستراتيجية

يهدف هذا المحور الى دراسة العلاقة بين خصائص جودة نظام المعلومات والقرارات الاستراتيجية، اذ ان عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية هي عملية معقدة وتحتاج الى الدعم الكبير، فمتخذ القرار لا يقوم بإجراء هذه العملية بشكل مباشر اذ يسنده في ذلك الى نظم جاهزة يطلق عليها نظم دعم او مساندة القرار، ويعرف (Anderson, J. and Gerbing, D., 2000, 267) الانظمة الداعمة للقرار على انها الانظمة التي تحدد وتصنف، وتشخص الحقائق المطلوبة لغرض ربطها بعضها ببعض ومن ثم استخدامها في تطوير القرار، وان هذه الانظمة تساعد المستخدم على صنع القرار من خلال استخدام بيانات النماذج، والتوضيحات ووصفها بشكل مخطط، ومن ثم حل المشكلات الموجودة.

المبحث الثالث / الإطار العملي

يتناول المبحث الحالي ربط المنطلقات النظرية للدراسة وتعزيزها بدراسة الواقع الميداني الذي يمكن من خلاله تقويم مدى اسهام خصائص جودة نظام المعلومات في المنظمة المبحوثة في تحقيق فاعلية القرارات الاستراتيجية المتخذة من خلالها، لذلك فان هذا المبحث سوف يعرض وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها وكذلك عرض وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة، عليه فقد تم تقسيم المبحث كالاتي:

اولاً: المعلومات الشخصية: تم اختيار مجموعة من القيادات العاملة في المنظمة المبحوثة ممن لديهم الخبرة والدراية وعلى علم بنشاط المنظمة ومهامها ضمانا لتحقيق الفائدة من المعلومات الدقيقة التي يقدمونها فقد قام الباحث بتوزيع (26) استمارة استبيان على الافراد المبحوثين وتم استرجاعها بالكامل وكانت بمجملها صالحة لأغراض التحليل اي بنسبة استجابة (100 %)، ويمكن توضيح سمات الافراد المبحوثين في المنظمة قيد الدراسة من حيث الجنس العمر والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخدمة والوظيفة الحالية في المنظمة المبحوثة من خلال الجدول (1) وكما يأتي:

جدول رقم (1)

المعلومات الشخصية لعينة البحث

ت	المتغير	التكرار	النسبة %
1	الجنس	ذكور	88,46
		اناث	11,54
2	العمر	30 - 21	7,69
		40 - 31	42,3
		50 - 41	38,64
		50 فأكثر	11,53
3	المؤهل العلمي	دكتوراه	46,15
		ماجستير	38,46
		بكالوريوس	15,38
4	عدد سنوات الخدمة	اقل من 10 سنوات	38,46
		10 - 20 سنة	53,84
		21 - 30 سنة	—
		اكثر من 30 سنة	7,69
5	الوظيفة الحالية	عميد	3,84
		معاون عميد	11,54
		رئيس قسم	30,77
		مقرر قسم	30,77
		مسؤول شعبية	30,07

المصدر: اعداد الباحث

ثانيا: وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها

يعرض هذا المحور وصفا تشخيصيا لمتغيرات الدراسة بهدف معالجتها مستخدمين بذلك التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاطراف الحسابية والانحرافات المعيارية ولكل متغير من متغيراتها معتمدا في ذلك على البرامج SPSS – 14 و Excel وبموجب ذلك تم تقسيم المحور الى:

1- وصف متغير خصائص جودة نظام المعلومات وتشخيصه

أ- المحتوى

تشير معطيات الجدول (2) ان اجابات الافراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراتته (X1-X7) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (83.3%)، في حين شكل الاتجاه السلبي (عدم الاتفاق) لتلك الاجابات نسبة (13.2%)، فيما بلغت نسبة المحايدون (3.5%)، والذي جاء كله بوسط حسابي قدره (2.656) وبانحراف معياري قدره (0.671). وكشفت معطيات الجدول (2) ان المعلومات في المنظمة عينة الدراسة تصف الحدث تماما كما هو علما ان هذا الوصف يلعب دور كبير في فاعلية القرارات الاستراتيجية من خلال التشخيص الجيد للمشاكل وايجاد حلول مناسبة لها هذا ما افصحت عنه اجابات المبحوثين في العبارة (X1) والتي جاءت بنسبة اتفاق قدرها (92.3%) وبوسط حسابي قدره (2,884) وبانحراف معياري بلغ (0.43) وان هذه المعلومات بالإضافة الى كونها دقيقة في وصف الحدث فأنها ترتبط ارتباطا وثيقا بالموضوع قيد الدراسة او المشكلة قيد الحل اثناء صناعة القرار الاستراتيجي هذا ما اشارت اليه العبارة (X2) والتي حصلت على نسبة اتفاق مقدارها (84.6) وبوسط حسابي بلغ (2.692) مع انحراف معياري قدره (0.735) وكذلك فان المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات لصانعي القرار في المنظمة تتصف بالإيجاز وهذا يتماشى مع الخاصية الاستراتيجية للقرار لأنه يرتبط بالإدارة العليا ولذلك فان المعلومات يجب ان تتصف بالإيجاز وليس التفصيل هذا ما افصحت عنه نتائج العبارة (X3) والتي حصلت على نسبة اتفاق بلغت (92.3) بوسط حسابي بلغ (2.486) وبانحراف معياري قدره (0.543). مما تقدم يتضح لنا ان خاصية المحتوى لجودة نظام المعلومات في المنظمة المبحوثة متوفرة بنسبة كبيرة لحد ما وتفسير كل ذلك يقع ضمن المؤشرات الدالة عليها اي ان وجود هذه الخاصية تتسم بالإيجابية على وفق اجابات المبحوثين في المنظمة عينة البحث.

جدول رقم (2)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير " المحتوى

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	(1) لا اتفق		(2) محايد		(3) اتفق		المتغير
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
0,431	2,884	3,8	1	3,8	1	92,3	24	X1
0,735	2,692	15,4	4	—	—	84,6	22	X2
0,543	2,486	7,7	2	—	—	92,3	24	X3
0,941	2,384	30,8	8	—	—	69,2	18	X4
0,735	2,692	15,4	4	—	—	84,6	22	X5
0,745	2,653	15,4	4	3,8	1	80,8	21	X6
0,567	2,807	7,7	2	3,8	1	88,5	23	X7
0,671	2,656	13,2		3,5		83,3		المؤشر الكلي

المصدر: اعداد الباحث

ب- الوقت

تشير معطيات الجدول (3) ان اجابات الافراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراتته (X8-X11) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (81.225%)، في حين شكل الاتجاه السلبي (عدم الاتفاق) لتلك الاجابات نسبة (15.275%)، فيما بلغت نسبة المحايد (3.5%)، والذي جاء كله بوسط حسابي قدره (2.672) وبانحراف معياري قدره (0.667). وقد اوضحت معطيات الجدول (3) ان المنظمة المبحوثة قادرة على توفير المعلومات وقت الحاجة لها حيث اكد ذلك نتائج العبارة (X11) والتي حصلت على نسبة اتفاق عالية لدى المبحوثين بلغت (92.3%) بوسط حسابي بلغ (2.884) وبانحراف معياري قدره (0.431) ولم تتوقف قدرات المنظمة المبحوثة الى هذا الحد بل ذهبت لأبعد من ذلك وهو امكانية توفير المعلومات بصورة متكررة وفي اوقات متفاوتة عند الحاجة لها هذا ما افصح عنه نتائج العبارة (X10) والتي حصلت على نسبة اتفاق عالية بلغت (92.3%) بوسط حسابي قدره (2.846) وبانحراف معياري بلغ (0.543) بالإضافة الى ذلك فان المنظمة تهتم بشكل جيد بالجدول الزمنية الخاصة بتحديثات المعلومات والاطلاع على كل ما هو جديد من اجل دعم القرارات الاستراتيجية منها وفعاليتها وقد اتضح كل ذلك من خلال نتائج العبارة (X9) والتي حصلت على نسبة اتفاق عالية بلغت (84.6%) بوسط حسابي مقداره (2.692) وبانحراف معياري بلغ (0.735) ومن خلال كل ما تقدم يتضح لنا ان خاصية الوقت لجودة نظام المعلومات في المنظمة المبحوثة متوفرة بنسبة كبيرة لحد ما وتفسير كل ذلك يقع ضمن المؤشرات الدالة عليها اي ان وجود هذه الخاصية تتسم بالإيجابية على وفق اجابات المبحوثين في المنظمة عينة البحث.

جدول رقم (3)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاطراف الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير " الوقت "

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	(1) لا اتفق		(2) محايد		(3) اتفق		المتغير
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
0,961	2,269	34,6	9	3,8	1	61,5	16	X8
0,735	2,692	15,4	4	—	—	84,6	22	X9
0,543	2,846	7,7	2	—	—	92,3	24	X10
0,431	2,884	3,8	1	3,8	1	92,3	24	X11
0,667	2,672	15,275		3,5		81.225		المؤشر الكلي

المصدر: اعداد الباحث

ت- الشكل

اشارت معطيات الجدول (4) ان اجابات الافراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (X12-X16) كانت باتجاه الاتفاق ونسبة (90 %)، في حين شكل الاتجاه السلبي (عدم الاتفاق) لتلك الاجابات نسبة (7.2 %)، فيما بلغت نسبة المحايد (2.8 %)، والذي جاء كله بوسط حسابي قدره (2.807) وبانحراف معياري قدره (0.557). وقد اوضحت معطيات الجدول (4) ان المنظمة المبحوثة تمتلك نظام معلومات قادر على تقديم المعلومات بالشكل الذي يلبي حاجة المستفيد اي ان حاجة ورغبة المستفيد بالنسبة لشكل المعلومة هو جل اهتمام ومن اولويات نظام المعلومات في المنظمة المبحوثة هذا ما عبرت عنه نتائج العبارة (X14) التي حصلت على نسبة اتفاق عالية لآراء المبحوثين بلغت (96.2 %) بوسط حسابي مقداره (2.923) وبانحراف معياري بلغ (0.392) وان المنظمة المبحوثة من خلالها نظام معلوماتها تمتلك وسائل لها دور كبير وفاعل في اوصول المعلومات الى المستفيدين وهذا ما كشفت عنه العبارة (X16) والتي حصلت على نسبة اتفاق بلغت (96.2 %) بوسط حسابي بلغ (2.923) وبانحراف معياري مقداره (0.392)، ومن خلال كل ما تقدم يتضح لنا ان خاصية الشكل لجودة نظام المعلومات في المنظمة المبحوثة متوفرة بنسبة كبيرة لحد ما وتفسير كل ذلك يقع ضمن المؤشرات الدالة عليها اي ان وجود هذه الخاصية تتسم بالإيجابية على وفق اجابات المبحوثين في المنظمة عينة البحث.

جدول رقم (4)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاطواس الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير " الشكل "

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق (1)		محايد (2)		اتفق (3)		المتغير
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
0,651	2,769	11,5	3	—	—	88,5	23	X12
0,543	2,846	7,7	2	—	—	92,3	24	X13
0,392	2,923	3,8	1	—	—	96,2	25	X14
0,808	2,576	19,2	5	3,8	1	96,9	20	X15
0,392	2,923	3,8	1	—	—	96,2	25	X16
0,557	2,807	7,2		2,8		90		المؤشر الكلي

المصدر: اعداد الباحث

ث- الخاصية التقني

كشفت نتائج الجدول (5) ان اجابات الافراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراتته (X17 - X19) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (94.9 %)، في حين شكل الاتجاه السلبي (عدم الاتفاق) لتلك الاجابات نسبة (5.1 %)، والذي جاء كله بوسط حسابي قدره (2.922) وبانحراف معياري قدره (0.311). وان المنظمة المبحوثة لديها نظام معلومات يحتوي على برمجيات واجهزة ومعدات متطورة وفاعلة الى الحد الذي يمكنها من اقبال المعلومات الى المستفيد بشكل مرتب ومتسلسل مع حاجة المستفيد وقد اكد لنا ذلك نتائج العبارتين (X17 و X19) واللذان حصلتا على نسبة اتفاق قدره (96.2) وبوسط حسابي بلغ (2.961) وبانحراف معياري قدره (0.196) لكل منهما ومن خلال كل ما تقدم يتضح لنا ان الخاصية التقنية لجودة نظام المعلومات في المنظمة المبحوثة متوفرة بنسبة كبيرة لحد ما وتفسير كل ذلك يقع ضمن المؤشرات الدالة عليها اي ان وجود هذه الخاصية تتسم بالإيجابية على وفق اجابات المبحوثين في المنظمة عينة البحث.

جدول رقم (5)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاطواس الحسابية والانحرافات المعيارية للخاصية التقنية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق (1)		محايد (2)		اتفق (3)		المتغير
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
0,196	2,961	3,8	1	—	—	96,2	25	X17
0,543	2,846	7,7	2	—	—	92,3	24	X18
0,196	2,961	3,8	1	—	—	96,2	25	X19
0,311	2,922	5,1		—		94,9		المؤشر الكلي

المصدر: اعداد الباحث

2- وصف متغير فاعلية القرارات الاستراتيجية

كشفت نتائج الجدول (6) ان اجابات الافراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (X 24 - X20) كانت باتجاه الاتفاق ونسبة (80.08 %)، في حين شكل الاتجاه السلبي (عدم الاتفاق) لتلك الاجابات نسبة (16.22%)، والذي جاء كله بوسط حسابي قدره (2.638) وبانحراف معياري قدره (0.731). وان المنظمة المبحوثة لديها افراد عاملين يؤمنون بالتعلم لتسهيل اكتساب المهارة التي تساعد في تحقيق فاعلية القرارات الاستراتيجية هذا ما اكدته اجابات المبحوثين على الفقرة (X23) والتي حصلت على نسبة اتفاق قدرها (88.5 %) بوسط حسابي بلغ (2.807) وبانحراف معياري قدره (0.567) ومن جانب اخر يوظف هؤلاء الافراد خبراتهم من اجل تطويرها لتدعم فاعلية القرار الاستراتيجي وكل ذلك اكدته اراء المبحوثين في الفقرة (X24) والتي حصلت على نسبة اتفاق بلغت (88.5 %) وبوسط حسابي بلغ (2.769) وانحراف معياري قدره (0.651) ومن خلال كل ما تقدم يتضح لنا ان فاعلية القرار الاستراتيجي في المنظمة المبحوثة متوفرة بنسبة كبيرة لحد ما وتفسير كل ذلك يقع ضمن المؤشرات الدالة عليها اي ان وجود هذه الخاصية تتسم بالإيجابية وفق اجابات عينة البحث.

جدول رقم (6)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير " فاعلية القرارات الاستراتيجية"

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق (1)		محايد (2)		اتفق (3)		المتغير
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
0,745	2,653	15,4	4	3,8	1	80,8	21	X20
0,961	2,269	34,6	9	3,8	1	61,5	16	X21
0,735	2,692	15,4	4	—	—	84,6	22	X22
0,567	2,807	7,7	1	3,8	1	88,5	23	X23
0,651	2,769	11,5	3	—	—	88,5	23	X24
0,731	2,638	16,22		3,7		80,08		المؤشر الكلي

المصدر: اعداد الباحث

ثالثا: عرض وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة

1- عرض وتحليل الارتباط لخصائص جودة نظام المعلومات مع فاعلية القرار الاستراتيجي
كشفت معطيات الجدول (7) عن وجود علاقة ارتباط موجبة على المستوى الجزئي بين خصائص جودة نظام المعلومات وبين فاعلية القرار الاستراتيجي وقد كانت هذه العلاقة بأوسع قوتها مع "الوقت" اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.639) كونه يمثل الحصيلة النهائية الناجمة

عن تفاعل هذه العناصر مع بعضها ، ثم يليه في علاقة الارتباط "الخاصية التقنية" إذ بلغت قيمة معامل الارتباط لها (0.492) عند مستوى المعنوية (0.05) وبذات السياق تأتي خاصية "الشكل" لتؤشر ارتباطها بفاعلية القرار الاستراتيجي وبنسبة قدرها (0.479) وبالمقابل نجد ان خاصية "المحتوى" كانت الاقل ارتباطا بفاعلية القرار الاستراتيجي مما يعني ان خصائص جودة نظام المعلومات وفاعلية القرار الاستراتيجي في المنظمة عينة الدراسة كانت الاكثر ارتباطا في ظل خصائص الوقت، الخاصية التقنية، الشكل، وهذا يعني ان هذه الخصائص كان لها الفعل الاوفر في تحديد درجة الارتباط بين متغيرات الظاهرة قيد الدراسة عند مستوى معنوية (0.05).

جدول رقم (7)

نتائج علاقة الارتباط بين خصائص جودة نظام المعلومات بدلالة عناصرها وفاعلية القرار الاستراتيجي

خصائص جودة نظام المعلومات				المتغير المستقل
الخاصية التقنية	الشكل	الوقت	المحتوى	المتغير المعتمد
0,492*	0,479*	0,639*	0,403*	فاعلية القرار الاستراتيجي

المصدر: اعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية * P <= 0,05 N = 26

اما بشأن علاقات الارتباط بين خصائص جودة نظام المعلومات وفاعلية القرار الاستراتيجي على المستوى الكلي فقد اتضح ان هناك درجة ارتباط بلغت (0.648) الامر الذي يفسر لنا ان خصائص جودة نظام المعلومات مجتمعة قد ارتبطت بفاعلية القرار الاستراتيجي رغم وجود حالة من التفاوت في ارتباطها على المستوى الجزئي هذا ما تم تأشيريه في الجدول (8).

جدول رقم (8)

نتائج علاقة الارتباط بين خصائص جودة نظام المعلومات وفاعلية القرار الاستراتيجي على مستوى المنظمة المبحوثة

خصائص جودة نظام المعلومات	المتغير المعتمد
المتغير المستقل	المتغير المعتمد
0,648*	فاعلية القرار الاستراتيجي

المصدر: اعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية * P <= 0,05 N = 26

ولكي نكون اكثر تفاعلا مع الظاهرة قيد الدراسة فقد اهتمت الباحثة الى القول ان خصائص جودة نظام المعلومات تلعب دورا فاعلا في تحديد طبيعة ومستوى فاعلية القرار الاستراتيجي المتخذ في المنظمة المبحوثة على اعتبار ان هذا القرار يمثل الخلاصة النهائية والتتويج الفعلي لفاعليات وانشطة المنظمة، إذ ان فاعلية القرار الاستراتيجي لا يمكن ان تكتمل دون الوقت والشكل المناسب

للمعلومة وصولاً الى توفير الخاصية التقنية لها ومن المنطقي جداً ان تواجه جودة نظم المعلومات بعض التحديات الا ان ذلك لا يشكل معيقاً فاعلاً امام النجاحات التي تحققت في اطار صناعة القرارات الاستراتيجية وتحقيق فاعليتها مما يفسر لنا ان العلاقة بين خصائص جودة نظام المعلومات وفاعلية القرار الاستراتيجي على مستوى المنظمة المبحوثة قد اخذت واقعا قائماً مثلما واضحاً وما تقدم ينفي فرضية العدم ويؤكد الاخذ بالفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط بين خصائص جودة نظام المعلومات وفاعلية القرار الاستراتيجي على المستويين الكلي والجزئي.

2- عرض تحليل علاقات التأثير لخصائص جودة نظام المعلومات في فاعلية القرار الاستراتيجي:

تشير نتائج تحليل الانحدار والموضحة في الجدول (9) وجود تأثير ذي دلالة معنوية لخصائص جودة نظام المعلومات في فاعلية القرار الاستراتيجي، اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (32.747) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.08) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (1 ، 22) ، فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.861)، وهذا يعني ان خصائص جودة نظام المعلومات قد اسهمت وفسرت (86.1%) من الاختلافات الحاصلة في فاعلية القرار الاستراتيجي وان نحو (13.9%) من المتغيرات كانت عشوائية لا يمكن السيطرة عليها او انها غير داخلية في النموذج الدراسة اصلاً . ومن خلال متابعة معامل (B) واختبار (T) تبين ان قيمة (T) المحسوبة بلغت (5.722) وهي اصغر من قيمتها الجدولية البالغة (6.314) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (1 ، 22) ، وبهذه النتيجة سيتم رفض الفرضية البديلة وقبول فرضية العدم (الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على انه (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لخصائص جودة نظام المعلومات في فاعلية القرار الاستراتيجي).

جدول رقم (9)

نتائج تأثير خصائص جودة نظام المعلومات في فاعلية القرار الاستراتيجي على مستوى المنظمة

المبحوثة

خصائص جودة نظام المعلومات							المتغير المستقل
F		R^2	T		B		المتغير المعتمد
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	B_1	B_0	
4,08	32,747*	0,861	6,314	5,722*	0,788	0,673	فاعلية القرار الاستراتيجي

المصدر: اعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (1,22) df = P <= 0,05 N = 26

وبهدف توضيح علاقات التأثير لكل من متغيرات خصائص جودة نظام المعلومات كمتغيرات مستقلة في فاعلية القرار الاستراتيجي كمتغير معتمد وفي ضوء الفرضيات المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية، فان الجدول (10) يوضح نتائج تأثير جودة نظام المعلومات بدلالة خصائصها في فاعلية القرار الاستراتيجي حيث يتبين من الجدول (10) وجود تأثير لخصائص جودة نظام المعلومات كمتغيرات مستقلة في بعد خاصية القرار الاستراتيجي كمتغير معتمد، ويدعمه قيمة F المحسوبة والتي بلغت (12.406) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند درجتي حرية (1 ، 22) وتدل قيمة معامل التحديد (R^2) ان (0.85) من الاختلافات في فاعلية القرار الاستراتيجي تفسرها خصائص جودة نظام المعلومات، ويتضح من متابعة معاملات B واختبار (t) لها ان اعلى تأثير لتلك الخصائص يعود الى الوقت ونسبة (0.59) وبلغت قيمة (t) المحسوبة لها (4.367) وهي قيمة معنوية، ومن هذا نستنتج ان زيادة الوقت تؤدي الى زيادة فاعلية القرار الاستراتيجي، ومن ثم جاء تأثير الخصية التقنية بالدرجة الثانية بعد الوقت اذ بلغت نسبة تأثيره على فاعلية القرار الاستراتيجي (0.204) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (2.168) وهي قيمة معنوية، وتشير هذه العلاقة ان الخاصية التقنية لجودة نظام المعلومات تؤدي الى فاعلية القرار الاستراتيجي، كما ان هناك تأثيرا معنويا لشكل جودة نظام المعلومات في فاعلية القرار الاستراتيجي بنسبة (0.138) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (2.916) وهي قيمة معنوية، ويتضح من الجدول () انه لا يوجد تأثير معنوي للمحتوى اذ بلغت نسبة التأثير له (0.012) وبلغت قيمة (t) المحسوبة لها (2.058). مما تقدم يمكن ملاحظة انه يوجد تأثير معنوي لكل من الوقت، والخاصية التقنية، والشكل في فاعلية القرار الاستراتيجي، وهناك تأثير غير معنوي للمحتوى في فاعلية القرار الاستراتيجي على مستوى المنظمة المبحوثة.

جدول رقم (10)

يوضح تأثير خصائص جودة نظام المعلومات كمتغيرات مستقلة على فاعلية القرار الاستراتيجي

كمتغير معتمد

F		R^2	الخاصية التقنية	الشكل	الوقت	المحتوى	B_0	المتغير المستقل المتغير المعتمد
الجدولية	المحسوبة		B_5	B_3	B_2	B_1		
2,45	12,406*	0,85	0,204 (2,168)*	0,138 (2,916)	0,598 (4,367)*	0,012 (2,051)*	0,465	فاعلية القرار الاستراتيجي

المصدر: من اعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية تشير الى قيم t المحسوبة = ()

$P < 0,05$, $N = 26$

$df = (1,22)$

$N S = \text{Not significant}$

المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات

في ضوء ما تناوله الباحث في الإطار النظري والتطبيقي تبلورت جملة من الاستنتاجات والتي تشكل قاعدة أساسية يمكن اعتمادها في بناء المقترحات وهي كما يأتي:

- 1- ان المنظمة عينة الدراسة تمتلك توجهاً جاداً بشأن توفير خصائص جودة نظام المعلومات وعلى نحو يمهّد السبيل لتقديم أفضل المعلومات مما يعني ان المنظمة المشار إليها اجهدت ذاتها من اجل تقديم معلومات خالية من العيوب من اجل صناعة قرارات استراتيجية فاعلة في ايجاد حلول للمشاكل التي تواجهها.
- 2- توفر المنظمة نسخاً احتياطية لبياناتها ومعلوماتها لمواجهة الأزمات والتغيرات التي قد تصيب برامج الحماية والأمان للبيانات وبرامج مكافحة الفيروسات، وتضع الأسس المناسبة لاكتشاف محاولات اختراق نظم المعلومات المطبقة فيها.
- 3- الحرص الشديد لإدارة المنظمة والعاملين فيها على تركيب أفضل أنواع الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات، وحماية نظم الاتصالات المستخدمة ووسائلها المتنوعة، وتوفير تقانات تأمين البيانات واستيعابها وتشغيلها وآليات حمايتها وتطويرها.
- 4- كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط موجبة على المستوى الجزئي بين خصائص جودة نظام المعلومات وفاعلية القرارات الاستراتيجية وكانت هذه العلاقة بأوسع قوتها مع خاصية الوقت كونها تمثل الحصيلة النهائية الناجمة عن وصول المعلومة الى المستخدمين، ثم تليها الخاصية التقنية وبذات السياق تأتي خاصية الشكل لتؤشر ارتباطها بفاعلية القرار الاستراتيجي.

ثانياً: المقترحات

- استكمالاً للمتطلبات المنهجية، وفي ضوء الإطار النظري والتطبيقي وتأسيساً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج وما بني من استنتاجات وجد الباحث انه من المفيد تقديم المقترحات الآتية:
- 1- ضرورة الاهتمام بخاصية المحتوى للمعلومات وجعلها لاعب أساسي في صناعة القرار الاستراتيجي لكونها أكثر فاعلية في حل المشاكل التي تواجه المنظمة.
 - 2- الاعتماد على مصادر دقيقة وموثوقة للحصول على المعلومات، وتجنب التحريف فيها، أو التزيف المتعمد من اجل الوصول الى القرار الاستراتيجي الفاعل.
 - 3- استخدام نظم دقيقة للمراجعة لاكتشاف الأخطاء والعيوب ان وجدت والتي قد تصيب البيانات أثناء الحفظ أو التخزين.
 - 4- تدريب الافراد الذين يقومون بجمع البيانات وتسجيلها وتحليلها، وتدريب المستخدمين للمعلومات على أساليب وطرائق استعمالها ومعالجتها.

قائمة المصادر

أولاً: العربية

1. ابو حميد، هدى (2006)، الجودة الشاملة في ادارة المعلومات، معهد الادارة العامة، الرياض، السعودية.
2. سلمان، سامي تيسير (1998)، كيف تنمي قدرتك على اتخاذ القرار نيويورك مركز الافكار العالمية.
3. السيد، رفيف محمود (2001)، التقانات الحديثة واثرها على اجراءات وتعليمات العمل في النظام المصرفي السوري دراسة ميدانية مقارنة بين المصرف التجاري السوري ومجموعة من المصارف اللبنانية، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة دمشق - سوريا.
4. الصرن، رعد حسن (2005)، طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات في القطاع المصرفي، دراسة ميدانية مقارنة بين بعض المصارف السورية والاردنية، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة دمشق - سوريا.
5. مبارك، صلاح: (2001) اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
6. مرسي، خليل (2006)، نظم المعلومات الادارية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية - مصر.
7. مكليود، رايموند (2000)، نظم المعلومات الادارية، مدخل اداري، الدار الجامعة، الاسكندرية - مصر.
8. النجار، فايز (2005)، نظم المعلومات الادارية، دار الحامد، عمان - الاردن.
9. وادي، ماهر غنيم (2007)، مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الادارية المحوسبة في بلديات محافظة غزة، المجلد 11، العدد 2، غزة - فلسطين.
10. ويندو، يورام وكروك، كولن (2005) اصول اتخاذ القرارات الادارية الحاسمة، دار العربية للعلوم، بيروت - لبنان.

ثانياً: الاجنبية

1. Anderson, J. and Gerbing, D. (2000). Structural equation modeling inpractice: a review and recommended two-step approach, psychological bulletin, Vol. 10, No. 3, PP. 411 – 423.
2. Besterfield, Dale H. & others (2003): Total quality management, (3rd ed.), person wducation, LTD, N.J.
3. Bosema, Clenn & Phatak, Arvind, (1989), "Strategic Management: Text and Cases", 2nd Ed, New York, John Wiley & Sons.

4. Certo, Samuel C. (2003): Modern management: Adding digital focus, (9th ed.), person education, Inc., N.J.
5. Daft, Richard L. (2008): New Era of management, (2nd ed.), Thomson: south – western, Australia.
6. Evans, James R. & William M. Lind say (2008): the management and control of Quality, (7th ed.), Thomson: south – western, Australia.
7. Glueck, W. F & Jauch, L. R, (1979), "Business Policy & Strategic Management", 4th Ed., N. Y, Mc Graw- Hill International Book Co. Inc.
8. Haag, S. & others (2007): Managwment information systems for information age, (6th ed.) McGraw – Hill, Inc., New York.
9. ISO / IEC 27001 (2005) : Information technology – security techniques- information security management systems – requirement, international standard, ISO, Geneva.
10. Johnson, Gerry & Scholes, Kevan, (1993), "Exploring Coporate Startegy: Text & Casess", 3rd Ed., New York, Prentice Hall.
11. Khosrow – pour, Mehdi (2007): Advanced topics in information Resources management, idea group publishing, Inc., Hershey, vol.5.
12. Laudon, Kenneth C. & Jane price Laudon (2007): Management information systems: Managing the digital firm. (8th ed.) , person education LTD, Inc., N. J.
13. Marchetti, Carlo, Barbara Pernici & peirluigi plemani (2004): a Quality Model for multichannel adaptive information systems, www, May 17-22, 2004, New York, pp.48-54.
14. Mcleod, Raymond, JR. & George Schell (2004): Management information systems, (9th ed.) person education, Inc., N.J.
15. O'Brien, James A. (2005): Introduction to information systems, (12th ed.) McGraw – Hill companies, Inc., New York.
16. Parker, Charles & Thomas case (1993): management information systems: strategy and action, (2nd ed.), McGraw – Hill, Inc., Singapore.
17. Penniman, W. David & others (1997): Time as a factor in the evaluation of information systems, ASIS Annual Meeting technical Session sponsored by SIGS IAE, November 4./HFIS.
18. Ravichandran, T. & Arun Rai (2000): total Quality Management in information systems development: key constructs and relationships, Journal of Management information systems, M.E. Sharpe, Inc., Vol.16, No.3, pp.199-155.
19. Rue, Leslie w. & Lloyd L. Byars (2005): Management: skills and applications, .50 (11th ed.), McGraw – Hill Companies, Inc., New York.
20. Siddiqui, Jamshed & Zillur Rahman (2006): TQM for information systems: are .52 Indian organizations ready 2, Interdisciplinary Journal of information, knowledge and management, vol.1, pp.125- 136.

21. Simard C. & Ronald E. Rice (2006): Managerial information behavior: .53 relationships among roles, total Quality management and Business Excellence, vol.1, No.2, pp.79– 95.
22. Stair, Ralph M. & George W. Reynolds (2006): principles of information systems: .54 a managerial approach, Thomson Learning, Inc.
23. Su, Ying & Zhanming Jin (2007): a methodology for information Quality .55 Assessment in the designing and manufacturing process of mechanical products, Idea Group, Inc., Hershey..
24. Wheelen, T. and Hunger, J., (2008), “Strategic Management and Business Policy: Concepts and Cases”, 11th ed, New Jersey, Person Prentice-Hall.
25. Wilkin, Carla & Tanya cast leman (2003): Development of an Interment to .57 evaluate the Quality of Delivered information systems, proceedings of the 36th Hawaii international conference on system sciences, Deakin University.