

أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية في محافظة كربلاء

م . م . عادل عباس عبد حسين

جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد

المستخلص

تهدف الدراسة إلى تحديد علاقة وتأثير تكنولوجيا المعلومات (الاجهزة والمعدات ، البرامجيات ، الاتصالات والشبكات ، الموارد البشرية ، التطبيقات) في تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية لعينة من المصارف التجارية في محافظة كربلاء ، ولغرض تحقيق أهداف الدراسة تم تقسيمها إلى (5) مباحث ، تضمن الأول منهجية البحث العلمي والدراسات السابقة ، وضم الثاني عرض نظري لمتغيرات البحث ، والثالث لوصف وتشخيص متغيرات الدراسة ، أما الرابع فقد تطرق إلى تحليل نتائج الدراسة الميدانية ، والخامس الاستنتاجات والتوصيات ، تضمنت عينة الدراسة (40) موظفاً في الأقسام ذات العلاقة ، وأشارت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الارتباط وتحليل الانحدار إلى التحقق من عدم صحة فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية في المنظمات قيد الدراسة وقبول الفرضيات البديلة ، وتوصلت الى مجموعة من التوصيات كان أبرزها ضرورة تهيئة مستلزمات تكنولوجيا المعلومات كافة كونها القناة الرئيسية لزيادة فاعلية القرارات الاستراتيجية .

ABSTRACT

The Study aims to Determined Relationship and Impact of Information Technology (Computer , Programmers , Data Bases , Communication and Networks , Applications) in Sample from Banks in Karbala Governorate , In Order to Achieve The Aims of The Study , It is Divided to (5) Chapters , The First for Study Methodology , The Second Contains Theoretical Review for Study Variables , The Third Represent Description and Diagnosis Study Variables , The Forth Show The Data Analysis and Discuss The Applicant Results , While The Fifth Refers to Some Conclusion and Recommendation , in Clued of The Study Sampling (40) Employees in The Concerning Departments , Results Refer of Statistics Analysis to Be Sure of Hypothesis Rightness Absence , The Study Arrive at Several from Recommendations to Stress Necessity Prepare all Requirements Informations Technology Because Main Channel to Increase Effectiveness of Strategic Decisions .

المقدمة

تعد تكنولوجيا المعلومات بمثابة القلب النابض في مختلف منظمات الأعمال ، إذ تسهم في انسيابية القرارات المناسبة وتوجه مختلف عملياتها فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها وتميزها التنافسي . وان التطورات المتسارعة في مجال المعلوماتية ولا سيما ظهرت مؤخراً نتيجة الرغبة في الاستجابة السريعة للبيئة التي توجد فيها المنظمة ، لتكون تلك

المنظمة على اتصال واطلاع دائمين ومعرفة ما يحتاجه مستهلكوها بالضبط ، والعمل على تأمين احتياجاتهم في الوقت والمكان المناسبين .

ولكون المعلومات هي العصب المحرك لكل أنواع القرارات المتخذة في المنظمة ، (السالمي : 2008 ، 3) . وتستثمر المنظمة إمكاناتها المختلفة لدعم الإدارة بمختلف مفاصلها ومستوياتها . وفي عملياتها ونشاطاتها ، لتلبية احتياجاتها من المعلومات الضرورية لصنع القرارات ، (قنديلجي والجنابي ، 2009 : 19) . وان عملية صنع القرارات الاستراتيجية وان كانت عملية ذهنية تعتمد الى حد كبير على الخيال والقدرة على الابتكار والإبداع ، إلا إنها تحتاج الى نظم معلومات دعم الإدارة لتوفير الدعم المناسب (نوعاً وشكلاً) في الوقت المناسب للمساعدة في الخروج بقرارات استراتيجية فاعلة .

المبحث الأول

المنهجية العلمية وبعض الدراسات السابقة

المحور الأول : منهجية الدراسة العلمية

أولاً : مشكلة الدراسة : تجسدت مشكلة الدراسة بعدة تساؤلات مفادها :-

1. هل هناك دور لتكنولوجيا المعلومات في فاعلية القرارات الاستراتيجية ؟
2. هل هناك علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات الإستراتيجية ؟
3. هل تؤثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الاستراتيجية ؟
4. ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف عينة الدراسة ؟.
5. ما المحددات التي تفترض او تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف التجارية ؟
6. هل يمتلك المديرين في المصارف المبحوثة تصوراً واضحاً عن كيفية استخدام هذه التكنولوجيا ؟
7. كيف تتم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتوفير متطلبات صنع القرارات الاستراتيجية الفاعلة ؟

ثانياً : أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية :-

1. تتناول الدراسة احد الموضوعات الحيوية والمهمة في الوقت الحاضر ، اذ يعد نظام المعلومات و لا سيما (تكنولوجيا المعلومات) من إفرازات ثورة المعلومات وأصبح الطابع المميز للمجتمعات المتطورة التي يطلق عليها المعلومات ، او تمتاز بضخامة حجم البيانات والمعلومات المطلوب معالجتها وتخزينها واسترجاعها من قبل الحاسبة الالكترونية .
2. عرض إسهامات الباحثين في موضوعي تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات الاستراتيجية .
3. اختبار طبيعة العلاقة والأثر بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات .
4. التعرف على مدى استخدام المديرين لتكنولوجيا المعلومات في صنع قراراتهم الاستراتيجية الفاعلة
5. تحديد أهم الأدوات التي تستخدم في تكنولوجيا المعلومات التي يمكن ان تستخدمها المصارف في صنع قراراتهم الاستراتيجية الفاعلة .

6. تسعى الدراسة إلى الوصول إلى النتائج والتوصيات التي ستسفر عن تشخيص نقاط القوة والضعف في تكنولوجيا المعلومات في المصارف عينة الدراسة ومدى تأثيرها في صنع واتخاذ القرارات الاستراتيجية الفاعلة .

ثالثاً : أهمية الدراسة :

تستمد الدراسة أهميتها من كون تكنولوجيا المعلومات عنصراً مهماً وأساسياً في توفير المعلومات اللازمة للإدارات المختلفة لضمان صنع واتخاذ القرارات الفعلة في الوقت والمكان الملائمين لذا يمكن تلخيص أهمية الدراسة من خلال الأتي

-:

1. إمكانية إسهام الدراسة في تغيير ثقافة المصرف نحو الاعتماد بصورة كبيرة على المعلومات في صنع قراراتهم الاستراتيجية الفاعلة .

2. التأكيد على دور تكنولوجيا المعلومات الحيوي في توفير المعلومات المطلوبة بالخصائص اللازمة لصنع واتخاذ القرارات الاستراتيجية الفاعلة في المنظمات المختلفة .

3. محاولة إثارة اهتمام المصارف التجارية المبحوثة في تناولها لمثل هذه الموضوعات الحديثة ، ومن ثم زيادة إدراك المديرين في تلك المصارف لمفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها والدور الذي تلعبه في صنع قرارات إستراتيجية أكثر فاعلية تسهم في زيادة قدرة هذه المصارف على تعزيز موقفها التنافسي في السوق الآن وفي المستقبل .

رابعاً : المخطط الفرضي للدراسة

من اجل معالجة مشكلة الدراسة وتحقيق أهدافها تم اعتماد مخطط افتراضي يوضح العلاقات بين متغيرات الدراسة ممثلاً بالشكل (1) .

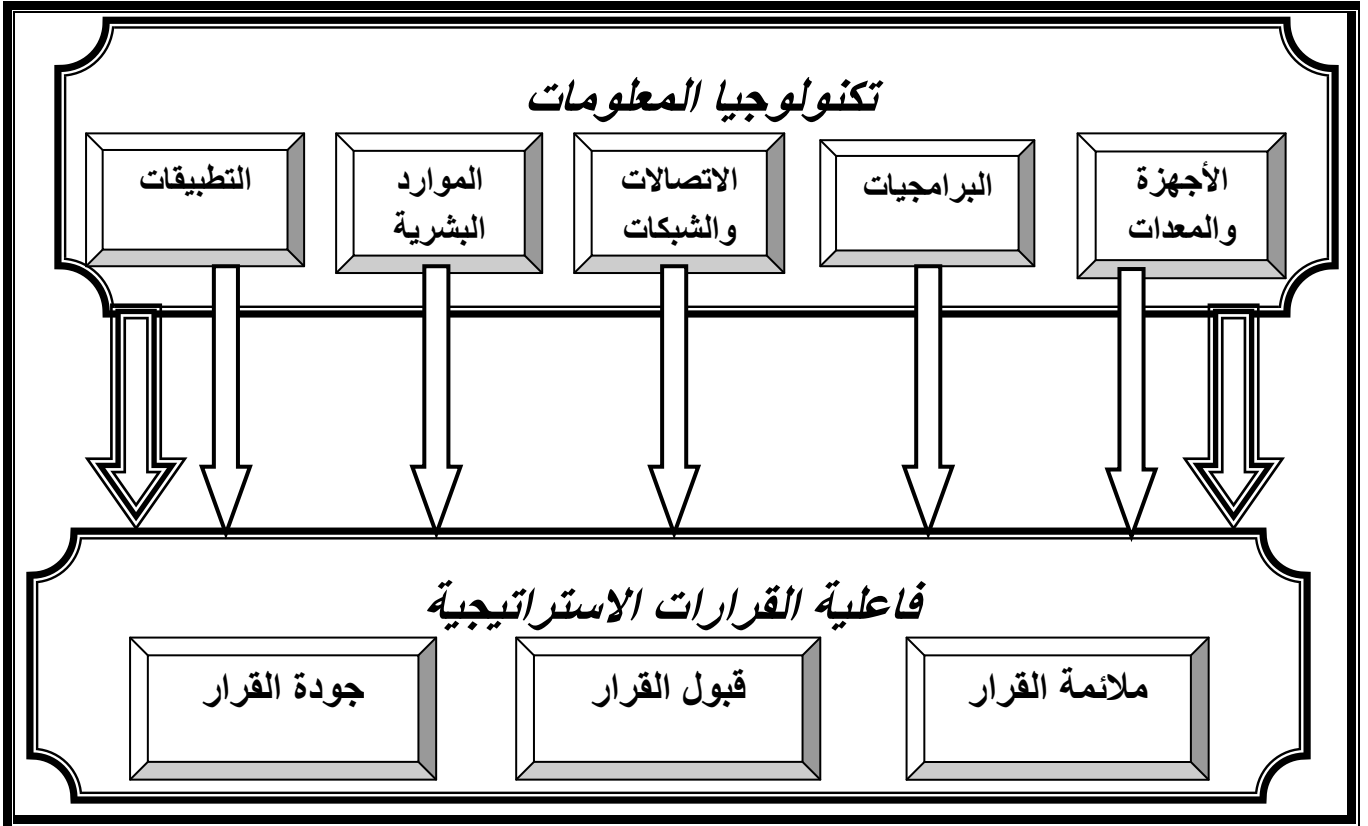
خامساً : فرضيات الدراسة

تنطلق الدراسة من الاعتماد على فرضيتين رئيسيتين وعدد من الفرضيات الفرعية الآتية :-
أ :- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات الإستراتيجية . وتشتق منها الفرضيات الآتية :-

1. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأجهزة والمعدات وفاعلية القرارات الإستراتيجية.
 2. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرامجيات وفاعلية القرارات الاستراتيجية .
 3. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاتصالات والشبكات وفاعلية القرارات الاستراتيجية .
 4. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية وفاعلية القرارات الاستراتيجية .
 5. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التطبيقات وفاعلية القرارات الاستراتيجية .
- ب : لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات في فاعلية القرارات الاستراتيجية .
وتشتق منها الفرضيات الآتية :-

1. ليس هناك تأثير ذو دلالة معنوية للأجهزة والمعدات في فاعلية القرارات الاستراتيجية .
2. ليس هناك تأثير ذو دلالة معنوية للبرامجيات في فاعلية القرارات الاستراتيجية .
3. ليس هناك تأثير ذو دلالة معنوية للاتصالات والشبكات في فاعلية القرارات الاستراتيجية .
4. ليس هناك تأثير ذو دلالة معنوية للموارد البشرية في فاعلية القرارات الاستراتيجية .
5. ليس هناك تأثير ذو دلالة معنوية للتطبيقات في فاعلية القرارات الاستراتيجية .

شكل (1) : المخطط الفرضي للدراسة



← : يمثل اتجاه الفرضيات الرئيسية للدراسة .
← : يمثل اتجاه الفرضيات الفرعية للدراسة .
المصدر : إعداد الباحث .

سادساً : منهج الدراسة والوسائل الإحصائية المستخدمة

اعتمد منهج الدراسة على الوسائل التالية في جمع البيانات والمعلومات :-

1. الاعتماد على الكتب والمصادر والدوريات العربية والأجنبية المتوفرة للجانب النظري للدراسة .
2. اعتمدت الدراسة على استطلاع آراء عينة من (مديرين ورؤساء الأقسام ورؤساء شعب) المصارف التجارية في محافظة كربلاء ، ومن ثم تحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها واستخلاص النتائج منها لإتمام الجانب العملي . والاعتماد على توزيع استمارة الاستبانة وذلك بوضع أسئلة متغيرات الدراسة (تكنولوجيا المعلومات) و (فاعلية القرار الاستراتيجي) ، وتم إعداد الاستبانة بالاعتماد على عدد من الأدبيات المتخصصة .

وقيست آراء عينة الدراسة طبقاً لمقياس (Likert) الخماسي بدرجة (اتفق تماماً ، اتفق ، محايد ، لا اتفق ، لا اتفق تماماً) وبأوزان (1,2,3,4,5) على التوالي ، وقد اعتمدت نسبة الآراء البالغة (75%) فأكثر لكل ممارسة للدلالة على صدقها . (Mechrens و 1984:24) .

أما ثبات الأداة اعتمد الباحث على تطبيق الاختبار وإعادة تطبيقه لحساب المقياس واحتسب لها معاملي الصدق والثبات وكان بنسبة (89%) . فيما تم تحليل البيانات بالاستعانة بمجموعة من الوسائل الإحصائية وبمساعدة البرنامج

الإحصائي (Excel) والمتمثلة بالاتي : النسبة المئوية ، الوسط الحسابي الموزون ، الانحراف المعياري ، معامل الارتباط البسيط بيرسون لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة ، واختبار (t) لاثبات صحة الفرضيات .

سابعاً : مجتمع وعينة الدراسة :

1. مجتمع الدراسة / يتكون مجتمع الدراسة الأصلي بعدد من المصارف الحكومية التجارية ضمن الرقعة الجغرافية لمدينة كربلاء (مصرف الرافدين ، مصرف الرشيد) .
2. عينة الدراسة / تمثلت بالمديرين والمسؤولين العاملين في المصارف المذكورة ، إذ تم توزيع (50) استمارة استبانته ، أعيد (45) منها ، في حين بلغ عدد الصالح منها (40) استمارة فقط أي نسبة استجابة بلغت (89%) . ويوضح الجدول (1) وصف لعينة الدراسة .

الجدول (1) : وصف عينة الدراسة .

المعلومات التعريفية	المؤشرات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	25	63
	أنثى	15	37
	المجموع	40	100
التحصيل الدراسي	دون الاعدادية	—	—
	الاعدادية	10	25
	دبلوم	5	12
	دبلوم عالي	3	8
	بكالوريوس	21	53
	ماجستير	1	2
	دكتوراه	—	—
	المجموع	40	100
	العمر	25 سنة فأقل	—
26 – 30 سنة		2	5
31 – 35 سنة		3	8
36 – 40 سنة		5	13
41 – 45 سنة		10	25
46 – 50 سنة		15	37
51 سنة – فأكثر		5	12
المجموع		40	100
مدير مصرف	5	13	

12	5	وكيل مدير	المنصب (المركز الوظيفي)
25	10	رئيس قسم	
50	20	رئيس شعبة	
100	40	المجموع	
13	5	أعزب	الحالة الزوجية
75	30	متزوج	
—	—	مطلق	
12	5	أرمل	
100	40	المجموع	
20	8	5 سنوات فأقل	مدة الخدمة في المنصب الحالي
13	5	6 – 10 سنة	
17	7	11 – 15 سنة	
50	20	16 سنة فأكثر	
100	40	المجموع	
5	2	5 سنوات فأقل	أجمالي الخدمة في القطاع المصرفي
12	5	6 – 10 سنة	
20	8	11 – 15 سنة	
63	25	16 سنة فأكثر	
100	40	المجموع	

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على استمارة الاستبانة .

المحور الثاني : بعض الدراسات السابقة

لا تزال الدراسات الميدانية التي تطرقت لموضوع تكنولوجيا المعلومات تحتاج الى الدراسة والتجديد وخاصة على الصعيد العربي فقد تم الاطلاع على عدد من الدراسات التي استطعنا الحصول عليها . والتي تناولت هذا الموضوع او بعض جوانبه . منها دراسات عربية وأخرى دراسات أجنبية . وسوف نتعرض لما جاء في بعض هذه الدراسات وكما موضح في الجدول (2) .

المبحث الثاني : الجانب النظري

المحور الأول : تكنولوجيا المعلومات

أولاً :- مفهوم تكنولوجيا المعلومات

لم تكن العلاقة بين مهام تكنولوجيا المعلومات وصنع القرارات الاستراتيجية ولفترة طويلة تمثل أهمية كبيرة لدى القيادة العليا للمصارف .

ولقد كان الاعتقاد السائد خلال مرحلة السبعينات من القرن الماضي هو ان تكنولوجيا المعلومات تقوم بتجهيز البيانات والقيام ببعض الاعمال والفعاليات الروتينية اليومية . لكن الأمر تغير في ما بعد أي في مرحلة الثمانينات والتسعينات ، فأصبح هناك إدراك متزايد للحاجة الى جعل تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات ذات اهمية استراتيجية لاي منظمة ، وبالتالي فان تخطيط تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجي وتطويرها هي مسألة مهمة لدعم الخطط الاستراتيجية للمصرف (العاني، 2009 : 41) .

جدول (2) : يوضح بعض الدراسات السابقة

ت	الباحث	عنوان الدراسة	السنة	اهداف الدراسة	حجم العينة وموصفاتها	أبرز النتائج
1	بسام عبد الرحمن يوسف	اثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الاداء المتميز - دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل	2005	هدفت الدراسة الى تشخيص تاثير توظيف تقنية المعلومات في رفع مستوى الاداء للتدريسيين وصولاً للاداء المتميز	تم اختيار مفردات العينة والمتمثلة بالتدريسيين في عدد من كليات جامعة الموصل من حملة لقب استاذ واستاذ مساعد ، وتم اختيار (11) كلية تم توزيع (110) استمارة استبانة	توصلت الدراسة الى وجود علاقة تاثير معنوية لتقنية المعلومات في الاداء المتميز . كما توصلت الدراسة ايضاً الى وجود علاقة ارتباط معنوية متوسطة القوة بين تقنية المعلومات ورأس المال الفكري.
2	وسام خالد التميمي	العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات واثرها في صنع واتخاذ القرارات دراسة تشخيصية لاراء عينة من العاملين في الدائرة الفنية في وزارة النفط	2007	هدفت الدراسة الى التحقق من تاثير كل من القيم الثقافية وتقانة المعلومات والعلاقة بينهما في صنع واتخاذ القرارات وكذلك هدفت ايضاً الى التعرف على واقع كل من القيم الثقافية وتقانة المعلومات ومراحل صنع واتخاذ القرارات على وفق ادراك العاملين في مجتمع الدراسة لتشخيص المشكلات والمعوقات التي تواجهها	تم اختيار عينة من العاملين في الدائرة الفنية في وزارة النفط والمتمثلة بـ(30) شخصاً .	توصلت الدراسة الى عدم اهتمام المنظمة المبحوثة بالتقنيات المتطورة ب مجال الحاسوب والسبب هو عدم اقبالها على شراء التقانة الحديثة ، واستعمالها في تحقيق اداء افضل ومواكبة التطورات البيئية المعاصرة.
3	حمزة محمد كاظم الجبوري	اثر تكنولوجيا المعلومات في ادارة سلسلة التجهيز - دراسة حالة في شركة بغداد للمشروبات الغازية المسهمة المختلطة .	2008	هدفت الدراسة الى تقييم واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وتقنيات شبكات المعلومات والتعرف عليها ومدى الاستفادة منها في انجاز الاعمال المتعلقة بادارة سلسلة التجهيز .	عينة الدراسة تمثلت بـ(20) مسؤولاً في الشركة وقد تم اختيار شركة بغداد للمشروبات الغازية .	من ابرز النتائج التي تم التوصل اليها وجود علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات وتقنيات شبكات المعلومات وبين ادارة سلسلة التجهيز (المجهز والعمليات الانتاجية والزبون) .
4	عبود عبد الله عبود الأسدي	اثر تكنولوجيا المعلومات في تحديد الخيار الاستراتيجي للمنظمة - دراسة تطبيقية في شركة نفط الجنوب (شركة عامة)	2008	هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الشركة المبحوثة وتحديد مستوياتها ومدى مساهمتها في دعم التوجه الاستراتيجي للشركة .	اختيرت عينة قصدية من الشركة المبحوثة ضمت (27) يمثلون الادارة العليا وتشمل المدير ومعاون المدير ومديرين الاقسام ومستشاروا المدير العام .	من ابرز النتائج وجود تأثيرات غير مباشرة لتكنولوجيا المعلومات بدلالة ابعادها فضلاً عن تاثيراتها المباشرة في تحديد الخيار الاستراتيجي .
5	فاطمة عبد علي سلمان المسعودي	اثر المعرفة السوقية في تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية - دراسة تطبيقية في الشركة العامة للاسمنت الجنوبية.	2009	هدفت الدراسة الى معرفة وتحديد علاقة الارتباط بين المعرفة السوقية بابعادها ومؤشرات فاعلية القرارات الاستراتيجية في المنظمة المبحوثة .	اختيرت عينة عشوائية وبلغت (61) منتسباً في الشركة العام للاسمنت الجنوبية وعلى اختلاف مناصبهم الادارية .	اظهرت النتائج الاحصائية للدراسة وجود علاقة ارتباط قوية وذات دلالة احصائية بين المعرفة السوقية وفاعلية القرارات الاستراتيجية.
6	Henson	دور تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية The Role of information technology on human resources management	1996	من اهم اهداف الدراسة هي معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وادارة الموارد البشرية .	اجريت الدراسة على عينة من (75) عاملاً ، وكانت طبيعة الدراسة دراسة تطبيقية في شركتين الاولى للصيرفة والثانية لصناعة الملابس .	من ابرز النتائج ان مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن ان تسهم في زيادة فاعلية ادارة الموارد البشرية .

7	Powel and micallef	تكنولوجيا المعلومات كميزة تنافسية – دور العنصر البشري ، الاعمال ، والموارد التكنولوجية . (Information technology as competitive a dantage: the role of human , business,and technology resource)	1997	هدفت الدراسة الى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالاعتماد على تحليل العلاقة بين المتغيرات الثلاثة (الموارد البشرية ، الاعمال والتكنولوجيا) لبيان اثر هذه العلاقة في اداء المنظمة .	اجريت الدراسة على عينة من (65) مديراً . وكانت طبيعة الدراسة في جانبها الميداني على محلات صناعة التجزئة في الولايات المتحدة الامريكية .	من ابرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان تكنولوجيا المعلومات يمكن ان تحقق كفاءة انتاجية كبيرة اذا ما احسن استخدامها وان امتلاك هذه التكنولوجيا بحد ذاته لا يوفر تلك الكفاءة مالم تتكامل مع المتغيرين الاخرين (الموارد البشرية وموارد الاعمال) .
---	--------------------	---	------	---	--	--

ت	الباحث	عنوان الدراسة	السنة	اهداف الدراسة	حجم العينة وموصفاتها	ابرز النتائج
8	Balacio	تصورات الطلبة عن استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في التعليم الجامعي .	2001	هدفت الدراسة الى التعرف على نظرة الطلبة الى استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في التعليم الجامعي – وكذلك معرفة تقنيات المعلومات والاتصالات التي يمكن استخدامها في التعليم والتعليم الجامعي	اجريت الدراسة على مجموعة من الجامعات الاوربية واختيرت عينة من (2000) من طلبة هذه الجامعات .	من ابرز النتائج هي وجود علاقة ايجابية بين الخبرة في استخدام التقنيات المختلفة وتأييد استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في التعليم والتعليم الجامعي .
9	Zakour	اثر الاختلافات الثقافية في تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات The Impact of cultural differences on Information	2003	هدفت الدراسة الى بيان اثر اختلاف الثقافة على تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال اعتماد الأنموذج لقبول التكنولوجيا .	اجريت الدراسة على عينة شملت (100) فرد من العاملين في شركتين احدهما امريكية والاخرى يابانية .	من ابرز النتائج هي ان اكتساب تكنولوجيا المعلومات ضروري ولكن ليس شرط كافي لاستخدامها بشكل فاعل ، لذا فان القبول الفردي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات يعد من القضايا المهمة والجوهرية .
10	Robert	العلاقة بين الصراع ومخرجات القرار : الاثار المعدلة للثقة على اساس الادراك والثقة على اساس التأثير على فريق صنع القرار الاستراتيجي .	2007	هدفت الدراسة الى التعرف على نوع الصراع في المنظمات المبحوثة ، ومعرفة درجة تأثير هذا الصراع على فريق صنع القرار الاستراتيجي في المنظمة .	اجريت الدراسة على عينة من المستشفيات الامريكية بلغت (109) استمارة وقد تم اختيار المديرين التنفيذيين في هذه المستشفيات كعينة للدراسة .	من ابرز النتائج التي تم التوصل اليها هي ان الثقة بين اعضاء فريق صنع القرار الاستراتيجي تلعب دوراً مهماً في تحسين نوعية القرار .

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات المذكورة اعلاه

وتشهد الألفية الثالثة نمواً متسارعاً في معطيات المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ، أدى ذلك الى تغير جذري في كيفية ممارسة المهام الادارية على كافة المستويات (الطعامنة والغوش ، 2004 : 52) .

لذلك لا يمكن تصور انه بإمكان أي منظمة ان تتغافل وتهمل المعطيات الجديدة التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات (ياسين ، 2003 : 52) ، نظراً لدورها المؤثر في جودة القرارات وفعاليتها التي يتخذها المديرين خاصة في ظل ظروف التغير السريع الذي يتسم به عصر المعلوماتية (مصطفى وعباس ، 2005 : 339)

وافرز الجدل بين المهتمين والباحثين عدة مفاهيم خاصة بتكنولوجيا المعلومات والجدول (3) يستعرض بعض المفاهيم لمجموعة من الباحثين والكتاب .

ثانياً : أبعاد تكنولوجيا المعلومات

تناول العديد من الباحثين وذوي الاختصاص أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وتباينت وجهات نظرهم بخصوص المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات ، فعلى سبيل المثال لا الحصر حددها .
(Williams & et al , 1997 : 9) بالأجهزة و المعدات ، الأفراد ، البرامجيات ، البيانات والمعلومات ، نظام الاتصالات . ويشير (koops , 2006 , 3) الى ابعاد هذه التكنولوجيا تتمثل بالماديات كأجهزة الحاسوب ، وتقنيات البرامجيات وتقنيات الاتصالات . بينما يرى كل من (farai & matos , 2006 : 4) ان الابعاد الأساسية هي التطبيقات ومجهزات البيانات والمعلومات كقواعد البيانات . ويذهب كل من (Garai & shadrach , 2006 : 11) الى التأكيد على ان تقنيات التجميع ، وتقنيات الخزن ، وتقنيات المعالجة ، وتقنيات الاتصالات وتقنيات العرض هي الأبعاد الأساسية لهذه التكنولوجيا .

جدول (3) : تعاريف تكنولوجيا المعلومات

ت	المصدر	التعريف
1	Hellrigel ,etal 2001 :393	الأدوات ، الإجراءات ، الوسائل ، التقنيات ، الآلات والمكانن ، المستخدمة لتحويل مدخلات المنظمة (موارد ، معلومات ، أفكار) الى مخرجات (سلع وخدمات) .
2	Cechini , 2002 :2	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمجموعة من النشاطات التي تعمل على تسهيل جمع وتحصيل وخزن ومعالجة وإرسال وعرض ونقل المعلومات إلكترونياً من مكان الى آخر .
3	Krajewski & Ritzman , 2002 : 192	المهارات والمعرفة والأشياء المادية والإجراءات اللازمة لإنتاج السلع والخدمات .
4	Daft , 2003 : 683	الاجزاء المادية للحاسوب والبرامجيات والاتصالات وإدارة قواعد البيانات والتقنيات المستخدمة لخزن البيانات ومعالجتها واستخدام المعلومات في صنع واتخاذ القرارات .
5	Slack et al , 2004 : 254	تعرف بانها ادوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها او توزيعها .
6	Philips , 2006 : 39	تكنولوجيا المعلومات هي ثقافة الحاسوب التي يستخدمها المستفيد لغرض الحصول على المعلومات اللازمة لدعم عمله من خلال القرارات الادارية المتخذة لتحقيق الأهداف المحددة مسبقاً .
7	Goldstien & Oconnor , 2007 : 2	عبارة عن مجموعة من الوسائل الالكترونية الداخلة في عمليات كل من خزن ونشر ونقل المعلومات بعدها ادوات جديدة لمعالجة مصادر البيانات والمعلومات الحالية ونقلها من مكان الى اخر .
8	Hagg etal , 2007 : 4	هي الادوات المبنية على الحاسوب وبرامجه التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات ودعم المعلومات والحاجات المتزايدة لمعالجة البيانات في المنظمة .
9	الزيادات ، 2008 : 169	مجموعة من الأدوات تساعدك على العمل مع المعلومات ، وأجراء مهام تتعلق بتجهيز المعلومات ومعالجتها ، وتتضمن عناصر رئيسة تشكل البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات .
10	العمرى والسامرائى ، 2008 : 132	تكنولوجيا الحاسوب (الأجهزة والبرامجيات وقواعد البيانات وتكنولوجيا الاتصالات والشبكات وغيرها من تكنولوجيا معالجة المعلومات التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب .
11	الشرابي ، 2009 : 17	وهي نظم آلية للمعلومات تتألف من مجموعة من العمليات المنتظمة التي تمتد للمديرين والمستويات الادارية المختلفة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في تنفيذ الاعمال واتخاذ القرارات داخل المنظمة .
12	العاني ، 2009 : 74	دراسة أو تصميم أو تطوير أو تطبيق أو دعم أو ادارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات

المعتمدة على الحاسوب خصوصاً تطبيقات البرامج والمعدات المادية للحاسوب .		
مجموعة من العناصر البشرية والآلية ، التي تعمل على تجميع البيانات ومعالجتها وتحليلها وتبويبها ، طبقاً لقواعد وإجراءات مقننة لأغراض محددة ، بغرض إتاحتها للباحثين وصانعي القرارات والمستفيدين الآخرين ، على شكل معلومات مناسبة ومفيدة .	قندلجي والجنابي ، 2009 : 28	13
حزمة متكاملة من عتاد ، وبرمجيات وشبكة اتصالات وأفراد لدعم عمليات وأنشطة الإدارة بصورة عامة .	ياسين ، 2010 : 28	14

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات المذكورة اعلاه.

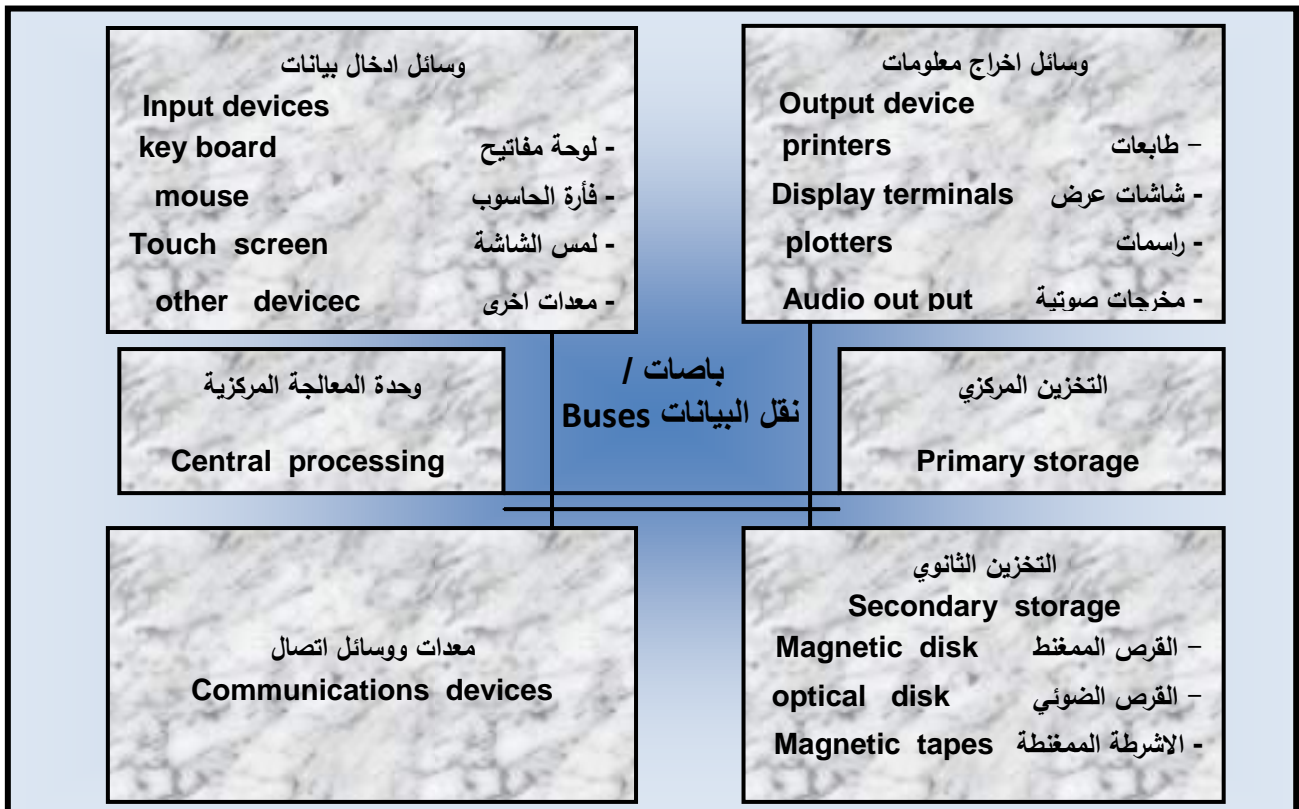
واتساقاً مع ما تقدم يلاحظ بان الابعاد الأكثر اتفاقاً والتي سوف تعتمد في دراستنا الحالية تتمثل بالاتي : الأجهزة والمعدات ، البرمجيات ، الاتصالات والشبكات ، الموارد البشرية ، التطبيقات .

1- الأجهزة والمعدات : (المكونات المادية)

وتتكون هذه الأجهزة والمعدات من جميع الاجزاء والتراكيب الملموسة والمرئية من التقنيات التي تتمثل عادة بالحاسوب وملحقاته . (ابو غنيم ، 2007 : 107) . وتشمل العناصر الرئيسية ، التي يتكون منها الجزء المادي من نظام الحاسوب ، على عدد من الوحدات وهي وحدة المعالجة المركزية والتخزين المركزي او الرئيسية ، ووسائل إدخال البيانات ووسائل إخراج المعلومات وأجهزة ووسائل الاتصالات (قندلجي و الجنابي ، 2009 : 241) .

وفي الوقت الحاضر أصبحت التحديات لمواكبة التطور التكنولوجي اكثر خطورة بالمقارنة مع الفترات المنصرمة . ذلك بسبب ان التطورات التكنولوجية الحاصلة مع اجهزة ومعدات الاتصال حتمت على المديرين مواكبة هذه التطورات المتلاحقة واتخاذ القرارات السليمة . (الطائي ، 2009 : 209) . والشكل (2) يوضح تصوراً للمكونات المادية والعناصر والاجهزة المختلفة التي يتكون منها الحاسوب المعاصر .

الشكل (2) : المكونات المادية للحاسوب المعاصر .



المصدر : قنديلجي ، عامر ابراهيم ، والجنابي ، علاء الدين عبد القادر ، نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، الطبعة الخامسة ، 2009 .

2- البرامجيات

لغرض ان تؤدي الحواسيب دورها المفيد في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المنظمة ، فان الاجهزة او المكونات المادية تحتاج الى البرامجيات لكي تؤدي عملها المطلوب (قنديلجي والجنابي ، 2009 : 293) . ويمكن تعريف البرامجيات بانها الأنظمة التي تشغل الاجهزة والبيانات والمعلومات والمعارف وتحدد العمليات التي ستؤديها الاجهزة (حميد ونيو ، 2007 : 21) وهي بذلك تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية لتؤدي مختلف التطبيقات والمهام المطلوبة

منها (Krajewski & Ritzman ,2005: 513)

3- الاتصالات والشبكات

نستطيع التأكيد هنا بأننا نعيش وسط ثورة للاتصالات ، وخاصة الاتصالات عن بعد ، وكذلك الشبكات ، أي شبكات الحواسيب (المعلومات المحوسبة) بمختلف أنواعها النصية والمسموعة والمرئية والفيديوية (قنديلجي والجنابي ، 2009 :375) . ويعد هذا المورد مورداً مهماً منظمة المعلومات إذ ساعد في نقل البيانات والمعلومات داخل المنظمة وخارجها ، ومنها الانترنت والانترانت والأكسترانت وكذلك الشبكات المحلية والشبكات الواسعة (الحميد وتينو ، 2007 :22) . والاتصالات السلكية واللاسلكية تساعد على انتقال الاشارات بكافة أشكالها عبر مسافات معينة لغرض تحقيق الاتصال ، ففي الماضي كانت تستخدم طرق مختلفة لإيصال الاشارات منها الدخان والطبول والإعلام والإشارات وغيرها ، أما اليوم فدخلت الاجهزة الالكترونية في إيصال البيانات كالهاتف والراديو والتلفاز والحاسوب والانترنت ، إذ أصبحت الاتصالات اليوم جزءاً مهماً من المجتمع الحديث (العاني ، 2008 :199) .

4- الموارد البشرية

يكاد يتفق اغلب المتخصصين في مجال المعلوماتية على ان اهمية العنصر البشري في ادارة وتشغيل نظم المعلومات تفوق اهمية المستلزمات المادية الى درجة أنهم يعزون معها أسباب اغلب حالات الفشل في نظم المعلومات الى إخفاق المستلزمات البشرية في انجاز دورها المطلوب (الطائي ، 2005 : 142) . مما يؤكد على ضرورة امتلاك المنظمة موارد بشرية قادرة على استخدام وتشغيل قدراتها وأجهزتها وبرامجها ومعداتنا على أفضل وجه من خلال حشد وتوظيف كافة الموارد في مواجهة المنافسين (15 : 2004 , Thomas) .

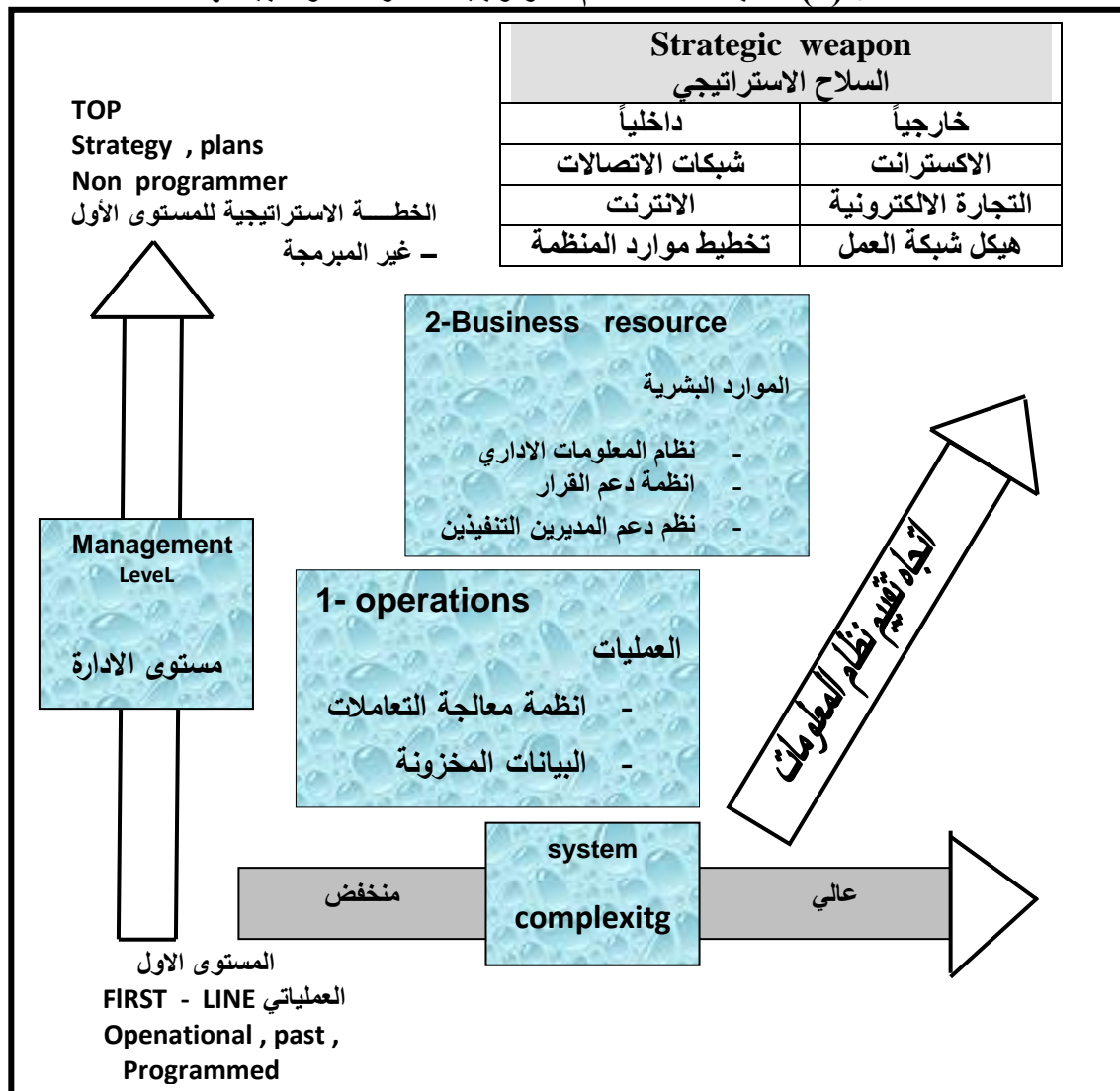
5- التطبيقات

تعد التكنولوجيا احد أهم العوامل المؤثرة في طبيعة عمل المنظمات ، لذا لا عجب ان نجد تكنولوجيا المعلومات قد امتدت الى معظم أنشطة المنظمة بل الى جميع أنشطتها ومنها استخدامها في مجال التصميم والإنتاج ، وفي مجال الخدمات وفي مجال المعلومات لمنظمات الاعمال (الاسدي ، 2008 : 49) .

ويمكن استخدام الانترنت والشبكات الأخرى كالأكسترانت والانترنت كسلاح استراتيجي في المنظمة اذ إنها جميعاً تساعد في بناء وتحسين الاستراتيجية التي تتعامل بها المنظمة مع المعلومات في دعم تطبيقات عملياتها في الداخل وخارجياً في علاقة المنظمة مع الشبكة الخارجية ، (العمرى والسامرائي ، 2008 : 174)

ويوضح الشكل (3) مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها كسلاح استراتيجي في المنظمة .

الشكل (3) : مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها



Source : Daft . R & Raymond . A " Organizational Behavior " Harcourt College Publishers , South Western , 2001

اذ يتضح من الشكل (3) أن تقييم تكنولوجيا المعلومات يتكون من ثلاثة مواقع رئيسة فضلا عن الجوانب ففي خط الإدارة الأول نلاحظ ان الاهتمام ينصب على إيجاد وتحديد المشكلة المتعلقة بالعملية والأحداث الماضية وفي مقابل ذلك نجد ان اهتمام الادارة العليا ينصب على إيجاد الفرص الاستثمارية في ظل عدم التأكد ، فضلا عن التخطيط الاستراتيجي وصياغة الاستراتيجية . ومع زيادة التعقيد في أنظمة تكنولوجيا المعلومات المستندة الى الحاسوب تنمو قدرة تلك الأنظمة على تقديم الدعم الفعال للإدارة العليا لغرض صنع القرارات الاستراتيجية (اللامي : 2008 ، 154) .

المحور الثاني : فاعلية القرار الاستراتيجي

أولاً : مفهوم القرار الاستراتيجي

اهتم الكتاب والباحثون في الفكر الإداري بمفهوم القرار عموماً والقرار الاستراتيجي خصوصاً . وان مصطلح القرار (Decision) كلمة لاتينية الأصل تعني الفصل او القطع في مسألة او خلاف معين ، او الحكم ، او عزم شخص ما على فعل معين (البلعكي ، 2005 : 254) . والقرار هو الحل او البديل المتخذ من بين عدة حلول او بدائل معروضة لحل مشكلة معينة او بلوغ هدف محدد (Robbins & Coulter 1999 : 182) . أما القرارات الاستراتيجية فهي عبارة عن فعل تتخذه الادارة العليا لتوفير نجاح طويل الأمد للمنظمة من خلال تخصيص مواردها المهمة لتحقيق التكيف البيئي في المواقف المهمة التي تكون فيها المعلومات غير كافية . (Slack et al , 2004 : 66)

ويعرف (الشمري) القرارات الاستراتيجية بانها قرارات ذات توجيه مستقبلي اذ إنها تعبر عما ترغب المنظمة في تحقيقه مستقبلاً ، وهي توفر أطراً مهيكلاً لصنع القرارات الأخرى في المستويات الأدنى (الشمري ، 2006 : 203) . أما (الفضل) يؤكد على ان القرارات الاستراتيجية هي قرارات تتعلق بوضع السياسة العامة للتنظيم وتتطلب موارد كبيرة واستثمارات ضخمة وتكون النتائج المترتبة عليها خطيرة بالنسبة لمستقبل التنظيم وحيويته . (الفضل ، 2008 : 27) كما ان صناعة القرار الاستراتيجي عملية مرتبطة بوجود مشكلة تتطلب إيجاد حلاً لها من خلال النظر إليها بصورة واسعة وتحليلها مع العوامل ذات العلاقة بها ، ليتم بعد ذلك اتخاذ القرارات الاستراتيجية بشكل ديناميكي (Rodriguez , 2006 : 13) .

ثانياً : مفهوم فاعلية القرار الاستراتيجي

يعمل المديرون في القمة الاستراتيجية على صنع قرارات فاعلة من اجل مواجهة المشاكل ، واستغلال الفرص الحالية والمحمول حدوثها مستقبلاً . ويعرف القرار الاستراتيجي الفاعل بانه المدى الذي بموجبه يتم انجاز الأهداف من قبل الادارة في وقت صنع القرار ، ويكون هذا القرار على مستويات مختلفة من الفاعلية ، وبحسب مدى تحقيقه للأهداف التي اتخذ من اجلها (Sharfman & Deanjr , 1996 : 368) .

ثالثاً : مؤشرات فاعلية القرار الاستراتيجي

تتباين آراء الكتاب والباحثين بخصوص تحديد أهم مؤشرات (ابعاد) القرار الاستراتيجي ، وعليه فإن هذه الدراسة تؤكد ما جاء به . (رامز ، 1997 ، Christensen & fjerrestad , 1997 - حسين 2005) في تحديد أهم مؤشرات فاعلية القرار الاستراتيجي التي تنسجم مع طبيعة الدراسة وهدفها والتي تتمثل بما يأتي :

* **ملانمة القرار** : ويشير الى مدى ملائمة القرار الاستراتيجي المتخذ لظروف وإمكانيات المنظمة الداخلية (نقاط الضعف والقوة) والخارجية (الفرص والتهديدات) ، لذا فإن هناك عدة من مؤشرات أخرى يمكن ان تدخل ضمن نطاق هذا البعد ومنها على سبيل المثال لا الحصر التكيف مع البيئة ، سرعة التنفيذ ، إمكانية التنفيذ ، مرونة التنفيذ ، شرعية التنفيذ ... الخ وان ملائمة القرار يتحقق من خلال امتلاك المنظمة للمعلومات والمعرفة الشاملة والتفصيلية عن كل ما يدور في البيئة الداخلية والخارجية لها ، فضلاً عن حسن ادارة هذه المعلومات (المسعودي ، 2009 : 124) .

* **قبول القرار** : تتلخص الفكرة الأساسية لقبول القرار الاستراتيجي بقيام المديرين في المنظمة بدور فعال في عملية صنع القرار الاستراتيجي من خلال التأثير والمساهمة . فهي تتوقف على مشاركة المديرين ومدى قبولهم لهذه القرارات (361: Christensen & fjerrestad , 1997) .

في حين تستخدم بعض المنظمات أسلوب المشاركة الكاملة ، مما يؤدي الى جعل العاملين المتأثرين بالقرار يتفاعلون ضمن قوة مؤثرة صنع القرار (Delbec & etal , 2007 : 10) .

* **جودة القرار** : ان جودة القرار تتأثر بالشمولية في التفكير والدراسة عن الأفكار الجديدة ، التي تعني تخلص صانع القرار من نزعة القيم الشخصية ورؤية ما يريد رؤيته هو فحسب ، وعليه ان ينظر الى القرار من وجهات نظر متعددة وفي ضوء الهدف الذي يسعى الى تحقيقه عبر توفير البدائل والخيارات الجديدة والمبتكرة (مخيمر ، 2005 : 19) .

المبحث الثالث

وصف وتشخيص استجابات أفراد عينة الدراسة

يتضمن هذا المبحث وصف وتشخيص متغيرات الدراسة وذلك باعتماد الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة الاتفاق والأهمية النسبية، وكالاتي:-

أولاً: وصف وتشخيص استجابات أفراد عينة الدراسة بشأن تكنولوجيا المعلومات:

يوضح الجدول (4) التوزيع التكراري والنسبي والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات ومتغيراتها الفرعية إجمالاً على مستوى عينة الدراسة ، إذ نلاحظ من نتائج المؤشر الكلي بان نسب الاتفاق الخاصة بإجابات أفراد العينة المبحوثة عن تكنولوجيا المعلومات بعدها المتغير الرئيسية الأول قد بلغت (58%) في حين بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (3.52) والانحراف المعياري له (1.25) وكانت الأهمية النسبية المتحققة قد بلغت (70%) وهذا يدل على مدى اهتمام عينة الدراسة بتكنولوجيا المعلومات وسعيها إلى تنفيذها بدقة على المستوى الميداني في العمل المصرفي والسعي الى التطور في اعتمادها مستقبلاً .

ونلاحظ من الجدول (4) ان أكثر المتغيرات أهمية ضمن تكنولوجيا المعلومات هو متغير الأجهزة والمعدات ويأتي بعده التطبيقات وبالمرتبة الثالثة الموارد البشرية ومن ثم متغير البرمجيات وأخيراً " متغير

الجدول (4) قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسب الاتفاق والأهمية النسبية لتكنولوجيا المعلومات

الترتيب	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق تماماً		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق تماماً		مقياس الإجابة تكنولوجيا المعلومات
				%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
الأول	80	1.05	3.98	0	0	14	28	14	28	32	64	40	80	الأجهزة والمعدات
الرابع	65	1.22	3.27	7	14	27	55	13	25	37	74	16	32	البرامجيات
الخامس	59	1.37	2.96	15	29	32	64	16	32	17	35	20	40	الاتصالات والشبكات
الثالث	73	1.19	3.64	6	11	16	32	14	28	37	75	27	54	الموارد البشرية
الثاني	75	1.12	3.94	2	4	18	35	14	28	37	75	29	58	التطبيقات
—	70	1.25	3.52	6	12	22	43	14	28	32	64	26	53	المؤشر الكلي

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء مخرجات الحاسبة الإلكترونية.

الاتصالات والشبكات . وفيما يلي عرض نتائج هذه المتغيرات إجمالاً على مستوى عينة الدراسة وحسب أهميتها ضمن المتغير الرئيسية الأول (تكنولوجيا المعلومات) .

- 1- بلغت نسب الاتفاق الخاصة بإجابات أفراد العينة المبحوثة عن متغير الأجهزة والمعدات (72%) وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي للإجابة (3.98) والانحراف المعياري لها بلغ (1.05) في حين بلغت الأهمية النسبية (80%) .
- 2- بلغت نسب الاتفاق الخاصة بإجابات أفراد العينة المبحوثة عن متغير التطبيقات (66%) وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي للإجابة (3.94) والانحراف المعياري لها بلغ (1.12) في حين بلغت الأهمية النسبية (75%) .
- 3- بلغت نسب الاتفاق الخاصة بإجابات أفراد العينة المبحوثة عن متغير الموارد البشرية (64%) وقد بلغ الوسط الحسابي للإجابة (3.64) والانحراف المعياري لها بلغ (1.19) في حين بلغت الأهمية النسبية (73%) .
- 4- بلغت نسب الاتفاق الخاصة بإجابات أفراد العينة المبحوثة عن متغير البرامجيات (53%) وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي للإجابة (3.27) والانحراف المعياري لها بلغ (1.22) في حين بلغت الأهمية النسبية (65%) .
- 5- بلغت نسب الاتفاق الخاصة بإجابات أفراد العينة المبحوثة عن متغير الاتصالات والشبكات (37%) وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي للإجابة (2.96) والانحراف المعياري لها بلغ (1.37) في حين بلغت الأهمية النسبية (59%) .

ثانياً : وصف وتشخيص استجابات أفراد عينة الدراسة بشأن فاعلية القرارات الاستراتيجية:

يوضح الجدول (5) التوزيع التكراري والنسبي والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية الخاصة بفاعلية القرارات الاستراتيجية ومتغيراتها الفرعية إجمالاً على مستوى عينة الدراسة ، إذ نلاحظ من نتائج المؤشر الكلي بان نسب الاتفاق الخاصة بإجابات أفراد العينة المبحوثة عن فاعلية القرارات

الجدول (5) قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسب الاتفاق والأهمية النسبية لفاعلية القرارات الاستراتيجية

الترتيب	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق تماماً		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق تماماً		مقياس الإجابة فاعلية القرارات الاستراتيجية
				%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
الأول	73	1.11	3.64	2	5	17	34	20	40	35	70	26	51	ملائمة القرار
الثالث	67	1.28	3.34	9	17	23	46	16	32	31	62	21	43	قبول القرار
الثاني	70	1.12	3.49	2	4	25	50	15	29	39	78	19	39	جودة القرار
—	70	1.19	3.49	5	9	21	43	17	34	35	70	22	44	المؤشر الكلي

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء مخرجات الحاسبة الإلكترونية .

الاستراتيجية بَعْدَها المتغير الرئيسية الثاني قد بلغت (57%) في حين بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (3.49) والانحراف المعياري له (1.19) وكانت الأهمية النسبية المتحققة قد بلغت (70%) وهذا يدل على مدى اهتمام عينة الدراسة بفاعلية القرارات الاستراتيجية بعدها أحد الوسائل الأساسية التي تستخدمها منظمات الأعمال في تحقيق أهدافها . ونلاحظ من الجدول (5) ان أكثر المتغيرات أهمية ضمن فاعلية القرارات الاستراتيجية هو متغير ملائمة القرار ويأتي بعده جودة القرار وبالمرتبة الثالثة قبول القرار . وفيما يلي عرض نتائج هذه المتغيرات إجمالاً على مستوى عينة الدراسة وحسب أهميتها ضمن المتغير الرئيسية الثاني (فاعلية القرارات الاستراتيجية) .

1- بلغت نسب الاتفاق الخاصة بإجابات أفراد العينة المبحوثة عن متغير ملائمة القرار (61%) وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي للإجابة (3.64) والانحراف المعياري لها بلغ (1.11) في حين بلغت الأهمية النسبية (73%) مما يشير الى ان القرارات الإستراتيجية تكون ملائمة لموضوع اتخاذ القرار ولجميع المستويات الإدارية و لا سيما" الإدارة العليا كونها المسؤولة عن اتخاذ هذه القرارات .

2- بلغت نسب الاتفاق الخاصة بإجابات أفراد العينة المبحوثة عن متغير جودة القرار (58%) وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي للإجابة (3.49) والانحراف المعياري لها بلغ (1.12) في حين بلغت الأهمية النسبية (70%) مما يشير الى أن المصارف عينة الدراسة تعطي اهتمام لجودة القرار الاستراتيجي بنسبة جيدة .

3- بلغت نسب الاتفاق لأفراد العينة المبحوثة عن متغير قبول القرار (52%) وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي للإجابة (3.34) والانحراف المعياري لها بلغ (1.28) في حين بلغت الأهمية النسبية (67%) مما يشير الى ان مديري المصارف عينة الدراسة يركزون عند صنع قراراتهم الاستراتيجية على مدى قبول هذه القرارات .

المبحث الرابع

تحديد علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة

يركز هذا المبحث على اختبار صحة فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة ، وكالاتي :

أولاً : عرض وتحليل علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات الاستراتيجية

يهدف هذا المحور إلى التحقق من صحة الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على (لا يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات الاستراتيجية) والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها ، إذ تشير نتائج الجدول (6) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات الاستراتيجية ، إذ بلغت قيمة الارتباط بينهما (0.647) كما بلغت قيمة (t) المحسوبة (5.231) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.697) * عند درجة حرية (38) وضمن مستوى معنوية (0.05) أي بدرجة ثقة (95 %) وهذا يدل على معنوية العلاقة ، ويمكن تفسير ذلك بأن المنظمة قيد الدراسة كلما تسعى إلى الاهتمام وتطبيق مكونات تكنولوجيا المعلومات وفق الأساليب والطرق العلمية وبما يتلاءم مع إمكاناتها المادية والبشرية والمالية والمعلوماتية كلما زادت قدرتها على تعزيز فاعلية القرارات الإستراتيجية .

الجدول (6) : نتائج علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات الاستراتيجية

* بلغت قيمة (t) الجدولية لكافة علاقات الارتباط (1.697) .

المؤشر الكلي	التطبيقات	الموارد البشرية	الاتصالات والشبكات	البرامجيات	الأجهزة والمعدات	المتغير المستقل المتغير المعتمد
0.647	0.385	0.485	0.669	0.587	0.403	فاعلية القرارات الإستراتيجية
5.231	2.572	3.419	5.549	4.469	2.714	قيمة (t) المحسوبة

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام مخرجات الحاسبة الإلكترونية. $P \leq 0.05, N=40, d.f=(38)$ وان ما يدعم النتائج أعلاه علاقة الارتباط بين مكونات تكنولوجيا المعلومات كل على انفراد مع تعزيز

فاعلية القرارات الاستراتيجية ، إذ نلاحظ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين الأجهزة والمعدات وتعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية ، إذ بلغ الارتباط بينهما (0.403) وهذا يدل على أهمية التقنيات العلمية والأجهزة والمعدات في معالجة وخرن المعلومات والتعامل معها وما تقدمه تطبيقات الحاسوب والأجهزة والمعدات من تعزيز فاعلية المديرين في صنع القرارات الاستراتيجية الفاعلة .

كما نلاحظ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين البرامجيات وفاعلية القرارات الاستراتيجية إذ بلغت قيمة الارتباط بينهما (0.587) وهذا يشير إلى الدور الكبير الذي تقدمه البرامج الحاسوبية المتنوعة في تسهيل عملية الحصول على المعلومات الجيدة من قبل الإدارة وأجراء مختلف الاختبارات عليها بهدف اختيار أفضلها وتنفيذها في الواقع الميداني للعمل من خلال تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية . وفي السياق نفسه نلاحظ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين الاتصالات والشبكات وتعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية ، إذ بلغت قيمة الارتباط بينهما (0.669) وهذا يدل على دور تقنية الاتصالات والشبكات المعتمدة على هذه التقنيات وقدرتها على نقل معلومات محدثة وبدقة وسرعة عالية وكذلك قدرته على نقلها لجميع المستفيدين منها وما تتميز به من تحقيق السرية والأمان للمعلومات وبما يعزز من معرفة هؤلاء المديرين من هذه المعلومات بما يمكن ان تساعدهم في صنع قراراتهم الإستراتيجية الفاعلة .

كما يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين الموارد البشرية وتعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية ، إذ بلغ الارتباط بينهما (0.485) وهذا يؤكد أهمية الموارد البشرية في تحقيق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من خلال المورد البشري وما يمكن ان يقدمه من معلومات جيدة للمديرين لتعزيز القرارات الإستراتيجية الفاعلة فضلا عن المسهمة في توفير المعلومات التي تتطلبها القرارات الإستراتيجية الى صانعي القرارات بالوقت والكمية والكلفة المناسبة . كما نلاحظ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين التطبيقات وفاعلية القرارات الاستراتيجية ، إذ بلغت قيمة الارتباط (0.385) وتفسر هذه النتيجة استخدام التطبيقات في معالجة البيانات وبالتالي توفر المعلومات في أشكالها المختلفة (نصوصا ، أصوات ، صور ، وسائط متعددة...) فضلا عن تبادلها باعتماد البريد الالكتروني من خلال التطبيقات المستخدمة في عمل المصارف وهذا من شأنه ان يزيد متخذو القرارات الإستراتيجية قدرة في امتلاك المعلومات الجيدة وتطويرها وبذلك تعزز القرارات الإستراتيجية الفاعلة التي يمكن ان تتخذها المصارف .

اعتمادا" على ما تقدم وفي ضوء نتائج علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة يتم رفض الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها وقبول فرضية الوجود التي تشير الى وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات أجمالا" وتفصيلا" مع تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية .

ثانياً : عرض وتحليل علاقات التأثير بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات الاستراتيجية

يهدف هذا المحور إلى التحقق من صحة الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على (لا يوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات الاستراتيجية) والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها ، إذ تشير نتائج الجدول (7) إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية موجبة لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية ، إذ بلغت قيمة معامل بيتا (B) أي قيمة معامل الانحدار الجزئي (0.579) وهي قيمة معنوية وذلك لان قيمة (t المحسوبة البالغة (5.229) اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.697) عند درجة حرية (38) وضمن مستوى معنوية (0.05) أي بمستوى ثقة (95%)

وأن ما يدعم ذلك هو معنوية معادلة الانحدار إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (27.346) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.17) * عند درجتي حرية (38 , 1) وضمن مستوى معنوية (0.05) أي بدرجة ثقة (95%) وهذا ما يدل على معنوية معادلة الانحدار . ويستدل من قيمة معامل التحديد (R²) أن القابلية التفسيرية لمعادلة الانحدار قد بلغت (0. 418) وهي مجمل التغيرات الحاصلة في فاعلية القرارات الاستراتيجية والتي يعود تفسيرها إلى تكنولوجيا المعلومات ، إما النسبة المتبقية البالغة (0.582) فإن تفسيرها

الجدول (7) : نتائج علاقات التأثير بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات الاستراتيجية

معامل التحديد R ²	قيمة (F) المحسوبة	فاعلية القرارات الاستراتيجية			المتغير المستقل / المتغير المعتمد
		(t) المحسوبة	(B) (**)	(B ₀) (*)	
0.162	7.361	2.713	0.340	2.087	الأجهزة والمعدات
0.345	20.039	4.476	0.538	1.211	البرامجيات
0.448	30.870	5.556	0.457	1.592	الاتصالات الشبكات
0.235	11.711	3.422	0.266	2.245	الموارد البشرية
0.148	6.623	2.573	0.22	2.4	التطبيقات
0.418	27.346	5.229	0.579	1.207	المؤشر الكلي

المصدر : من إعداد الباحث باستخدام برنامج الحاسبة الإلكترونية. $P \leq 0.05, N=40, d.f=(1,38)$

يعود إلى متغيرات عشوائية أخرى غير داخلية في أنموذج الدراسة. وتشير هذه النتيجة إلى أن سعي الإدارة إلى امتلاك تكنولوجيا المعلومات وتطبيق مكوناتها بإجراءات واضحة ودقيقة وقابلة للتطوير حسب ظروفها الخارجية وإمكاناتها الداخلية يكون له دور كبير في توفير المعلومات اللازمة لتعزيز فاعلية القرارات الإستراتيجية ودعم مدى تدفق وانسياب المعلومات المناسبة لتعزيز فاعلية هذه القرارات بصفة جيدة.

* بلغت قيمة (F) الجدولية لعلاقات التأثير كافة (4.17) .

(*) (B₀) تمثل القيمة التقديرية للمتغير المعتمد إذا كانت قيمة المتغير المستقل تساوي صفراً .

(**) (B) تمثل مقدار التغير الحاصل في المتغير المعتمد نتيجة تغير المتغير المستقل بوحدة واحدة .

وأن ما يدعم النتائج أعلاه هو تأثير مكونات تكنولوجيا المعلومات كل على انفراد في فاعلية القرارات الاستراتيجية ، إذ نلاحظ وجود تأثير ذو دلالة معنوية موجبة للأجهزة والمعدات في فاعلية القرارات الاستراتيجية بقيمة معنوية لمعامل الانحدار بلغت (0.340) ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المعنوية البالغة (7.361) كما أن قيمة (R²) تفسر (0.162) من التغيرات الحاصلة في فاعلية القرارات الاستراتيجية هي بتأثير الأجهزة والمعدات ، وهذا يؤكد امتلاك صانعو القرارات في الإدارات مستويات جيدة من الخبرة والمهارة في استخدام الأجهزة والمعدات لما لذلك من أثر كبير في تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية.

كما نلاحظ وجود تأثير ذو دلالة معنوية موجبة للبرامجيات في فاعلية القرارات الاستراتيجية بقيمة معنوية لمعامل الانحدار بلغت (0.538) ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المعنوية البالغة (20.039) كما أن قيمة (R²) تفسر (0.345) من التغيرات الحاصلة في فاعلية القرارات الاستراتيجية هي بتأثير البرامجيات ، وهذه نسبة عالية جدا" تؤكد دور البرامج التي يستخدمها المديرين في تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية وتطوير القرارات المقدمة من قبلهم .

كما يظهر وجود تأثير ذو دلالة معنوية موجبة للاتصالات والشبكات في تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية بقيمة معنوية لمعامل الانحدار بلغت (0.457) ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المعنوية البالغة (30.870) كما أن قيمة (R²) تفسر (0.448) من التغيرات الحاصلة في فاعلية القرارات الاستراتيجية هي بتأثير الاتصالات والشبكات ، وتفسر هذه النتيجة الحاجة الكبيرة التي تتطلبها عملية نقل وإيصال المعلومات المتنوعة والمحدثة وتتوفر بالوقت والكمية المناسبة وهذا ما يوفره نظام الاتصالات والشبكات .

كما نلاحظ وجود تأثير ذو دلالة معنوية موجبة للموارد البشرية في تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية بقيمة معنوية لمعامل الانحدار بلغت (0.266) ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المعنوية البالغة (11.711) كما أن قيمة (R²) تفسر (0.235) من التغيرات الحاصلة في تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية هي بتأثير الموارد البشرية . وهذا يؤكد أهمية العنصر البشري في تهيئة الأجواء المناسبة في بيئة العمل لصانعي القرارات الإستراتيجية . كذلك نلاحظ وجود تأثير ذو دلالة معنوية موجبة للتطبيقات في فاعلية القرارات الاستراتيجية بقيمة معنوية لمعامل الانحدار بلغت (0.22) ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المعنوية البالغة (6.623) كما أن قيمة (R²) تفسر (0.148) من التغيرات الحاصلة في تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية هي بتأثير التطبيقات ، وهذه النتيجة تؤكد دور التطبيقات في تقديم معلومات سريعة ذات جودة عالية وكلفة منخفضة للمصارف مما يؤثر إيجاباً في أدائها ودعم خطط قراراتها الإستراتيجية الفاعلة

وتأسيساً على ما تقدم وفي ضوء نتائج علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة يتم رفض الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها وقبول فرضية الوجود التي تشير الى وجود علاقة تأثير معنوية بين تكنولوجيا المعلومات أجمالاً وتفصيلاً مع تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية .

المبحث الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات الآتية :

- 1- أختلف الكتاب والباحثون في تحديد مكونات تكنولوجيا المعلومات بشكل واضح الا ان هناك مجموعة منهم اتفقوا على بعضها ، وهي الاجهزة والمعدات ، البرامجيات ، الاتصالات والشبكات ، الموارد البشرية ، التطبيقات .
- 2- تمثل تكنولوجيا المعلومات سمة العصر الحديث واحد إفرازاته المتطورة والقادرة على اختصار الوقت والجهد والتكاليف وتوفير الأدوات القادرة على تلبية احتياجات الادارة الضرورية في مجال تحسين وتطوير خدماتها سواء من خلال المعلومات التي توفرها او الأساليب العلمية التي تساعد الادارة في صنع القرارات الاستراتيجية الفاعلة .
- 3- اتضح ان إدارات المصارف عينة الدراسة تولي مكونات تكنولوجيا المعلومات مستوى اهتمام لا بأس به ، الا إنها تتطلع الى اهتمام بمستوى أعلى في المستقبل .
- 4- تبين توفر مكونات تكنولوجيا المعلومات على مستوى المصارف قيد الدراسة ، أذ جاء متغير بالمرتبة الاولى من إذ توفره وبعده جاء .
- 5- تبين توفر متغيرات فاعلية القرارات الاستراتيجية على مستوى المصارف قيد الدراسة ، أذ جاء متغير بالمرتبة الاولى من إذ توفره وبعده جاء .
- 6- أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وتعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية أجمالاً وتفصيلاً ، مما يشير الى ان سعي المصارف قيد الدراسة الى امتلاك مقومات وأسس تكنولوجيا المعلومات سوف يؤثر بشكل مباشر في قدرتها على صنع قرارات استراتيجيه تتسم بدرجة عالية من الفاعلية .
- 7- أظهرت النتائج الإحصائية ان متغير الاجهزة والمعدات جاء بالمرتبة الاولى من إذ قوة تأثيره في متغير فاعلية القرارات الاستراتيجية ، ثم يليه في المرتبة الثانية متغير التطبيقات ، وبعده متغير الموارد البشرية ، ثم جاء متغير البرامجيات ، وأخيراً متغير الاتصالات والشبكات .

ثانياً : التوصيات

بناءً على ما تقدم من استنتاجات نورد التوصيات الآتية:

- 1- ترسيخ القناة لدى الادارة العليا والعاملين في المصارف بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات ، ونظم المعلومات لكونها احد أهم أسباب نجاح هذه الأنظمة ، فبدون اقتناع الادارة بأهمية ذلك لن يكتب النجاح لأي جهد يبذل بهذا الخصوص ، ولا بد من ترجمة هذه القناة الى ممارسات فعلية ويكون ذلك من خلال :
- أ - إيمان الادارة العليا بأهمية تكنولوجيا المعلومات ، وعَد المعلومات أحد الموارد الأساسية للمصرف .

ب - التخلي التدريجي عن الهياكل البيروقراطية والأساليب الإدارية التقليدية في إدارة المصارف التجارية العراقية وخصوصاً العاملة في محافظة كربلاء ، والتوجه نحو بناء هياكل تنظيمية عضوية (شبكة) مرنة قادرة على التكيف والاستجابة للمتغيرات المستجدة وبما يعزز من تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات وتبادل المعلومات ويضمن لهذه المصارف نجاح أكبر في عملها .

ج - إتباع سياسة التغيير والتطوير كعملية منظمة ومستمرة في المصارف .

د - توفير شبكات اتصال تتيح التشارك بالمعلومات بين المديرين في الإدارة العليا ، والوحدات المختلفة في المصرف وبين المصرف والمصارف الأخرى ، فضلاً عن شبكات واسعة تسهل التعامل مع الزبائن .

هـ - بناء أنظمة لتكنولوجيا المعلومات متطورة وذات قدرات تحليلية تسهم في دعم القرارات المختلفة لاسيما المتعلقة بالقرارات الاستراتيجية الفاعلة .

2- نشر الوعي العلمي بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات وكيفية الاستفادة منها بأكثر قدر ممكن في مجال العمل الاستراتيجي ، وذلك من خلال التوسع في إقامة الدورات التدريبية والتعليمية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات ، والاستفادة من الخبرات التي تقدمها المراكز البحثية والجامعات والجهات المعنية بنشر المعرفة التكنولوجية في هذا المجال لتصميم وتقديم مثل هذه الدورات .

3 - القيام بأجراء مراجعة شاملة لأساليب وسياقات وإجراءات العمل للوقوف على مدى ملائمتها لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات واستخدام أساليب أكثر حداثة تحقق الاستفادة الفاعلة من استخدام هذه التكنولوجيا .

4 - ضرورة توجه المصارف الى تطوير وإعداد القيادات الإدارية الحالية بما ينمي لديها آفاق التفكير الاستراتيجي وطرائقه وبما يمكنها من تعزيز فاعلية قراراتها الاستراتيجية ، مع ضرورة تهيئة القيادات الصاعدة في مجال الإدارة الاستراتيجية من خلال الاستفادة من خبرات وأفكار الكوادر العلمية في المصارف وفسح المجال لها لتبوء المناصب القيادية ، إذ لمس الباحث توفر مثل هذه الكفاءات في المصارف عينة الدراسة دون ان يمنحوا الفرصة الجادة للاستفادة من خبراتهم .

5 - على الرغم من توفر مكونات تكنولوجيا المعلومات في المصارف المبحوثة الا إنها بحاجة الى اهتمام اكبر من خلال توفير البرامجيات المناسبة ، وإدخال وسائل الاتصال مع الزبائن وعن احتياجاتهم ، لكي تتخذ القرارات الاستراتيجية الفاعلة .

6 - منح مكافأة للعاملين المتميزين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات التي تساعد المديرين في الإدارة العليا وتسهم في تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية وتحقيق أهداف المصارف كدافع للزملاء الآخرين للإبداع والتميز في هذا المجال .

7 - من المستحسن ان تتبنى المصارف عينة الدراسة سياسة تستهدف تزويد الزبائن بالمعلومات المطلوبة عن الخدمات المصرفية المطروحة ، عبر إصدار نشرات وكتيبات ومنشورات ومجلات تبين خصائص الخدمات والتحسينات المضافة والأسعار المعتمدة والية توفر خدمات ما بعد البيع كأحد وسائل الاتصالات والشبكات لتعزيز فاعلية قراراتها الاستراتيجية .

8 - ينبغي الاستفادة من التجارب العالمية في مجال العمل المصرفي من إذ انجاز المعاملات واستخدام التكنولوجيا الحديثة الأمر الذي يتطلب توفير كوادر جديدة ذات مؤهلات عالية ، والعمل على تدريب الكوادر الحالية للاستفادة من هذه التكنولوجيا .

المصادر

أولاً : المصادر العربية

أولاً : - الكتب

- 1- البعلبكي ، منير ، (قاموس المورد - عربي - انكليزي) ، الطبعة التاسعة والأربعون ، دار العلم للملايين ، لبنان ، بيروت ، 2005 .
- 2- حسين ، سلامة عبد العظيم ، (ديناميات وأخلاقيات صنع القرار) ، دار النهضة العربية ، مصر ، القاهرة ، 2005 .
- 3- الحميد ، محمد دباس ، نينو ، مركز ابراهيم ، (حماية أنظمة المعلومات) ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، 2007 .
- 4- رامز ، واثق شاکر ، (التسويق الاستراتيجي) ، مؤسسة الخليج للنشر والطباعة ، المطبعة الاولى ، قطر ، 1997 .
- 5- الزيادات ، محمد عواد احمد ، (اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة) ، دار صفاء للنشر والتوزيع - عمان ، الطبعة الاولى ، 2008 .
- 6- السلمي ، علاء عبد الرزاق ، (نظم ادارة المعلومات) . منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، مصر ، الطبعة الثانية ، 2008 .
- 7- الشرابي ، فواد خليل ، (نظم المعلومات الادارية) ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان ، 2008 .
- 8- الطائي ، محمد عبد حسين آل فرج ، (المدخل الى نظم المعلومات الادارية - ادارة تكنولوجيا المعلومات) ، دار وائل للنشر .
- 9- الطائي ، محمد عبد حسين ، (مدخل الى نظم المعلومات الادارية) ، دار وائل للطباعة والنشر ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2005 .
- 10- الطعمنة ، محمد والعلوش ، طارق ، (الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي) ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية ، 2004 .
- 11- العاني ، مزهر شعبان ، (نظم المعلومات الادارية - منظور تكنولوجي) ، دار وائل للنشر ، الطبعة الاولى ، عمان ، 2009 .
- 12- العمري ، غسان عيسى ، السامرائي ، سلوى امين ، (نظم المعلومات الاستراتيجية - مدخل استراتيجي معاصر) ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، المطبعة الاولى ، عمان ، 2008 .
- 13- الفضل ، مؤيد عبد الحسين ، (نظريات اتخاذ القرار - منهج كمي) ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، 2003 .
- 14- قنديلجي ، عامر ابراهيم ، الجنابي ، علاء الدين عبد القادر ، (نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات) ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، المطبعة الخامسة ، عمان ، 2009 .
- 15- اللامي ، غسان قاسم ، (تقنيات ونظم معاصرة في ادارة العمليات) ، إثراء للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2008 .
- 16- مخيمر ، عبد العزيز جميل ، (دليل المدير العربي في التخطيط الاستراتيجي) ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، مصر ، القاهرة ، 2005 .
- 17- مصطفى ، نهال فريد ، عباس ، نبيلة ، (اساسيات الاعمال في ظل العولمة) ، دار الجامعة ، المطبعة الاولى ، الاسكندرية ، مصر ، 2005 .
- 18- ياسين ، سعد غالب ، (نظم مساندة القرارات) ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، المطبعة الاولى ، عمان ، 2010 .
- 19- ياسين ، سعد غالب ، (نظم المعلومات الادارية) ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، عمان ، الاردن ، 2003 .

ثانياً : البحوث والدوريات

- 1- الربيعي ، ليث سلمان ، (حقوق المستهلك) ، مركز بحوث السوق وحماية المستهلك ، جامعة بغداد ، العدد توكلنا على الله ، 2001 .

- 2- الشمري ، انتظار احمد ، (ادارة المعرفة ودورها في تعزيز عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي) ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد (11) ، 2006 .

ثالثاً : الرسائل والاطاريح

- 1- ابو غنيم ، أزهار نعمة عبد الزهرة ، (المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء التسويقي – دراسة حالة في الشركة العامة للاسمنت الجنوبية) ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، 2007 .
- 2- الاسدي ، عبود عبد الله عبود ، (أثر تكنولوجيا المعلومات في تحديد الخيار الاستراتيجي للمنظمة – دراسة تطبيقية في شركة نفط الجنوب (شركة عامة) ، رسالة ماجستير (غير منشورة) كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء ، 2008 .
- 3- التميمي ، وسام خالد ، (العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات وأثرها في صنع واتخاذ القرارات – دراسة تشخيصية لآراء عينة من العاملين في الدائرة الفنية في وزارة النفط) ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية (غير منشورة) ، 2007 .
- 4- الجبوري ، حمزة محمد كاظم ، (أثر تكنولوجيا المعلومات في ادارة سلسلة التجهيز – دراسة حالة في شركة بغداد للمشروبات الغازية المسهمة المختلطة) ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، الكلية التقنية الادارية / بغداد ، 2008 .
- 5- المسعودي ، فاطمة عبد علي سلمان ، (أثر المعرفة السوقية في تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية – دراسة تطبيقية في الشركة العامة للاسمنت الجنوبية) ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء ، 2009 .

ثانياً : المصادر الأجنبية

A – Books

- 1- Cecchini . R " *Can Information and Communication Technology Application Contribute to Poverty Reduction ?* " Lessons from Rural India , World Bank , 2002 .
- 2- Daft . R " *Industrial Management* " 6th E , South Western , USA , 2001 .
- 3- Daft . R & Raymond . A " *Organizational Behavior* " Harcourt College Publishers , South Western , 2001 .
- 4- Evans , J " *Production and Operation Management* " 5th ed , West Publishing Co, New York , 1997 .
- 5- Garai . A & Shadrch . B " *Taking Information and Communications Technology to every Indian Village : Opportunities & Challenges* " Published by One World South Asia , 2006 . WWW.OneWorldSouthAsia.net.
- 6- Goldstein . M & Oconnor . L " *E – Commerce for Development* " Prospect and Policy , Iss , USA , 2007 .
- 7- Griffin . R " *Management* " 6th ed , by Houghton Mifflin Company Boston , USA , 1999 .
- 8- Haag . S , Mauve . C & Amy . P " *Management Information System for the Information Age* " Irwin , Mc – Graw Hill , Inc , USA , 2007 .
- 9- Heizer . J & Render . B " *Principles of Operations Management* " 5th ed , Prentice – Hall , USA , 1999 .
- 10- Hellriegel . D , Jackson . S , Slocum . J & Woodman . R " *Organizational Behavior* " 9th ed , South Western , College Publishing , 2001 .
- 11- Krajweski . L & Ritzman . L " *Operations Management : Strategy and Analysis* " 6th Ed , Prentice - Hall , New Jersey , 2002 .

- 12- Mechrens . W & Lehnnonn . L " *Measure and Evaluation in Education and Psychology* " Holt Rinchart and Winston , New York , 1984 .
- 13- Philips . H " *Management Information System for the information* " Mc – Graw Hill , Irwin , International Ed , USA , 2006 .
- 14- Robbins . S & Mary . C " *Management* " 6th ed , Prentice - Hill , Inc New Jersey , 1999 .
- 15- Slack . N , Sluart . C , Stuart . R & Johnston . R " *Operatins Management* " 4th Ed , Prentice – Hall , NewYork , 2004 .
- 16- Thomas . L & David . H " *Strategic Management* " Addison Wesley , 7th Ed , New York , 2004 .
- 17- Williams . B , Sawyer . S & Hutchinson " *Using Information Technology : A practical Introduction to Computer & Communication*"2th Ed , Irwin , Mc - Graw Hill , New York , 2008 .
- 18- Zakour . B " *Impact Cultural Differences on Information Technology Acceptances Proceeding* " 7th Ed , Annual Conferences of the Southern Association for Information Systems University of Georgia Terry College of Business , 2003 .

B – Periodicals

- 1- Christensen . E & Jerry . F " *Challenging Group Support System : the Case for Strategic Decision Making* " Kluwer Academic Journal , No (6) , 1997 .
- 2- Delbecq. A, Nutt. P&Liebert .E " *Discernment & Strategic Decision Making*" Reflections for a Spirituality of Organizational Leadership , Journal of Management Inquiry , Vol(6) , No(4) , 2007 .
- 3- Faria .J & Matos .R " *Availability Analysis & Design of Business Information System* " International Journal of Business & Information , Vol(1) , No(1) , 2006.
- 4- Henson . R " *The Role of Information Technology on Human Resources Management* " Human Resources Planning , Vol(31) , No(3) , 1996 .
- 5- Koops . B " *Should Information & Communication Technology Regulation Be Technology Neutral ?* " Journal of Information Technology & Law Service , Vol(19) , No(1) , 2006 .
- 6- Palacio . M " *Technology and Telecommunication for Training : Future Development , Human Resources Dept , Dept , Telefonica , Training Service TIDE Project* " European Social Fund (ESF) , Madrid , Spain , 2001 .
- 7- Powell . T & Micallef . D " *Information Technology As Competitive Advantage : the Roll of Human Business and the Technology Resources* " Strategic Management Journal , Vol(18) , No (5) , 1997 .
- 8- Sharfman . M & James . D " *Does Decision Process Matter ? A Study of SDM Effectiveness* " Academy of Management Journal , Vol(39) , No (2) , 1996 .