

دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحسين المقدرات الجوهرية المميزة

- دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في القطاع المصرفي الخاص-

م.م. ميادة حياوي مهدي/المعهد التقني - الكوفة

المستخلص

خلال السنوات الخمسة عشر الماضية طور حقلاً معرفياً جديداً أطلق عليه " نظم المعلومات الإستراتيجية " والذي صنف في إطار الأنظمة التي لا تقف أهميتها الحيوية عند إسناد قدرة منظمات الأعمال على إنجاز مهامها الحالية بكفاءة وفاعلية، وإنما في إطار دعم مقدراتها في تحقيق أهدافها الإستراتيجية والتنافسية. إن البحث هو محاولة لتقديم خلاصة فكرية ومفاهيمية للنظريات المعاصرة في حقل نظم المعلومات الإستراتيجية، بدءاً من إسهامات بورتر حول الاستخدامات الاستراتيجية لنظم المعلومات، ومن ثم مناقشة التحولات الفكرية من الاهتمامات الداخلية إلى الاهتمامات الإستراتيجية ودور نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق التكامل بين المدخلين. إن حدود التحليل في البحث تجاوزت التركيز على الأطر والمنطلقات المفاهيمية إلى تطوير وتشكيل نموذجاً فرضياً تم اختباره طويلاً في عدد من المصارف الخاصة لبيان مدى قدرته على تفسير وتشخيص دور نظم المعلومات الاستراتيجية في بناء وتطوير المقدرات الاستراتيجية الجوهرية أكدت نتائج البحث إن نظم المعلومات الاستراتيجية تحقق إسناداً فاعلاً ومعنوياً لقدرة منظمات الأعمال على بناء وتطوير المقدرات الاستراتيجية الجوهرية.

المقدمة Introduction

تشهد بيئة الأعمال تحولات متسارعة إلى عصر الاقتصاديات الافتراضية والرقمية والتي أفرزت بدورها العديد من التحديات التنافسية للمنظمات الساعية إلى تحقيق التنافسية والبقاء في الأسواق الكونية. لقد باتت تكنولوجيا المعلومات شريكاً حرجياً لا يمكن إغفال دوره الحيوي والجوهري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، كما أنه في ظل اقتصاديات تستند إلى عمليات ومنتجات وخدمات رقمية فإن تكنولوجيا المعلومات هي الركيزة المعول عليها في تحسين تنافسية منظمات الأعمال واستدامتها والتي تعني بالضرورة التوظيف والتطبيق الإبداعي للتكنولوجيا والاستخدام الاستراتيجي للمعلومات من أجل تطوير الميزة التنافسية. وتجدر الإشارة إلى إن دور تكنولوجيا المعلومات تجاوزت مراحلها التأسيسية أو البنائية التي ركزت على أتمتة المهام الروتينية أو الإدارية (الدور التشغيلي) إلى مراحل البحث عن مراحل التمايز والبقاء (الدور الاستراتيجي) عبر توظيف تكنولوجيا المعلومات في ثلاثة مجالات أساسية هي معالجة البيانات ونظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات الإستراتيجية، وهي مجالات تطبيقية متميزة لها غايات وأهداف مختلفة. إن هدف بحثنا الحالي هو دراسة وتشخيص دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تحسين المقدرات الجوهرية المميزة في الصناعة المصرفية، ضم البحث ثلاثة مباحث خصص الأول لمنهجية البحث ودراسات سابقة والمبحث الثاني لمناقشة الخلفية المفاهيمية والنظرية للبحث بينما ركز المبحث الثالث على عرض نتائج التحليل والمناقشة وأختتم البحث بالاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول

منهجية البحث وإسهامات معرفية سابقة

١- منهجية البحث Methodology

١-١- مشكلة البحث: Research Problem

أظهرت العديد من الدراسات والإسهامات المعرفية المعاصرة اهتمامات متسارعة بالتحويلات المفاهيمية ذات الصلة بمعالجة نظم المعلومات بمنظور تشغيلي نحو التركيز على المضامين والمنافع الإستراتيجية التي تحققها نظم المعلومات الإستراتيجية (Basahel&Irani,2010:3), (peppared&ward,2004:167) ويات العديد من الباحثين والممارسين يصنف نظم المعلومات الاستراتيجية بوصفها موجودا استراتيجيا وقيما لتحقيق التنافسية والاستدامة في بيئة الأعمال

(Egan,2005:15)(Masrek&Hashim,2009:591)(Brown,2006:20) ويرغم تلك الاهتمامات فان مراجعة الإسهامات المعرفية السابقة أظهرت الحاجة إلى اختبار الجدليات المشار إليها أنفا من الناحيتين المفاهيمية والتجريبية وعد ذلك نقطة البدء في تأطير مشكلة بحثنا الحالي التي تمثلت في التساؤل الأساسي الآتي :

(ما دور نظم المعلومات الإستراتيجية في بناء وتحسين المقدرات الجوهرية المميزة)

٢-١: أهمية البحث : Research Importance

كما أشير أنفا , أظهرت الإسهامات المعرفية المعاصرة تحولاً مفاهيمياً في نظرية المعلومات الإستراتيجية من منظور بناء وتطوير الميزة التنافسية إلى المنظور المستند لبناء وتحسين المقدرات الجوهرية المميزة للأعمال .ومن هنا فان أهمية البحث تمثلت في جانبين الأول نظري –مفاهيمي تمثل في محاولة تأطير ومناقشة الإسهامات المعرفية في قضية التكامل والاعتمادية بين نظم المعلومات الإستراتيجية والمقدرات الجوهرية المميزة لمنظمات الأعمال . إما الجانب الثاني لأهمية البحث فتمثل في كونه يمثل محاولة اختبار حقيقة التداوب بين نظم المعلومات الإستراتيجية والمقدرات الجوهرية المميزة ميدانيا من خلال تطوير نموذج فرضي يجسد ذلك التداوب في صناعة الخدمات المصرفية .

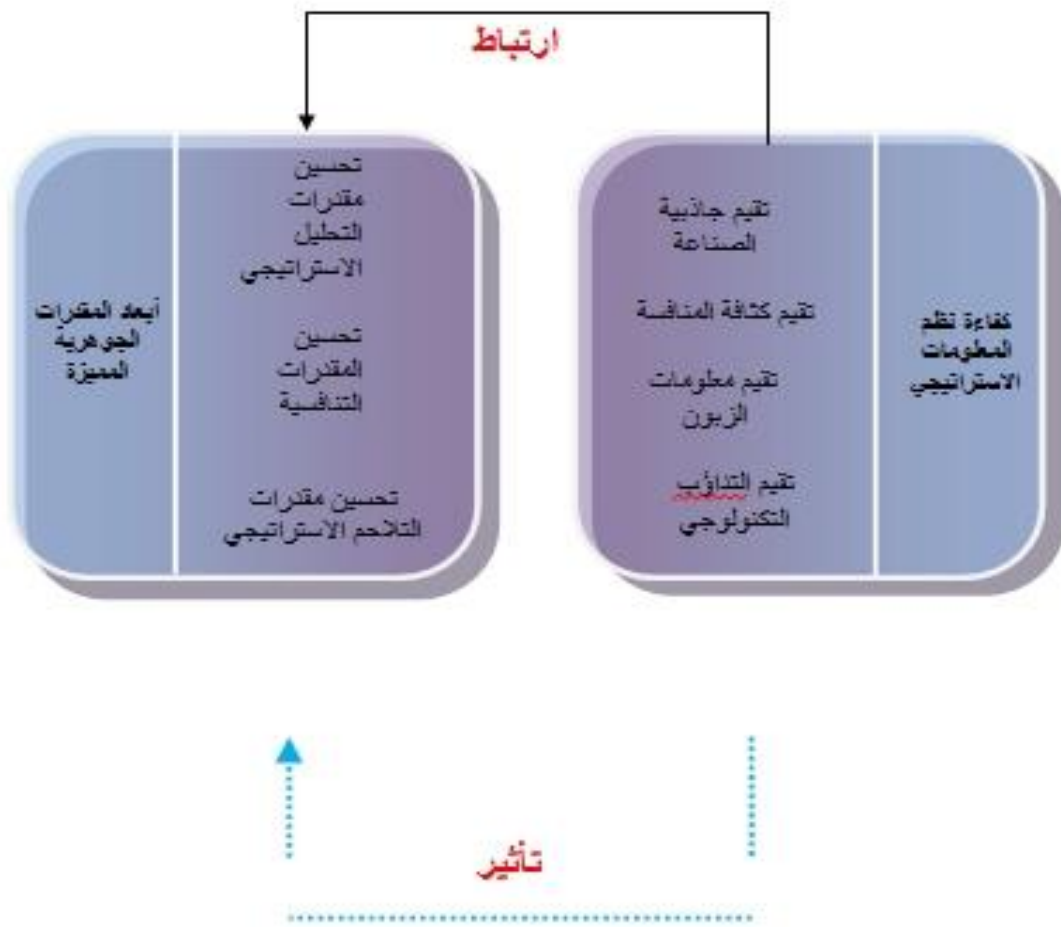
٣-١: أهداف البحث : Research Objective

أن الهدف الأساسي للبحث تمثل في محاولة تحليل وتشخيص دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تدعيم المقدرات الجوهرية المميزة لمنظمات الأعمال والذي يمكن التعبير عنه بأهداف فرعية أهمها:

- *تحديد مستوى فهم وإدراك الإدارات المصرفية لأهمية ودور نظم المعلومات الإستراتيجية
- * تحديد مستوى فهم وإدراك الإدارات المصرفية لآليات بناء وتطوير المقدرات الجوهرية المميزة
- *تشخيص دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تحسين قدرة المصارف على تطوير المقدرات الجوهرية المميزة.
- *تحديد نمط وطبيعة المقدرات الجوهرية التي تتأثر بقوة مستوى كفاءة نظم المعلومات الاستراتيجية.

٤-١: النموذج الفرضي للبحث : Hypothetical Research Model

لأجل تجسيد مشكلة البحث والعلاقات الفرضية بين المتغيرين الرئيسيين في البحث وهما أبعاد كفاءة نظم المعلومات الاستراتيجية المتمثلة في قدرة النظام على تدعيم قدرة المصارف عينة الدراسة على تقييم البيئة التنافسية وجاذبية الصناعة والقوة التساومية للزبون والتداوب التكنولوجي بوصفها المتغيرات المستقلة في النموذج الفرضي مع أبعاد المقدرات الجوهرية المميزة والمتمثلة في مقدرات التحليل الاستراتيجي ومقدرات التنافسية ومقدرات التلاحم الاستراتيجي بين المصرف وبيئة المنافسة وهي المتغيرات التابعة في النموذج الفرضي , ويعرض الشكل(١) النموذج الفرضي للبحث ومتغيراته المستقلة والتابعة, وتجدر الإشارة الى أنموذج البحث طور على وفق أنموذجي (Porter) فيما يخص مؤشرات قياس كفاءة نظم المعلومات الاستراتيجية , وأنموذج (Basahel) بصدد مؤشرات المقدرات الجوهرية المميزة المستندة الى المعلومات .



الشكل (١) النموذج الفرضي للبحث

المصدر: " أعداد الباحثة بالاستفادة من نموذجي (Porter) , (Basahel)

٥-١: فرضيات البحث: Research Hypothesis

- في إطار مشكلة ونموذج وحدود البحث تم تطوير الفرضيات الآتية:
- H1:** ان لكفاءة نظم المعلومات الاستراتيجية علاقة ارتباط معنوية بتحسين المقدرات الجوهرية المميزة. وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:
- H11:** ان لقدرة نظم المعلومات الاستراتيجية على تقييم جاذبية الصناعة علاقة ارتباط معنوية بتحسين المقدرات الجوهرية المميزة.
- H12:** ان لقدرة نظم المعلومات الاستراتيجية على تقييم كثافة المنافسة علاقة ارتباط معنوية بتحسين المقدرات الجوهرية المميزة.
- H13:** ان لقدرة نظم المعلومات الاستراتيجية على تقييم معلومات الزبون علاقة ارتباط معنوية بتحسين المقدرات الجوهرية المميزة.
- H14:** ان لقدرة نظم المعلومات الاستراتيجية على تقييم حالة التداؤب التكنولوجي علاقة ارتباط معنوية بتحسين المقدرات الجوهرية المميزة.

- H2:** ان لكفاءة نظم المعلومات الاستراتيجية علاقة تأثير معنوية بتحسين المقدرات الجوهرية المميزة. وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:
- H21:** ان لقدرة نظم المعلومات الاستراتيجية على تقييم جاذبية الصناعة علاقة تأثير معنوية بتحسين المقدرات الجوهرية المميزة.
- H22:** ان لقدرة نظم المعلومات الاستراتيجية على تقييم كثافة المنافسة علاقة تأثير معنوية بتحسين المقدرات الجوهرية المميزة.
- H23:** ان لقدرة نظم المعلومات الاستراتيجية على تقييم معلومات الزبون علاقة تأثير معنوية بتحسين المقدرات الجوهرية المميزة.
- H24:** ان لقدرة نظم المعلومات الاستراتيجية على تقييم حالة التداؤب التكنولوجي علاقة تأثير معنوية بتحسين المقدرات الجوهرية المميزة.

٦-١: مجتمع وعينة البحث

تمثل مجتمع الدراسة عينة من فروع المصارف الاهلية في محافظة النجف الأشرف وهي (مصرف البصرة للاستثمار، المصرف الإسلامي، مصرف الاستثمار). وهي من المصارف الفاعلة في سوق الصناعة المصرفية في المحافظة، إذ اعتمدت الباحثة أسلوب العينة العمدية في انتخاب العينة المستهدفة والتي تمثلت بالعاملين في مستويات الادارة العليا متمثلة بمدراء الفروع ومدراء الشعب والأقسام والمشرفين وكان العاملين من ذوي الخبرة والاختصاص في المصارف عينة البحث.

٧-١: أداة جمع البيانات مجتمع البحث Date Collection Tool & Research Field

فضلا عن برنامج المقابلات غير المهيكلة مع العديد من العاملين في المصارف عينة البحث بضمنهم مديري الفروع ورؤساء الأقسام والشعب ونخبة من الخبراء العاملين في المجال المصرفي فقد تم تطوير أداة استبانة على وفق مقياس (Likert) الخماسي المؤلف من خمسة رتب (الاتفاق التام = 5, عدم الاتفاق التام = 1). قسمت أداة البحث إلى ثلاث أجزاء خصص الجزء الأول للمعلومات العامة والثاني لقياس المؤشرات وإبعاد نظم المعلومات الإستراتيجية بينما ركز الجزء الثالث على قياس إبعاد المقدرات الجوهرية المميزة للإعمال. أخضعت أداة القياس لاختباري الصدق والثبات إذ تم عرضها على عدد من الخبراء والاكاديميين في حقل الاختصاص^١ لقياس صدقها الظاهري وتم إجراء التعديلات التي تم اقتراحها فقد حصلت أداة القياس على نسبة اتفاق (91%) كما أختبر صدق المحتوى لأداة القياس بعد ان رتببت الإجابات تنازليا في مجموعتين متساويتين أذ بلغ الوسط الحسابي لمجموعتي الدرجات العليا والدنيا للمتغيرين الأساسيين في البحث (3,71, 4,32) على التوالي، وبانحراف معياري قدره (0.122, 0.136) على التوالي ولدى حساب قيمة (T) لمتغيري البحث وجدت أنها (2,46) لنظم المعلومات و(3,15) للمقدرات الجوهرية، وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,69) بدرجة حرية (2-2n1+n2) وهو ما يؤشر وجود فروق معنوية بين المجموعتين والذي يعني القبول بصدق المحتوى لأداة القياس كما أخضعت أداة القياس لاختبار الثبات (Reliability) بطريقة التجزئة النصفية وتم حساب معاملات الارتباط بين إجابات الفقرات الفردية والزوجية في الاستبانة وتم تصميم معامل الارتباط باستخدام معادلة سبيرمان براون (Spearman-Brown) حيث بلغت قيمته (0.73) لكافة فقرات الاستبانة بعد ان كان معامل الارتباط لنصف الاستبانة (0.69) وهذا يعني القبول بثبات الاستبانة وإنها سنقدم نفس النتائج باختلاف الأوقات وثبات العينة على وفق لمعيار الإحصائي المعتمد في البحوث الاجتماعية وقدره (70) ويوضح الجدول (1) فقرات أداة الاستبانة والمصادر المعتمدة في تطويره.

د.عبد السلام ابراهيم عبيد، د.حمد عبد الحسين، د.يوسف حجاج الطائي، د.رضا صاحب ابو حمد. (كلية التقنية الادارية/كوفة-ادارة^١ والاقتصاد/كوفة).

جدول (1) وصف أداة القياس والمصادر المعتمدة في تطويرها

المصادر المعتمدة	عدد الفقرات	المؤشرات الفرعية	المقدرات الرئيسية
Basahel,2011 Masrek,2000 Peppard&ward 2004 Porter,1985	5 5 5 5	* جاذبية الصناعة * كثافة المنافسة * معلومات الزبائن * تحليل التداوب التكنولوجي	<u>المتغير المستقل</u> أبعاد نظم المعلومات الإستراتيجية (SIS) قدرة النظام على:
Clarke 2005 Peppard&ward2004 Hitt et al,2001	5 5 5	* مقدرات التحليل الاستراتيجي * مقدرات التنافسية * مقدرات التلاحم الاستراتيجي	<u>المتغير التابع</u> المقدرات الجوهرية المميزة (DCC)
	35	المجموع	

المصدر: أعداد الباحثة

٨-١: التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث

لأجل تحديد المجال الإحصائي لمتغيرات البحث يقدم الجدول (٢) التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث في حدود هذه الدراسة.

جدول (٢) التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث

ت	المتغير	التعريف الاجرائي
١-	نظم المعلومات الاستراتيجية	مجموعة عمليات ونظم تتم بجمع وتحليل وادامة البيانات التنافسية للمنظمة ذات الصلة بالبيئة الداخلية والخارجية وكافة المستفيدين وأصحاب المصالح .
٢-	كفاءة نظم المعلومات الاستراتيجية	قدرة نظم المعلومات الاستراتيجية على تقديم تفسيرات وبيانات واقعية عن البيئة التنافسية للأعمال (المنافسين, جاذبية الصناعة, الموردين, الزبائن, التكنولوجيا.....).
٣-	المقدرات الجوهرية المميزة	انها الموارد الحقيقية للميزة التنافسية المستدامة وتضم القدرات والقابليات الملموسة وغير الملموسة وهي في حدود دراستنا تعني المقدرات المستندة للمعرفة والمعلومات ذات الصلة بالتحليل الاستراتيجي والتنافسية وخلق التلاحم الاستراتيجي بين المنظمة وبيئتها التنافسية .

المصدر: أعداد الباحثة

٢: أسهمات معرفية سابقة: Previous Knowledgeable Contribution:

تعزيزاً للمنهجية العلمية للبحث نعرض فيما يأتي بإيجاز عدد من الإسهامات البحثية السابقة في مجال دراستنا الحالية مع العرض انه تمت الاستفادة من تلك الإسهامات غي تأطير المجال النظري للبحث والمنهجية على إن هناك اختلافات عديدة بين تلك الإسهامات والبحث الحالي في المجالين النظري والتطبيقي وان تشابهت الاهتمامات المعرفية بينهما .

١- دراسة (Pappared&Ward,2004)

"Beyond Strategic Information System ,Toward(SIS) Capability "

سعت الدراسة إلى اختبار دور المقدرات المستندة لنظم المعلومات في تحسين أداء الأعمال. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تحولاً مفاهيمياً في حقل تكنولوجيا المعلومات من التركيز على بناء وتطوير نظم المعلومات الإستراتيجية نحو بناء المقدرات المستندة لنظم المعلومات الإستراتيجية , وهو يمثل انتقاله نوعية في مجال الاهتمام المعرفي من الدور التشغيلي إلى الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإستراتيجية ' أكدت النتائج إن الإدارة الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات تسهم في تطوير وبناء المقدرات الجوهرية من أجل تحسين التنافسية والميزة المستدامة عبر تحقيق التكامل بين أنشطة القيمة المضافة .

٢- دراسة (Basahal&Irani 2010)

" Examine the Strategic Benefits of (SIS) :A Global case Study "

سعت الدراسة إلى اختبار وتقويم المنافع الإستراتيجية لنظم المعلومات بوصفها عوامل إستراتيجية ممكنة , بعد أن قدم الباحثان عرضاً مفاهيمياً شاملاً للدور الاستراتيجي ل (Strategic Information System في تطوير وصياغة الاستراتيجيات التنافسية صنف الباحثان المزايا التنافسية لنظم المعلومات الاستراتيجية إلى ثلاث فئات على وفق التمرکز الاستراتيجي للمنظمة و هي المنافع الناشئة عن تعزيز مقدرات التحليل الاستراتيجي , والمنافع الناشئة عن مقدرات تنافسية الأعمال وأخيراً المنافع الناشئة عن تحقيق التلاحم الاستراتيجي أكدت نتائج الدراسة إن دور نظم المعلومات الاستراتيجية كان معنوياً في تحسين الأبعاد الثلاث للمقدرات الاستراتيجية للمنظمات المبحوثة .

٣- دراسة (Masker& Hashim,2009)

Determinants of Strategic Utilization of Strategic Information System :A conceptual Framework .

تصدت الدراسة إلى تحليل محددات التوظيف الاستراتيجي لنظم المعلومات بعد أن طور الباحثان نموذجاً مفاهيمياً على وفق ماجاء في إسهامات بحثية سابقة. صنفت محددات التوظيف أو الاستخدام الاستراتيجي إلى ثلاث محددات تسهم في تعظيم دور (Strategic Information System) في تحقيق استراتيجيات الأعمال ممثلة بخيارات التمايز ,الكلفة, النمو. هذه المحددات هي, المحددات التكنولوجية, التنظيمية, البيئية. أظهرت نتائج الدراسة إن العوامل أو المحددات سالفة الذكر فسرت معنوياً التباين في المزايا التنافسية المعتمدة.

المبحث الثاني

الأطار النظري للبحث Research Framework

خصص المبحث الثاني من البحث لعرض ومناقشة الأطر والإسهامات المعرفية لموضوعه نظم المعلومات الاستراتيجية والمقدرات الجوهرية للأعمال وذلك في إطار الفقرات الآتية :

٢-١: نشوء وتطور نظم المعلومات الإستراتيجية

Strategic Information System: Evolution and Development

نشأت نظم المعلومات الإستراتيجية وتطورت في ظل تنامي وتأثر المنافسة في بيئة الأعمال المعاصرة وتحديدًا بعد إن تحولت أسس المنافسة من اقتصاديات الحجم وندرة الموارد نحو اقتصاديات المعرفة والمعلومات التي باتت المصدر الأهم للتنافسية والاستدامة في عالم الأعمال اليوم , ولعل الاهتمامات الأولى في تاريخ نظم المعلومات الإستراتيجية تمتد إلى محاولات أتمتة العمل في أطار نظرية الرشد والتكامل في منظومات الأداء المختلفة لمنظمات الأعمال , وكانت الإدراكات الأولى لنظرية نظم المعلومات الإستراتيجية تتجسد في كونها أدوات تشغيلية سائدة لمنظومات الأداء , ثم تنامت الاهتمامات بدور تكنولوجيا المعلومات وبات ينظر إليها على أنها

من عوامل النجاح الحاسمة في نجاح تنفيذ استراتيجيات الأعمال. ومن هنا أنطلق مفهوم (Strategic Information System)

بوصفه منظومة متكاملة لإسناد وتدعيم الأهداف والغايات الاستراتيجية لمنظمات الأعمال (Clarke,2010:3)(Http://en.Wikipedia.org,2010:2).

ونشأت نظرية نظم المعلومات الإستراتيجية بالتزامن مع نظرية التخطيط الاستراتيجي منذ بداية الثمانينات من القرن الماضي. ويوصفها بمنظومة فرعية سائدة لعمليات التطوير وصياغة الاستراتيجيات التنافسية تهتم بعمليات جمع وإدانة المعلومات والبيانات التي تركز على الموارد الإستراتيجية ومنظومة الذكاء الاستراتيجي حول المنافسين والموردين والزبائن ومتغيرات البيئة التنافسية الأخرى. وبشكل عام غالباً ما ارتبطت معظم التفسيرات والمسوغات التي تقف خلف نشوء وتطور نظرية نظم المعلومات الإستراتيجية بمتغير المنافسة التي فسرت على أنها المقدرة على امتلاك أو تطور الكفاءات الجوهرية أو نقاط القوة المميزة لمنظمات الأعمال مثل المعرفة الفنية (Know-How) والثقافة الإستراتيجية المرنة. والموجودات الإستراتيجية غير الملموسة الأخرى، كما ارتبطت نظم المعلومات تاريخياً كذلك بفكرة ربط المنافسة بعمليات الإبداع على مستوى المنتج أو السوق وحديثاً تم توسيع دائرة الجدل المعرفي في مجال تطوير ونشوء نظرية المعلومات الإستراتيجية من خلال ربطها بمصادر تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

(Http://en.Wikipedia.org/2010:3)(Http://Monografias.com/2010:1-12)

٢-٢: مفهوم نظم المعلومات الاستراتيجية Strategic Information Concept System

قدم العدد من الباحثين والممارسين تعريفات عدة لنظم المعلومات الإستراتيجية وهي تعبر عن تباين وجهات نظرهم ومنطلقاتهم الفكرية في تأطير مفهوم وأبعاد هذه المنظومة وأهميتها الإستراتيجية. فقد أشير بصدد نظام المعلومات الاستراتيجية على أنه "كافة المنهجيات التي توظف تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين تنافسية الأعمال

(Pappard&Ward,2004:168). كما وصف نظام المعلومات الاستراتيجية بأنه "مجموعة متقدمة من التقنيات التي تؤلف مقدرة إستراتيجية واسعة لتحقيق التمايز على المنافسين، أو أنها مجموعة وظائف تضم عمليات جمع وصيانة وتحليل البيانات ذات الصلة بالموارد الداخلية والذكاءات حول المنافسين، الموردين، الزبائن، التعليمات الحكومية والمنظمات الأخرى (Clarke,2006:2) كما عرفت بأنها "نظم معلومات محسوبة لتنفيذ استراتيجيات الأعمال، أنها تلك النظم التي توظف موارد خدمات المعلومات لاستثمار الفرص الإستراتيجية للأعمال بطريقة تجعل النظم المحسوبة ذات تأثير على منتجات وعمليات الأعمال، وغالباً ما تطور استجابة لمبادرات تحقيق الكفاءة والفاعلية والميزة التنافسية

(Http://Monografias.com/2010:1-12) كما وصفت منظومة المعلومات الإستراتيجية بأنها "أداة إستراتيجية لخلق الفرص الجديدة للأعمال، والتوظيف الإبداعي لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين القيمة المضافة والميزة المستدامة (Dhillon,2005:71) ومن خلال مراجعة التعريفات السابقة يمكن القول بأن نظام المعلومات الاستراتيجية هو "نمط من المقدرات المستندة للمعلومات التي تمكن منظمات الأعمال من التوظيف المبدع لتكنولوجيا المعلومات في تحليل الفرص والتهديدات ونقاط القوة والضعف في البيئة التنافسية من أجل تطوير البدائل والاستراتيجيات الضرورية لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، فضلاً عن أنها ترجمة متقدمة لإستراتيجية المنظمة إلى معمارية معلوماتية طويلة الأجل تسهم في تحسين تنافسية واستدامة المنظمة.

٣-٢: أهمية نظم المعلومات الاستراتيجية Strategic Information Importance System

اتفقت الأدبيات على أن نظم المعلومات الإستراتيجية هي المصدر الأهم لتحسين تنافسية الأعمال (Business Competitiveness)) في عصر باتت فيه المعرفة والمعلومات هي المورد الاقتصادي الأهم والحاسم لضمان النمو والبقاء والازدهار في بيئة الأعمال اليوم. كما بات وبما لا يقبل الجدل أن فهم البيئة التنافسية بأبعادها ومتغيراتها وحركتها هي المنطلق الأساس لبناء وتطوير وإدامة الميزة التنافسية. ويمكن لنظم المعلومات الاستراتيجية الإسهام بزيادة تحقيق هذا الهدف فقط عندما تحقق اندماجاً وتكاملاً استراتيجياً مع موارد الأعمال الأخرى وتحديداً استراتيجية المنظمة وبنيتها

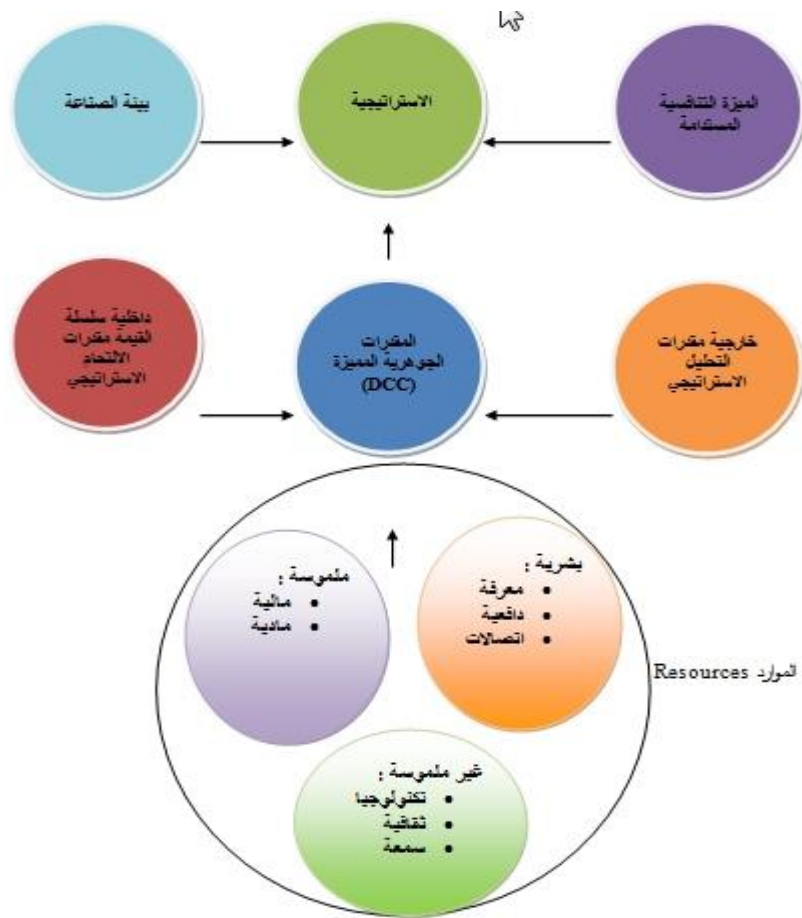
التحتية (Masrek&Hashim,2009:591)(Basahel&Irani,2010:1) أن الميزة التنافسية التي تحققها منظومات المعلومات الاستراتيجية يمكن أن تكون من المزايا الاستراتيجية الجوهرية لكونها تنسم على الأغلب بأنها ضمنية, وصعبة التقليد ونادرة وقيمة فضلاً عن دوره المهم والحيوي في تحسين الاستدامة (Sustainability) من خلال تحسين قدرة المنظمة على تسليم وتطوير القيمة المستدامة لكافة المستفيدين. ويعرض فيما يأتي بإيجاز آراء عدد من الباحثين بصدد أهمية نظم المعلومات الاستراتيجية :

- عندما تتصدى منظمات الأعمال لنفس المجال التنافسي ومصادر التكنولوجيا فإن الاختلاف في إدارة تكنولوجيا المعلومات هو الذي يحدد الميزة التنافسية (أو اللاميزة).
- أن تحقيق الميزة التنافسية المستندة للمعلومات يتطلب إعادة هندسة البنية التحتية للمنظمة من أجل تدعيم استراتيجيات النشاط الإبداعية.
- أن ميزة نظم المعلومات الاستراتيجية تتجسد في رفع الموارد غير الملموسة وموارد الأعمال والثقافات الإبداعية المرنة بالتكامل مع منظومة التخطيط الاستراتيجي وإدارة سلسلة التوريد (Powell&Micallef,1997:9).
- أن ما يميز المنظمات التي توظف نظم المعلومات الإستراتيجية ليس القيمة المستدامة المشتقة من توظيف تكنولوجيا المعلومات (الجانب التقني) بل بالطريقة التي تتكامل بها مع أنشطة وعمليات المنظمة (Dehning&Stratopolous,2003:22).
- ليس على المنظمات التفوق في الاستثمار في نشر تكنولوجيا المعلومات وإنما عليها أن تنظم تلك المقدرات لخلق التفوق في عمليات جمع وتنظيم وصيانة المعلومات (الإستراتيجية).
- أن ما أكدته العديد من الدراسات أن SIS لا تعني بالضرورة التوظيف المتقدم لتكنولوجيا المعلومات وإنما هي مقدر شاملة وواسعة على مستوى المنظمة وهي تهدف إلى رفع التكنولوجيا من أجل تحقيق التمايز على المنافسين.
- أن اكتساب الميزة التنافسية المستندة إلى نظم المعلومات الاستراتيجية يتطلب توظيفاً استراتيجياً للمعلومات في استثمار الفرص وتجنب التهديدات عبر تكامل المهارات التقنية والبنية التحتية (Dehning&Stratopolous,2003:22).

٤-٢: المقدرات الجوهرية المميزة للأعمال Business Distinctive Core Competencies

عدت المقدرات الاستراتيجية الجوهرية في إطار النظرية المستندة للموارد (Resource Based Theory) المنطلق الجديد لتحليل المسارات الحرجة للمنافسة والتفوق والإبداع عندما توظف أساساً لتبرير الخيارات الاستراتيجية لمنظمات الأعمال, فالتحدي الحقيقي أمام منظمات القرن الحادي والعشرين يكمن في بناء وتطوير المقدرات الجوهرية (Core Competencies) من أجل ضمان المرونة الاستراتيجية لعالم سريع التغيير في بيئة سيكون فيها البقاء فقط لمنظمات الأعمال القادرة على استثمار الفرص وتجنب التهديدات عبر تحويل مواردها وقابليتها إلى مقدرات جوهرية مميزة (Hiit et

(Peppard&Ward,2004:137) al,2001:97) فالمقدرات الجوهرية المميزة أذن هي بمثابة "مصادر التفوق على المنافسين وتحقيق القيمة المضافة الأفضل " وهي بمنظور آخر تعني السمات المميزة للمنظمة في قدرتها على اكتساب الميزة التنافسية المستدامة (Clarke,2010:18) وهي تعني بمنظور النظرية المستندة للموارد (Resource-Based Theory) هي قابلية المنظمة لاستغلال وتحرك الموارد من أجل خلق القيمة (Peppard&Ward,2004:175) وتوصف المقدرات الإستراتيجية بأنها جوهرية فقط عندما تسهم في تحقيق القيمة المضافة والميزة التنافسية المميزة , وتكون مميزة فقط عندما تكون دقيقة في موارد وأنشطة وعمليات الأعمال وحينما تكون مصدراً للتفوق على المنافسين (Prahald&Hamel,1990:58)(Collis,1996:144) واسترشادا بما سبق ترى الباحثة أن المقدرات الجوهرية المميزة هي "دالة للأداء العالي والتميز لأنشطة خلق القيمة المضافة والأنشطة الساندة لها وهي جوهرية بدلالة مستوى وتمايز القيمة المضافة وهي مميزة عندما تسهم في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة ويبين الشكل (٢) مصادر المقدرات الجوهرية للأعمال :



شكل (٢) مصادر المقدرات الجوهرية المميزة للأعمال

Source : Grant (2000):113

نقلًا عن :كراج، جيمس سي، جرننت، روبرت أم، (٢٠٠٣)، "الإدارة الاستراتيجية"، ترجمة: تيب توب لخدمات التعريب والترجمة، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة.

٥-٢: نظم المعلومات الإستراتيجية والمقدرات الجوهرية المميزة للأعمال Strategic Information System & Business Distinctive Core Competencies

سنركز في هذا العرض الموجز لتغطية دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تحسين المقدرات الجوهرية المميزة للإعمال على الإسهامات المعرفية الرائدة في هذا المجال , ونبدأ بنظرية بورتر وسلسلة القيمة المضافة للمشروع التي يمكن أن توظف كإطار مناسب لتحليل قضية البحث . أن نظرية بورتر قدمت تفسيراً لتنافسية الأعمال بدلالة قدرتها على كشف واستثمار الفرص التنافسية وهي دالة لمدى كفاءة أنشطة إضافة القيمة الأساسية والساندة والأهم في هذه الجدلية هو دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تعظيم أنشطة خلق وإضافة القيمة عبر سلسلة القيمة المضافة الكلية من خلال خلق التنسيق والتكامل بين تلك النشاطات والعمليات , أي أن دور تلك النظم تجسد في أيجاد أفضل الترابطات والتكاملات الضرورية لتحقيق التنسيق الوظيفي المتقاطع والمرونة الإستراتيجية اللازمة لإقرار عمق تلك الأنشطة والمقدرات (Clarke,2010:17) ومن هنا أقترح بورتر وزميله ميلر مصفوفة كثافة المعلومات (Information-Intensity Matrix) لتحليل دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تحليل بيئة الصناعة إذ تحاول المصفوفة أن تقدم كثافة المعلومات مقابل سلسلة القيمة المضافة للمشروع , إذ أشار الباحثان أن دور نظم المعلومات الإستراتيجية سيتعاظم في الصناعات التي تتميز بكثافة معلوماتية عالية في سلسلة القيمة المضافة ويعرض الشكل (٣) مصفوفة كثافة المعلومات .

الكثافة المعلوماتية لسلسلة القيمة In- Intently of the VC
عالي Light أقل Low

مصافي النفط	• صناعة الصحافة • صناعة المصارف • الخطوط الجوية
صناعة الأسمت	

المحتوى المعلوماتي للمنتوج

الشكل (٣) مصفوفة كثافة المعلومات ل (Porter & Miller)

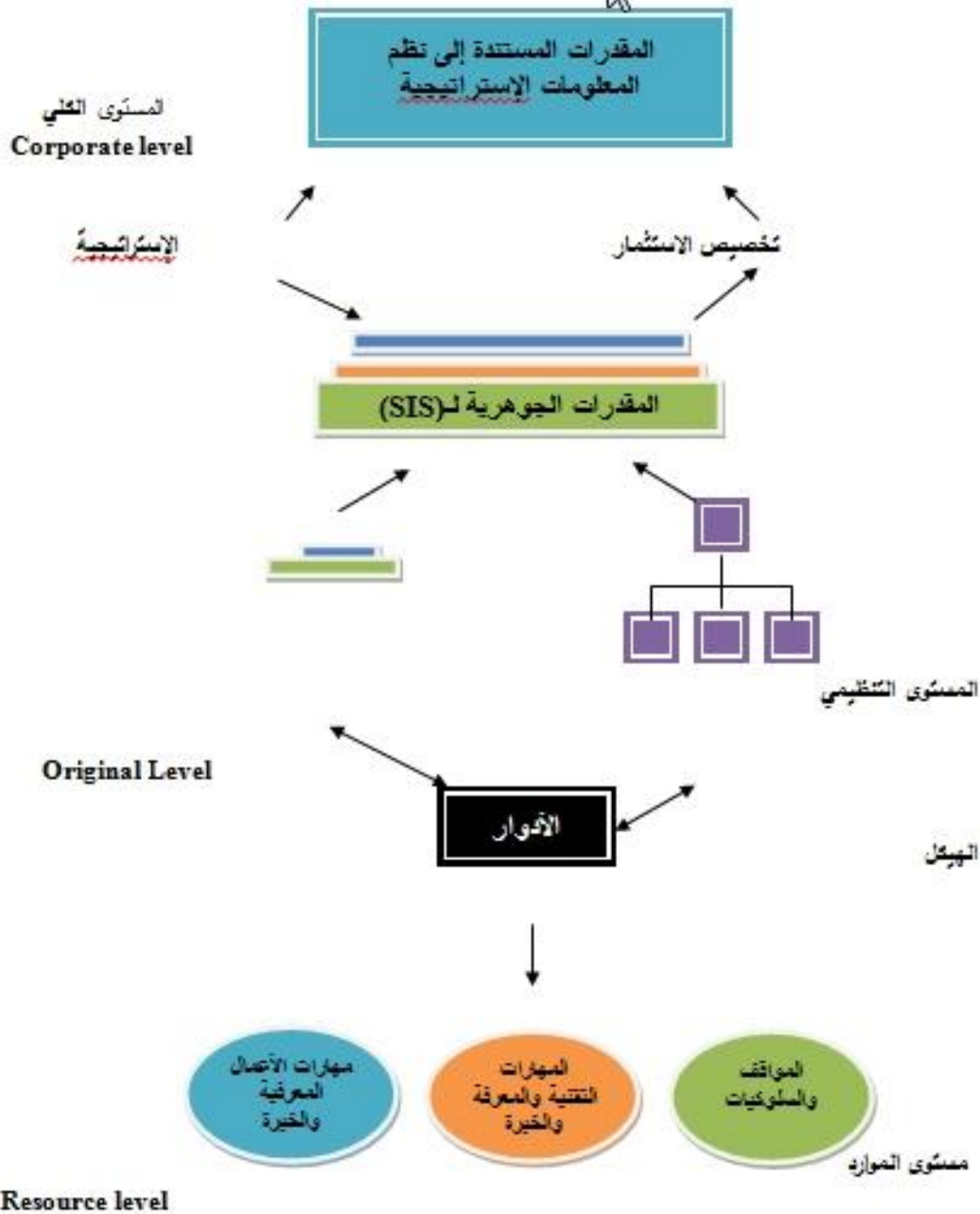
Source: Clarke R(2010) " the Path of Development of Strategic Information Systems Theory" <http://www.rogerearke.com/sos/stratlsth.htm> p:13

ونختم هذه المناقشة الموجزة بالإشارة إلى إن المقدرات الجوهرية المستندة للمعلومات الإستراتيجية ذات أوجه وأبعاد ومتعددة ومعقدة ترتبط على الأغلب بدور نظم المعلومات الإستراتيجية في تدعيم قدرة منظمات الأعمال على تعريف الفرص التنافسية واستثمارها من خلال تطوير مقدراتها الجوهرية , ويعرض الشكل (٤) مستويات المقدرات الجوهرية المميزة المستندة إلى نظم المعلومات الإستراتيجية ومنه يتضح أنها تتركز على مستوى الموارد (Resource Level) والمستوى التنظيمي (Organization level) والمستوى الكلي (Corporate level)

وتمثل مقدرات المستوى الأول العوامل الممكنة لدور نظم المعلومات في بناء المقدرات الجوهرية , أما على المستوى التنظيمي فيركز على فهم كيفية تحويل وترجمة الموارد عبر هيكل وعمليات المنظمة من أجل خلق المقدرات الجوهرية المستندة إلى نظم المعلومات الإستراتيجية ,

أما على المستوى الكلي فيركز على قياس المقدرات الجوهرية الفعلية التي تترجم إلى مؤشرات أداء تنافسية . وجميع تلك المستويات مهمة لضمان التكيف والمرونة في الاستجابة للتغير الاستراتيجي . فالمنظمات التي تمتلك مقدرات إستراتيجية عالية هي الأقدر على رفع وترجمة فرص التغير إلى مزايا تنافسية وستكون لها المقدرة على الاستجابة السريعة للتغيير في بيئة الأعمال (Pepparel&Ward,2004:80).

الشكل (٤) نموذج للمقدرات الجوهرية المستندة إلى نظم المعلومات الإستراتيجية



الشكل (٤) نموذج للمقدرات الجوهرية المستندة إلى نظم المعلومات الإستراتيجية

Source:Peppard&Ward (2004) "Beyond Strategic Information System :Towards an IS Capability" www.sciencedirect.com

المبحث الثالث: نتائج التحليل والمناقشة

خصص المبحث الثالث لمناقشة نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات البحث على وفق النموذج الافتراضي المعتمد في توضيح العلاقات بين المتغير المستقل (نظام المعلومات الاستراتيجي) ومؤشراته الفرعية والمتغير التابع (المقدرات الجوهرية المميزة) ومؤشراته الفرعية وباستخدام الحقيبة الإحصائية الجاهزة (SPSS V.8) تم التوصل إلى نتائج التحليل الآتية :

٣-١: نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

يعرض الجدول (٣) نتائج التقديرات الوصفية لمتغيرات البحث وذلك بدلالة مؤشرات القياس الوصفي لمستوى شدة الإجابة ونسبة التشتت حول المتوسط الحسابي الموزون للمتغيرات المستقلة والتابعة على وفق مقياس (Likert) الخماسي المعتمد في البحث وقد أكدت نتائج التحليل تحقيق متغير كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي (المتغير المستقل في البحث) متوسطاً حسابياً موزوناً عاماً قدره (3.863) بمستوى تشتت ($CV=0.197$) وبوزن مؤني قدره (82%) وهو يعكس اتفاق عينة البحث حول ايجابية الدور الذي يمارسه نظام المعلومات الإستراتيجية في تفعيل أداء المصارف بدلالة المؤشرات المعتمدة التي جاءت على وفق أهميتها النسبية في تفسير ذلك الدور كما يأتي: القوة التساومية للزبائن بمتوسط موزون قدره (4.228) ومعامل اختلاف قدره (0.158) ونسبة اتفاق قدرها (88%) يليه متغير أسهم نظام المعلومات الإستراتيجية في تقييم جاذبية الصناعة المصرفية بمتوسط موزون قدره (3.561) وبمستوى تشتت واتفاق (0.094) و(76%) على التوالي. أن نتائج التحليل الأولي لإجابات عينة البحث لمستوى كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي في المصارف عينة الدراسة أكدت وضوح الدور الذي يمارسه ذلك النظام على مستوى جميع المؤشرات المعتمدة في البحث بدءاً بتحليل قوة الزبون وانتهاءً بخلق الندائب التكنولوجي. وذلك بدلالة تفوق قيم المتوسطات الموزونة لجميع متغيرات البحث المستقلة منها والتابعة على الوسط القياسي لأداة القياس المعتمدة في هذه الدراسة وقدره (3) فضلاً عن تجانس آراء عينة البحث حول الوسط الحسابي لجميع المتغيرات بدلالة معامل الاختلاف.

ت	نوع المتغير	المتغيرات الرئيسية	مؤشرات القياس الفرعية	XW	CV	PW	ترتيب المؤشر
١	المتغيرات المستقلة	• كفاءة نظم المعلومات الاستراتيجية في مجال تفعيل قدرة المصرف على:	١- تقييم البيئة التنافسية	3.741	0.201	81.24	الثالث
			٢- تقييم جاذبية الصناعة	3.922	0.742	84.05	الثاني
			٣- تقييم قوة الزبون	4.228	0.158	87.60	الأول
			٤- تقييم التداوب التكنولوجي (تكامل تكنولوجيا المعلومات مع أنشطة المصرف	3.561	0.094	76.00	الرابع
	الوسط	الحسابي الموزون	العالم	3.863	0.197	82.50	

الثاني	84.70	0.046	4.004	١- مقدرات التحليل الاستراتيجي	• المقدرات الاستراتيجية المميزة	المتغيرات التابعة	٢
الأول	86.81	0.411	4.105	٢- مقدرات تنافسية المصرف			
الثالث	78.41	0.031	3.767	٣- مقدرات التلاحم الاستراتيجي			
	83.20	0.215	3.958	العام	الحسابي الموزون	الوسط	

جدول (٣) نتائج التقديرات الإحصائية الوصفية لمتغيرات البحث

$$XW = \text{Weighted Average} = \frac{\sum w_i x_i}{\sum w_i} \quad \text{variance} = S^2 X * 100$$

CV = Coefficient of Var

$$PW = \text{Percentage Wight} = \frac{F_i(\text{score } u + \text{score } s)}{f_i}$$

المصدر : أعداد الباحثة على وفق نتائج تحليل إجابات عينة البحث على وفق فقرات الاستبانة بتوظيف برنامج (Spss Ver.8)

٢-٣ : نتائج اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات البحث :

خصصت هذه الفقرة لمناقشة علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرات المستقلة ممثلة بأبعاد كفاءة نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعاد المقدرات الاستراتيجية المميزة في المصارف عينة البحث ١-٢-٣ : اختبار علاقة الارتباط بين كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجية والمقدرات الجوهرية المميزة :

نصت فرضية البحث الرئيسة الأولى على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجية في المصارف عينة الدراسة ومستوى قدرتها على تطوير مقدراتها الاستراتيجية المميزة وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم اختبار مستوى علاقات الارتباط بين المؤشرات الفرعية للمتغيرين الرئيسين وكانت نتائج الاختبار كما في الجدول (٤) (جدول (٤)) نتائج تحليل علاقات الارتباط بين كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجية والمقدرات الاستراتيجية المميزة

العلاقات المعنوية	مقدرات الالتحام الاستراتيجي		مقدرات التنافسية		مقدرات التحليل الاستراتيجي		المقدرات الاستراتيجية المميزة
	T	R	T	R	T	R	
أبعاد كفاءة نظام المعلومات	عدد						
نسبة							
66%	2	0.897	0.226*	2.187	0.584**	3.175	0.740**
100%	3	2.181	0.330*	3.440	0.711**	2.264	0.481**
100%	3	2.015	0.392*	2.974	0.478**	2.198	0.343*

66%	2	2.721	0.544**	2.314	0.382*	1.225	0.183	قدرة النظام على تقييم التداؤب التكنولوجي
87.5%		-----	4	-----	4	-----	3	عدد
			100%		100%		75%	نسبة

جدول (٤) نتائج تحليل علاقات الارتباط بين كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي والمقدرات الإستراتيجية المميزة

N= 36

* قيمة (T) الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) = 1.697

** قيمة (T) الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) = 2.457

أن مراجعة نتائج الارتباط التي يظهرها الجدول (٤) أكدت قبول فرضية الارتباط الرئيسية الأولى بنسبة أجمالية قدرها (87.5%) إذ حقق متغير قدرة نظام المعلومات الاستراتيجي على تقييم البيئة التنافسية علاقتي ارتباط معنويتين مع أبعاد المقدرات الإستراتيجية المميزة للمصارف عينة الدراسة كانت على وفق شدة الارتباط ومعنويته كما يأتي : مع مقدرات التحليل الاستراتيجي بمعامل ارتباط بلغ (0.740) وبمستوى معنوية (0.01) يليها من حيث الأهمية النسبية علاقة الارتباط مع مقدرات تنافسية المصرف بمعامل ارتباط بلغ (0.584) وبمستوى معنوية (0.01) في حين لم تحقق قدرة النظام على تقييم البيئة التنافسية علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مع مقدرات التلاحم الاستراتيجي للمصارف عينة البحث وتدعم النتائج السابقة قبول فرضية الارتباط الفرعية الأولى والتي نصت على أن لنظم المعلومات الاستراتيجية علاقة ارتباط معنوية بمقدرات التحليل الاستراتيجي للأعمال وباللاتجاه ذاته حققت قدرة نظام المعلومات الاستراتيجي على تقييم جاذبية بيئة الصناعة علاقة ارتباط معنوية مع جميع المقدرات الإستراتيجية المميزة للمصارف عينة البحث كانت على وفق قوة الارتباط ومعنويته كما يأتي : مع المقدرات التنافسية للمصارف بمعامل ارتباط بلغ (0.711) وبمستوى معنوية (0.01) , يليها العلاقة مع مقدرات التحليل الاستراتيجي بمعامل ارتباط قدره (0.481) وبمستوى معنوية (0.01) وأخيراً جاءت علاقة الارتباط مع مقدرات التلاحم الاستراتيجي ثالثاً بمعامل ارتباط بلغ (0.330) وبمستوى معنوية (0.05) , وأكدت نتائج التحليل أنفة الذكر قبول فرضية الارتباط الفرعية الثانية التي نصت على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قدرة النظام المعلومات الاستراتيجي على تقييم جاذبية الصناعة وأيضاً المقدرات الإستراتيجية المميزة للمصارف عينة البحث. وحقق المتغير الثالث من متغيرات كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي والمتمثل بقدرة النظام على تقييم قوة الزبون بعلاقات ارتباط ذات دلالة معنوية بجميع أبعاد المقدرات الإستراتيجية المميزة كانت على وفق أهميتها النسبية بدلالة قوة معامل الارتباط ومعنويته كما يأتي : مع مقدرات تنافسية المصارف عينة الدراسة بمعامل ارتباط بلغ (0.478) وبمستوى معنوية (0.01) تليها علاقة الارتباط مع مقدرات التلاحم الاستراتيجي بمعامل ارتباط قدره (0.392) وبمستوى معنوية (0.05) وأخيراً مع مقدرات التحليل الاستراتيجي بمعامل ارتباط بلغ (0.343) وبمستوى معنوية (0.05) وقد أكدت نتائج التحليل السابقة القبول بفرضية الارتباط الفرعية الثالثة التي نصت على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي على تقييم القوة التساومية للزبون وأبعاد المقدرات الإستراتيجية المميزة للمصارف عينة البحث وبنسبة بلغت (100%) وأخيراً حقق متغير كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي في مجال تقييم التداؤب التكنولوجي وتدعيم قدرة المصرف على توظيف تكنولوجيا المعلومات في أنشطتها وعملياتها المصرفية علاقتي ارتباط معنويتين كانتا على وفق قوة الارتباط ومعنويته كما

يأتي : مع مقدرات التلاحم الاستراتيجي بين المصرف وبيئته التنافسية بمعامل ارتباط بلغ (0.544) وبمستوى معنوية (0.01) , تليها من حيث الأهمية العلاقة مع مقدرات تنافسية المصارف عينة البحث بمعامل ارتباط بلغ (0.382) وبمستوى معنوية (0.05) في حين لم تحقق كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي في مجال التداؤب التكنولوجي علاقة ارتباط معنوية مع مقدرات التحليل الاستراتيجي للمصارف عينة الدراسة . وهذا يعني تحقق فرضية الارتباط الفرعية الرابعة والتي نصت على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي في مجال خلق التداؤب التكنولوجي والمقدرات الإستراتيجية المميزة وبنسبة (66%) .

٣-٢: نتائج اختبار علاقة التأثير بين متغيرات البحث :

من أجل اختبار فرضية التأثير بين متغيرات البحث تم توظيف نموذج الانحدار المتعدد من اجل تحليل وتحديد مستوى مآفسره المتغيرات المستقلة (خصائص نظام المعلومات الاستراتيجي) بأبعاد المقدرات الإستراتيجية المميزة في المصارف عينة البحث وبتنفيذ الحقيبة الإحصائية (SPSS Ver.8) وعلى وفق نتائج العلاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة كانت النتائج كما تظهر في الجدول (٥)

العلاقات المعنوية		مقدرات الالتحام الاستراتيجي		مقدرات التنافسية		مقدرات التحليل الاستراتيجي		المقدرات الإستراتيجية المميزة
نسبة	عدد	F. Remove	R ²	F. Remove	R ²	F. Remove	R ²	أبعاد كفاءة نظام المعلومات
100 %	3	23.401	0.513 *	17.404	0.418 *	22.030	0.537	قدرة النظام على تقييم البيئة التنافسية
100 %	3	20.185	0.547 *	14.255	0.523 *	18.219	0.578*	قدرة النظام على تقييم جاذبية الصناعة
100 %	3	18.742	0.569 **	12.101	0.578 **	13.121	0.588* *	قدرة النظام على تقييم قدرة الزبون
100 %	3	12.652	0.661 4**	11.321	0.628 **	10.900	0.644 **	قدرة النظام على تقييم التداؤب التكنولوجي
100 %		4		4		4	عدد	العلاقات المعنوية
		100%		100 %		100%	نسبة	

N = 30

جدول (5) نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين متغيرات البحث

* قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) = (2.534)

** قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) = (5.390)

ومن خلال نتائج تحليل الانحدار المندرج (Stepwise Regression) بين متغيرات كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي وأبعاد المقدرات الإستراتيجية المميزة للمصارف عينة الدراسة أتضح أن المتغيرات الأربعة لكفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي فسرت مانسبته (64%) من التباين في قدرة المصارف على تحقيق وبناء وتطوير مقدرات التحليل الاستراتيجي وكان لكفاءة نظام المعلومات في مجال تقييم البيئة التنافسية الدور الأهم في تفسير تلك المقدرات والتي فسرت ما نسبته (54%) من ذلك التباين وقد أكدت نتائج اختبار (F) لعلاقات التأثير معنوية تحليل الانحدار

والتي كانت قيمتها المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وبدرجة حرية (27.4) وهذا يعني قبول فرضية التأثير الفرعية الأولى والتي نصت على وجود علاقات ذات دلالة معنوية بين كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي ومقدرات التحليل الاستراتيجي للمصارف عينة البحث في حين استطاعت متغيرات كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي في المصارف عينة الدراسة أن تفسر مانسبته (63%) من التباين في مقدرات تنافسية المصارف , وكان تسلسل دخولها في نموذج الانحدار بدءاً من كفاءة النظام في تقييم البيئة التنافسية والذي فسر مانسبته (48%) من التباين في مقدرات تنافسية المصرف تليه المتغيرات الثلاثة الأخرى (تقييم جاذبية الصناعة، قوة الزبون والتداؤب التكنولوجي) على التوالي , إذ أكدت نتائج اختبار (F) معنوية علاقات الانحدار المتدرج لمتغيرات كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي وقدرتها في تفسير التباين معنوياً في أبعاد المقدرة التنافسية للمصارف إذ تفرقت قيم (F) المحسوبة على قيمتها الجدولية وبدرجة حرية (27.4) وهو ما يدعم قبول فرضية التأثير الفرعية الثانية التي نصت على وجود علاقات تأثير ذات دلالة معنوية بين كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي والمقدرات التنافسية للمصارف عينة البحث وأخيراً كان لمتغيرات كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي تأثيراً أجمالياً ذو دلالة معنوية بمقدرات التلاحم الاستراتيجي إذ فسرت مجتمعة مانسبته (61%) من التباين الكلي في تلك المقدرات وبمستوى معنوية (0.01) بدلالة قيمة (F) التي بلغت (12.652) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (5.370) وبدرجة حرية (28.4) وكان لكفاءة النظام في تقييم البيئة التنافسية للمصرف الأثر الأهم في تفسير التباين في مقدرات التلاحم الاستراتيجي بين أنشطة وعمليات المصرف ومحيط عمله إذ فسرت لوحدها مانسبته (51%) من التباين الكلي في تلك المقدرات كما في اختبار (F) أن معنوية نتائج الانحدار المتدرج لمتغيرات كفاءة نظام المعلومات الاستراتيجي ومقدرات التلاحم الاستراتيجي إذ فاقت قيم (F) المحسوبة قيمتها الجدولية لجميع المتغيرات الداخلة في نموذج الانحدار وهو ما يدعم قبول فرضية التأثير الفرعية الرابعة والتي نصت على وجود تأثير ذو دلالة معنوية لنظام المعلومات الاستراتيجي على مقدرات التلاحم الاستراتيجي للمصارف عينة البحث وبيئتها التنافسية .

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات :

توصل البحث إلى استنتاجات عدة أهمها :

- ١- نظرياً وفي ظل تنامي مستويات عدم التأكد والتعقيد البيئي بات بما لا يقبل الشك أن توظيف نظم المعلومات الإستراتيجية هي السبيل الأهم لتعزيز تنافسية المصارف وقدرتها على بناء وتطوير الميزة التنافسية المستدامة .
- ٢- أكدت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ذات الصلة بكفاءة نظم المعلومات الإستراتيجية في المصارف عينة الدراسة ضعف ماتقدمه تلك النظم في مجال خلق التداؤب التكنولوجي وتقييم جاذبية الصناعة مقارنة بدور تلك النظم في تقييم كثافة الصناعة وتحليل قوة الزبون في الصناعة .
- ٣- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ذات الصلة بالمقدرات الإستراتيجية المميزة للمصارف عينة الدراسة ضعف القدرات المرتبطة بالتلاحم الاستراتيجي بين أنشطة وعمليات المصرف ومتطلبات البيئة التنافسية مقارنة بمقدرات التحليل الاستراتيجي والمقدرات التنافسية .
- ٤- استطاعت متغيرات كفاءة نظم المعلومات الإستراتيجية أن تفسر معنوياً التباين في قدرة المصارف عينة الدراسة على بناء وتطوير المقدرات الإستراتيجية المميزة ذات الصلة بالتحليل الاستراتيجي والتنافسية وبشكل أقل من مقدرات التلاحم الاستراتيجي .

٥- لازالت إدارات المصارف عينة البحث تفتقر إلى مقومات التقنية والإدارية والمعرفية الضرورية لتطوير نظم معلومات إستراتيجية قادرة على الاستجابة لمتطلبات بيئة العمل المصرفي ورصد التحركات والتحديات التنافسية فيها من أجل أن تكون أكثر مرونة وتكيفاً لمتغيرات بيئتها التنافسية .

التوصيات :

توصل البحث إلى عدة توصيات أهمها :

- ١- ضرورة تفعيل الجهود البحثية والمعرفية في قضية التداؤب والتكامل بين فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية والميزة التنافسية المستدامة بعد أن باتت المعرفة والمعلومات هي المصدر الأهم لتنافسية الصناعة المصرفية محلياً وعالمياً .
- ٢- تفعيل وتنشيط ورفع مقومات ومتطلبات بناء وتطوير نظم المعلومات الاستراتيجية في القطاع المصرفي عموماً والمصارف عينة البحث تحديداً لتكون أكثر كفاءة وقدرة على تحليل التحديات الإستراتيجية في البيئة التنافسية .
- ٣- رفع وتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق التداؤب والتعاقد بين عمليات وأنشطة المصرف ومخرجات نظام المعلومات الاستراتيجية وبما يؤمن تحقيق الاستجابة الأسرع والأكثر مرونة لمتطلبات وتوقعات وحاجات زبائن المصرف وتطلعاتهم.
- ٤- ضرورة تفعيل ورفع المقدرات الإستراتيجية للمصارف وتحديداً في مجال خلق التلاحم بين استراتيجيات وأنشطة المصرف والتحديات والاتجاهات التنافسية في بيئة عمله تزامناً مع تحسين مقدرات التحليل الاستراتيجي ومقدرات التنافسية لخلق أداء متوازن يحقق رضا المستفيدين وأصحاب المصالح .
- ٥- تدريب ورفع الوعي الاستراتيجي للقيادات المصرفية بأهمية ودور نظم المعلومات الإستراتيجية في الارتقاء بأدائها وتحسين تنافسيتها في ظل اقتصادات المعلومات والمعرفة .

References:

- 1.Brownl.T(2006)"Testing and Extending Theory in Strategic Information System Planning Through Literature Analysis " Information Resources Management Journal 17(4).
- 2.Basahel A,& Irani,Z.(2010)"Examining the Strategic Benefits of Information Systems: global case Study European Mediterranean &Middle Eastern Conference on Information Systems ,Abu Dhabi UAE
- 3.Clark,s.(2006) Information Systems Strategic Management :An Integrated Approach ,Rutledge .
- 4.Clarke R(2010) " the Path of Development of Strategic Information Systems Theory" [Http://www.rogeearke.com\sos\stratlst.htm](http://www.rogeearke.com\sos\stratlst.htm)
- 5.Collis,D.(1996)"Competing On Resources :Strategic in the 1990"Harward Business Review ,July –August.
- 6.Dhillon,G(2005)"Gaining Benefits From IS Implcentation Journal of Information Management ,25(6).
- 7.Dehning ,B&Stratopoulous T(2003)"Determinants of A Sustainable Competitive Advantage due to It-enabled Strategy "Journal of Strategic Information System "12(1).

- 8.Egan,D.(2005)"Advanced System Problem Solving Lecture Notes.Restrived Step15,From [Http://elearn-cbs.curtin.edu.Jsp](http://elearn-cbs.curtin.edu.Jsp).
- 9.Http:\\monografias.com(2010)"Characterization of in Strategic Information System
- 10.Http:\\ Strategic Information System. Wikipedia(2010).
11. : Grant ,2000 -١
- نقلاً عن :كراج، جيمس سي، جرننت، روبرت أم، (٢٠٠٣)، "الإدارة الاستراتيجية"، ترجمة: تيب توب لخدمات التعريب والترجمة، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 12.Masrek M.&Hashim,A.(2009)"Determinants of Strategic Utilization of Information Systems :A conceptual Framework ".Journal of Software ,vol:4,No:6.
- 13.Peppard,J.&Ward J.(2004)"Beyond an Strategic Information System :Toward an Is Capability " Journal of Strategic Information System .13(7)
- 14.Hitt etal (2001)"Strategic Management &Globalization "south – western college.
- 15.Powell,T.&Mincallef,A.(1997)"Information Technology as Competitive Advantage " Strategic Management Journal 18(5).
- 16.Porter ,M.E.(1985)"How Information Gives you Competitive Advantage " Harvard Business Review July-August.
- 17.Prahalad ,C&Hamel G(1990)"The Core Competence of the Corporation " Hayward Business Review ,Steeper –October.
- 18-Kettinger,W et al (1994)" Strategic Information System"MIS Quartered 18(1).

هيئة التعليم التقني
الكلية التقنية الإدارية
السيدات/ السادة الأفاضل

م/ استثمارة استقصاء

السلام عليكم...

الاستثمار التي بين يديكم مخصصة لأغراض انجاز بحثنا الموسوم "دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحسين المقدرات الجوهرية المميزة"، نأمل من جنابكم الكريم قراءتها والإجابة على فقراتها بدقة وعناية، شاكرين دعمكم وحرصكم الأكبر على تشجيع حركة البحث العلمي... مع فائق التقدير والاحترام

الباحثة

الجزء الأول: متغيرات نظم المعلومات الاستراتيجية SIS Variables يشير نظام المعلومات الاستراتيجية إلى تركيبة أو توليفة من الحواسيب وشبكات الاتصالات وموارد البيانات والعاملين الذي يساهم في تدعيم المقدرات الاستراتيجية لمنظمات الأعمال في مجال تفعيل مهارات التحليل الاستراتيجي وتحسين التنافسية واتخاذ القرارات الاستراتيجية بسرعة ومرونة واستجابة عالية مقارنة بالمنافسين.

- المؤشرات الآتية مخصصة لاختبار خصائص نظم المعلومات الاستراتيجية في قطاع صناعة الخدمات المصرفية، راجين التأشير بعلامة (√) أمام كل فقرة وتحت الدرجة التي تعكس وجهة نظرك فيها، ومن دافع خبرتك القيمة في العمل المصرفي.

أولاً: كثافة المنافسة الحالية والمتوقعة

مقياس الإجابة					المؤشرات	ت
لا أتفق تماماً	لا أتفق	متوسط	أتفق	أتفق تماماً		
					لمصرفنا نظام معلومات استراتيجي يمكننا من الفهم السريع والمرن والدقيق للحقائق والمعطيات الآتية:	
					إن كثافة المنافسة الحالية في سوق صناعة الخدمات المصرفية عالية وشديدة.	١
					إن كثافة المنافسة المتوقعة في سوق صناعة الخدمات المصرفية ستكون أعلى وأشد.	٢
					أن تمتلك معلومات دقيقة عن ضغط واستراتيجيات وتحركات المنافسين.	٣
					أن تدرك وتفهم نقاط قوة وضعف منافسينا في سوق الصناعة.	٤
					أن ندرك ونفهم الصورة المستقبلية للمنافسة وتوجهاتها ومحدداتها.	٥

ثانياً: جاذبية بيئة الصناعة

مقياس الإجابة					المؤشرات	ت
لا أتفق تماماً	لا أتفق	متوسط	أتفق	أتفق تماماً		
					لمصرفنا نظام معلومات استراتيجي يمكننا من فهم جاذبية بيئة صناعة الخدمات المصرفية بدلالة المؤشرات الآتية:	
					إن بيئة الصناعة المصرفية بيئة ناشئة لها القدرة على استيعاب داخلين جدد (مصارف جديدة)	١
					إن سوق الصناعة المصرفية سوق ناضجة لا يدخلها إلا الرواد (أصحاب الخبرة والمقدرة المالية الكبيرة).	٢
					إن سوق الصناعة المصرفية سوق جذاب ومشجع لمن يرغب الاستثمار.	٣
					إن النظم واللوائح والتعليمات والأطر القانونية تحد من جاذبية بيئة الصناعة المصرفية.	٤
					معلوماتنا الاستراتيجية تؤكد تنامي فرص النمو والنجاح والازدهار في الصناعة المصرفية.	٥

ثالثاً: الزبائن

مقياس الإجابة					المؤشرات	ت
لا أتفق تماماً	لا أتفق	متوسط	أتفق	أتفق تماماً		
					لمصرفنا نظم معلومات استراتيجية يمكننا من التسليم بالحقائق الآتية:	

١	إن نجاحنا تعيق إلى حد كبير على فهم حاجات وتوقعات زبائننا.
٢	رضا الزبون هي المعادلة الأصوب في تعاملاتنا.
٣	أن تمتلك قواعد بيانات تفاعلية حول زبائننا الحاليين والمرتقبين.
٤	إن الزبون هو صانع ومالك جميع القرارات الاستراتيجية.
٥	أن نحافظ على الزبون الحالي بدلاً من البحث عن زبون جديد.

رابعاً: التكنولوجيا

ت	المؤشرات					مقياس الاستجابة
	تماماً لا تقبل	تماماً تقبل	٤	٣	٢	
	لمصرفنا نظم معلومات استراتيجية تسهم في فهمنا للتطورات التكنولوجية بدلالة المؤشرات الآتية:					
١						إن نجاحنا يتوقف على توظيفنا الكفوء لتكنولوجيا الصيرفة الشاملة.
٢						أن تسعى بجد لتحسين جهود البحث والتطوير لإنتاج وتسويق خدمات مصرفية جديدة.
٣						أن نوظف وبكفاءة التكنولوجيا الحديثة في تسويق خدماتنا المصرفية.
٤						معلوماتنا الاستراتيجية أكدت أن لا نجاح ونمو دون الاستثمار الكفوء لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملنا.
٥						إن مرونتنا واستجابتنا لبيئة عملنا تعز من البحث عن المعلومات الاستراتيجية المحدثة والتكنولوجيا الضرورية لتحويلها إلى نشاط أو قرار.

الجزء الثاني: متغيرات المقدرات الجوهرية للأعمال Business Core Competencies تشير المقدرات الجوهرية للأعمال إلى قدرة منظمات الأعمال على نشر واستثمار الموارد ولتحقيق الغايات الاستراتيجية بشكل أفضل من المنافسين وقد لا ترتبط المقدرات بالموارد الملموسة فحسب، بل الموجودات غير المرئية مثل المعلومات والمعرفة ورأس المال الفكري.

- المؤشرات الآتية مخصصة لاختبار المقدرات الجوهرية للأعمال في قطاع صناعة الخدمات المصرفية، راجين التأشير بعلامة (√) أمام كل فقرة وتحت الدرجة التي تعكس وجهة نظرك فيها، ومن دافع خبرتك القيمة في العمل المصرفي.

أولاً: مقدرات التحليل الاستراتيجي

مقياس الإجابة					المؤشرات	ت
لا أتفق تماماً	لا أتفق	على حد ما	أتفق	أتفق تماماً		
					أسهم نظام المعلومات الاستراتيجي في مصرفنا على تحسين مقدرات التحليل الاستراتيجي لمصرفنا في مجال:	
					١ دعم عمليات صنع واتخاذ القرارات بسرعة ومرونة ومعوية لعملياتنا المصرفية.	
					٢ تحسين الكفاءة التشغيلية لعملياتنا المصرفية.	
					٣ معرفة الفرص والتهديدات في بيئتنا التنافسية.	
					٤ معرفة وفهم نقاط قوتنا وضعفنا.	
					٥ تحسين مقدرتنا على التكيف والمرونة والفاعلية.	

ثانياً: مقدرات التنافسية

مقياس الإجابة					المؤشرات	ت
لا أتفق تماماً	لا أتفق	على حد ما	أتفق	أتفق تماماً		
					أسهم نظام المعلومات الاستراتيجي على تحسين مقدراتنا التنافسية في مجال:	
					١ تطوير خدمات وعمليات مصرفية جديدة.	
					٢ اكتساب مزايا تنافسية في مجال الكلفة والجودة والنمو.	
					٣ تحسين مركزنا التنافسي في سوق عملنا.	
					٤ تحسين حصتنا السوقية مقارنة بالمنافسين.	
					٥ تدعيم قدراتنا لتكون الرواد في سوق الصناعة.	

ثالثاً: مقدرات التلاحم الاستراتيجي

مقياس الإجابة					المؤشرات	ت
لا أتفق تماماً	لا أتفق	على حد ما	أتفق	أتفق تماماً		
					أسهم نظام المعلومات الاستراتيجي على تحسين مقدرات التلاحم الاستراتيجي لمصرفنا في مجال:	
					١ التكامل بين المعلومات الاستراتيجية واستراتيجيتنا التنافسية.	
					٢ تحسين علاقات الشراكة والتعاون مع المصارف والجهات المستفيدة الأخرى.	
					٣ تحسين المرونة الاستراتيجية في مجال مناقلة ومشاركة الموارد والمعلومات.	
					٤ تحسين قدرتنا على التعلم وخلق القيمة.	
					٥ تحسين قدرتنا على إدارة علاقاتنا مع زبائننا والمستفيدين من خدماتنا.	