

نظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في تحقيق الأداء المتميز

دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الاهلية العراقية

باحثه نورس مردان

أ.م.د أكرم الياسري

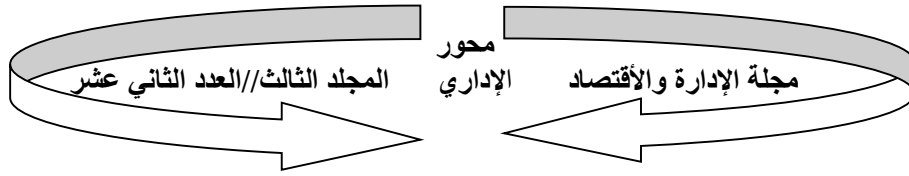
كلية العلوم السياحة / جامعة كربلاء

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى معرفة الدور الذي تقوم به نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها في الأداء المتميز ، ومن اجل تحقيق ذلك تم اعتماد عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (الأفراد ، المعلومات ، تكنولوجيا المعلومات) استنادا إلى (Haag et al.,2007:331) فيما تم التعبير عن الاداء المتميز بالمتغيرات (الاستراتيجية ، القيادة ، الثقافة ، السوق) بالاعتماد على معهد الانتاجية الامريكي (CP,2009:4) ، ولغرض التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات اعتمد البحث مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية المنبثقة عنها ، وتم الحصول على المعلومات اللازمة للجانب الميداني من خلال استمارة استبانة أعدت لهذا الغرض وزعت على عينة مكونة من (٦) مصارف خاصة أما عدد أفراد العينة فقد بلغ (٦٠) يمثلون القيادات الإدارية في مختلف المستويات ، كما توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها أنّ هناك دوراً كبيراً نظم المعلومات الاستراتيجية في الأداء المتميز في المصارف المبحوثة، ثم اختتم البحث بمجموعة من التوصيات المتعلقة بمتغيراتها .

Abstract

The aim of this study to a knowledge the role of information systems strategy in Excellent performance, through of strategic information systems dimensions (individuals , information, information technology) & adopted variable dimensions of Excellent performance (strategy, leadership , culture , market) , For the purpose of testing hypotheses have been applied to the study in a sample of private Iraqi banks to obtain the necessary information through a form questionnaire prepared for this purpose , which was distributed to a sample of (6) banks . The number of the individuals of the sample is (60) representing the administrative leadership in various levels.The study also found a set of conclusions can be summarized that there is a significant role for strategic information systems in outstanding performance in the surveyed banks The study



then concluded with a set of recommendations on three variables and other related future studies.

المقدمة

لقد أصبح الحكم على تميز المنظمات وفعاليتها ينطلق من مدى قدرة المنظمات على تغذية جميع مستوياتها بالمعلومات الصحيحة اللازمة وقدرتها على إنتاج معلومات استراتيجية بالدقة والتوقيت المطلوبين التي تشترك في دعم متخذي القرار في اتخاذ القرارات الصائبة من جهة أخرى ، لذا أرغم التقدم التكنولوجي المنظمات على تطوير نظم المعلومات لديها ولاسيما في الوقت الراهن استجابة للتغيرات المتسارعة في كافة مجالات الحياة، ومن هنا فإن هذا البحث يأتي لمعالجة مشكلة يعاني منها القطاع المصرفي العراقي وهي عدم الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات لتحقيق الاداء المتميز، وتتجلى أهداف البحث من خلال معرفة الدور الذي تؤديه نظم المعلومات الاستراتيجية كمتغير مستقل في الأداء المتميز كمتغير تابع للصناعة المصرفية العراقية، وذلك ضمن المباحث الآتية :

المبحث الاول: منهجية البحث

اولاً - مشكلة البحث

في ظل تصاعد تيارات المنافسة في اقتصاديات المعرفة أصبحت المنظمات تبحث عن الأدوات والوسائل التي تمكنها من استمرارية بقائها في إطار هذه المنافسة ولعل نظم المعلومات الاستراتيجية تمثل إحدى هذه الأدوات والوسائل الحيوية التي ينظر إليها على أنها اختيار مفروض وليس خياراً للمنظمة يمكن تبنيه من عدمه؛ لذلك يمكن تجسيد المشكلة العامة بالتساؤل الآتي "هل لنظم المعلومات الاستراتيجية دور في تحقيق الأداء المتميز في الصناعة المصرفية العراقية .

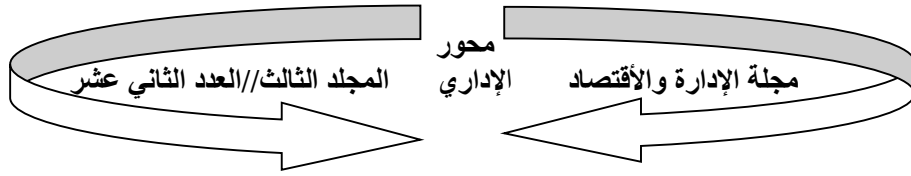
ثانياً . أهمية البحث

تبرز أهمية البحث في محاولة إثارة اهتمام الإدارة العليا والوسطى في المصارف المبحوثة إلى أهمية الدور الذي تقوم به نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها التي تشمل (الأفراد، المعلومات، تكنولوجيا المعلومات) بوصفها واحدة من عناصر النجاح الرئيسية في تحقيق الأداء المتميز فضلاً عن اشتراك البحث في وضع الحلول المناسبة للمشكلات التي تواجهها البيئة المصرفية العراقية لتتمكن من التغلب على التحديات التي تعيق عملها التي قد تجعل كثير من هذه المصارف خارج ميدان المنافسة .

ثالثاً . أهداف البحث

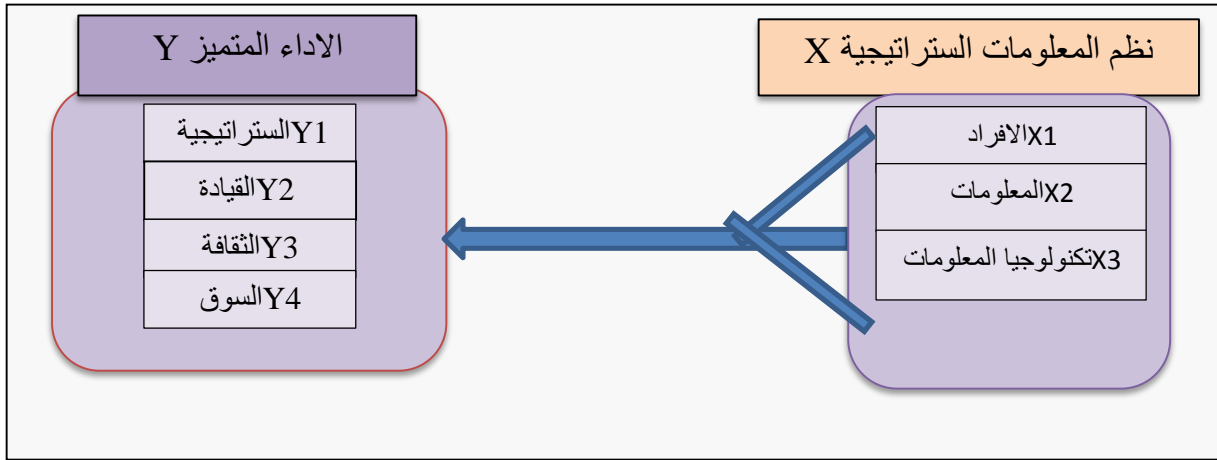
يمثل البحث الحالي محاولة نظرية وميدانية للإحاطة بالمسببات الرئيسية للمشكلة والسعي لإيجاد الحلول المناسبة للتساؤلات المثارة في مشكلة البحث، ومن ثم فإنه يسعى لبلوغ الأهداف الآتية :-

١. معرفة الدور الذي تؤديه نظم المعلومات الاستراتيجية في الأداء المتميز لعينة من المصارف العراقية الاهلية.
٢. قياس أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في الأداء المتميز للقطاع المصرفي العراقي الخاص.
- ٣ . تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات لمنظمات الاعمال عن دور متغيرات البحث في تحقيق التميز التنافسي المستدام.



رابعاً: مخطط البحث الفرضي

الشكل (١) يمثل المخطط الفرضي للبحث والذي يوضح نوعين من المتغيرات هي: المتغير المستقل (نظم المعلومات الاستراتيجية)، والمتغير المعتمد الاداء المتميز، ويتفرع من كل متغير مجموعة من المتغيرات الفرعية. أن حركية البحث تشير إلى وجود تأثير لنظم المعلومات الاستراتيجية في الاداء المتميز.



المصدر : من إعداد الباحثان.

خامساً: فرضيات البحث

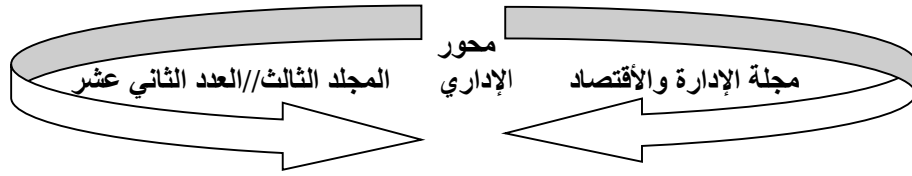
من أجل تحقيق أهداف البحث فقد تم الاعتماد الفرضيات الآتية :-

١. الفرضية الرئيسية : " وجود تأثير ذو دلالة معنوية لنظم المعلومات الاستراتيجية في الأداء المتميز " ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية.

- وجود اثر يحمل دلالة معنوية لبعده الافراد في الاداء المتميز بأبعاده.
- وجود اثر يحمل دلالة معنوية لبعده المعلومات في الاداء المتميز بأبعاده .
- وجود اثر يحمل دلالة معنوية لبعده تكنولوجيا المعلومات في الاداء المتميز بأبعاده .

سادساً : حدود وادوات البحث

١. الحدود الزمنية : تمثل الفترة التي قام بها الباحثان بجمع وتحليل البيانات.
٢. الحدود المكانية : تم تطبيق البحث في عينة من المصارف العراقية الاهلية (بغداد) .
٣. ادوات البحث : ادوات الجانب النظري تشمل الكتب والمجلات، والرسائل والاطاريح الجامعية، باللغات العربية والاجنبية والانترنت، اما ادوات الجانب الميداني فقد شمل اساليب جمع البيانات من خلال الاستبانة، واساليب تحليل البيانات من خلال الوسط الحسابي البسيط والموزون والانحراف المعياري، معامل الانحدار البسيط، معامل التحديد (R)، واختبار (F) .



ثامناً : توزيع استمارة الاستبانة

يشير جدول (1) إلى عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة من المستجيبين، إذ كان عدد الاستمارات الموزعة (٧٠) استمارة، وعدد الاستمارات المسترجعة (٦٠) استمارة، وهذا يعني أن نسبة الاستجابة كانت (٨٥ %) .
جدول (١) : عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة

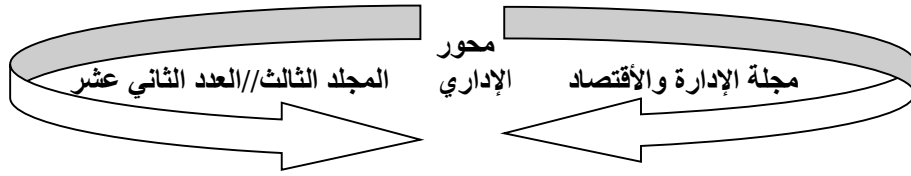
الاستمارات			حجم العينة	مجتمع الدراسة
نسبة الاسترجاع %	المسترجعة	الموزعة		
١٠٠	10	١٠	٦٠	مصرف بغداد
٦٦	٨	١٢		المصرف التجاري العراقي
١٠٠	١٠	١٠		المصرف الاهلي العراقي
٩١	١١	١٢		مصرف الائتمان العراقي
٨٥	١٢	١٤		مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل
٧٥	٩	١٢		مصرف الخليج التجاري
% ٨٥	٦٠	٧٠		المجموع

المصدر :- من إعداد الباحثان.

تاسعاً : اختبار استمارة الاستبيان

لقد تم استخدام المقياس الخماسي (ليكرت) والذي يوضح مدى اتفاق أفراد العينة لفقرات الاستبانة من عدم اتفاقهم ويهدف التأكد من صلاحية استمارة الاستبانة في قياس متغيرات البحث فقد خضعت لاختبار الصدق الظاهري وذلك من خلال عرضها على مجموعة من الخبراء المتخصصين والبالغ عددهم (١٦) في العلوم الإدارية وقد تم إجراء التعديلات الضرورية التي اقترحوها . كما تم استخراج معاملات الاتساق الداخلي للفقرات المعبرة عن كل متغير من متغيرات الدراسة عن طريق استعمال مصفوفة الارتباط التي أكدت وجود علاقات ارتباط ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (١%) وعلى النحو الذي يعكس عنصر الاتساق الداخلي بين هذه المتغيرات .

فضلا عن استعمال الاختبار وإعادة الاختبار (Test- Retest Method) لغرض حساب درجة ثبات المقياس وكانت نتيجته وجود نسبة ثبات (٨٠ %) في الاجابه وهي نسبة ثبات عالية للمقياس ومقبولة في الدراسات الإدارية .



المبحث الثاني : الجانب النظري

أولاً: نظم المعلومات الاستراتيجية

١. مفهوم نظم المعلومات الاستراتيجية

تنوعت وجهات النظر في أدبيات الفكر الإداري المعاصر بتحديد مفهوم موحد لنظم المعلومات الاستراتيجية نتيجة التداخل المفاهيمي بينة وبين أنواع النظم الأخرى فقد أشار (Ward & Peppard, 2002:23)، إلى أنه من التطبيقات المعاصرة التي تمكن المنظمات من تغيير طبيعة أعمالها لمواكبة تغييرات العصر، ويرى (هوارى & بنتن: 2004:37)، أنه التفاعل الحاصل بين الموارد البشرية والتكنولوجية والتي تعمل يدويا أو الياً من أجل تجهيز المديرين بالمعلومات اللازمة، كما يؤكد (عصفور، 2004:42) أنها إحدى أنواع النظم المتطورة التي تعمل على إمداد الإدارة بالمعلومات الاستراتيجية لدعم عملية التخطيط الطويل الأجل، أما (دعاس، ٢٠٠٧:١٦) فقد أكد بأنها نظم متطورة تدعم المستويات الإدارية في تحقيق مزايا تنافسية، وقد أشار (Yang et al., 2011:2) بأن نظم المعلومات الاستراتيجية أنظمة حديثة قادرة على تحليل متغيرات البيئتين الداخلية والخارجية.

ويرى الباحثان أن نظم المعلومات الاستراتيجية تشير إلى نوع من التطبيقات المتطورة المعتمدة على التكنولوجيا في توفير المعلومات الضرورية للمستفيد.

٢. أهمية نظم المعلومات الاستراتيجية

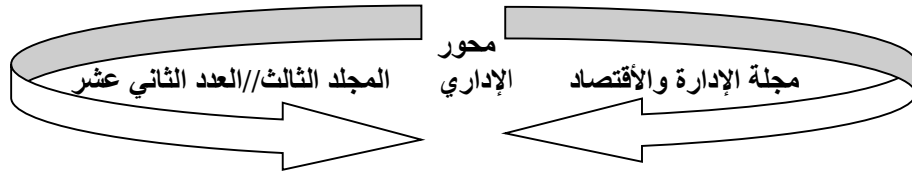
تكتسب نظم المعلومات الاستراتيجية أهميتها من خلال ما توفره من معلومات استراتيجية تساعد مديري المنظمات في عمليات تحليل المواقف السابقة والتخطيط والتنبؤ للأحداث المستقبلية من جهة ولامتلاكها مزايا جوهرية تنافسية كالجاذبية والتفرد والرؤية المستقبلية من جهة أخرى (محمد علي، 2006:57-66)، فضلاً عن كونها عاملاً أساسياً من عوامل نجاح المنظمات الريادية التي تستعملها لدعم أنشطتها المختلفة من خلال اعتمادها تكنولوجيا المعلومات التي تدعم العمل المباشر للمستخدم المباشر (البحصي، 2006:153)، ويشترك تطبيقها في المنظمات على إحداث تغييرات جوهرية في الأهداف والعمليات والإنتاج التي تمكن المنظمة في الحصول على موقع جديد بين المنظمات التنافسية من خلال تقديمها منتجاتها بكلفة أقل من المنافسين وقدرتها على تحليل اتجاهات وأنواق الزبائن وتفضيلاتهم (الشراي، 2008:100)، أما (طعمه، 2010:32) فيؤكد أن أهمية نظم المعلومات الاستراتيجية تأتي من أهمية القرارات الاستراتيجية التي تعد ذات تأثير مستقبلي في عمليات المنظمة ككل وهذا ما يجعل المديرين بحاجة ملحة إلى معلومات استراتيجية تدعم مرحلة اتخاذ القرارات مما تقود إلى تقليل الأخطاء التي تحدث في العمليات الإدارية في المنظمة .

٣. مؤشرات نظم المعلومات الاستراتيجية

يرى (Haags et al 2007:301) ان نظم المعلومات الاستراتيجية تتكون من المؤشرات الآتية :-

• الأفراد

يعد الأفراد من أهم مكونات نظم المعلومات بعدّهم يمتلكون تراكمياً ضمنياً للمعرفة في أذهانهم في المنظمة وتأتي أهمية الأفراد من تعاضد دور نظم المعلومات في المنظمة والذي يتطلب درجة كبيرة من الخبرة والمهارات اللازمة لإدارته فكلما اكتسب الأفراد الخبرات اللازمة كلما ازداد تقييمهم للتكنولوجيا المتوافرة (ابوغنيم، ٢٠٠٧:١١٢). كما أشار (عجام، ٢٠٠٧:٢٢) إلى أن الأفراد يشكلون العنصر المهم لتشغيل أنظمة المعلومات بمختلف أنواعها وهم الموجودات الأكثر قيمة



لأية منظمة نتيجة لقيامهم بالعديد من المهام داخل المنظمة و يرى (عجام) أنّ الأفراد في نظم المعلومات الاستراتيجية على نوعين كالآتي :-

أ. المستخدمون النهائيون .

الذين يستخدمون أنظمة المعلومات بصورة مباشرة ويستعملون مخرجاته (المعلومات) التي ينتجها النظام كالمحاسبين ورجال البيع والمديرين وغيرهم.

ب. اختصاصيو نظم المعلومات.

تركز هذه الفئة على تشغيل نظم المعلومات وتطويره كمحلي النظم ومشغلي الحاسوب والمبرمجين وغيرهم.

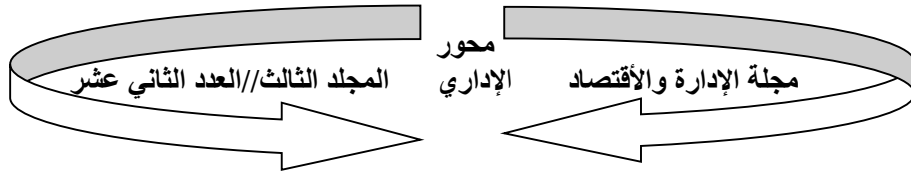
• المعلومات

ينظر إلى المعلومات على أنّها بيانات تمت معالجتها لتكون ذات معنى تؤدي الغرض المطلوب منها ولها دور كبير في حركة الانسان والمجتمع وتطورهما وتعد اساس نجاح المنظمات في تحقيق الأهداف لكونها مجموعة من الحقائق التي تكون الغاية منها تنمية معرفة الانسان وزيادتها مما يجعلها ذات قيمة (مهدي،2006:6)، إذ تعتمد دقة القرارات الإدارية وجودتها على قيمة المعلومات التي تبرز من خلال الدور الذي تؤديه المعلومات في تقليل حالات عدم التأكد لمستخدمي النظم وبما تحقّقه المنظمات من فوائد متنوعة أهمها فوائد ملموسة (كالفوائد المالية) وفوائد غير ملموسة (كالفوائد المعنوية) التي تزيد من اطمئنان المديرين في عمليتي التنبؤ واتخاذ القرارات (Kbosrow,2006:15)، التي تتطلب معلومات تتصف بدقتها وخلوها من الأخطاء عند إيصالها للمستفيد بالزمان والمكان المناسبين وهذا ما يوجزه (Bocij & Paul,2006:10) في جدول(2) عندما حدد اربعة أبعاد لضمان جودة المعلومة وكل بعد يضم مجموعة من الخصائص والتي تحقق الغرض المطلوب من المعلومات كالآتي :-

جدول(2) خصائص المعلومات الجيدة.

التوقيت	المحتوى	الشكل	خصائص اخرى
الوقت	الدقة	الوضوح	ثقة المصدر.
الشيوع	ذات علاقة	التفصيل	أمكانية الاعتماد عليها.
التكرار	التكامل	نوع الطلب	الملائمة.
المدة الزمنية	الإيجاز	طريق التقديم	مستلمة من الجهات الصحيحة.
-	المجال	وسيلة النقل	مرسلة بالوسيلة الصحيحة.

Source :Bocij, Paul, Chaffey, Dave, Andrew, Greasley&Hickie Simon. " Business Information Systems: Technology, Development& Management for the E Business". 3rd edition. Pearson Education limited. England. 2006. P 12



• تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات واحدة من الأدوات الرئيسة التي يستثمرها الانسان وخاصة المديرين في المنظمات ليتمكنوا من مواجهة التغييرات المحيطة بهم (قندلجي & الجنابي، ٢٠٠٥:٣٢)، من خلال تفاعل مجموعة متكاملة من الأجهزة والمعدات والمهارات الفردية وشبكات الاتصال من أجل جمع وتحليل البيانات وتصنيفها واستخراج المعلومات و تخزينها واسترجاعها عند الحاجة لتيسير الأعمال المصرفية (Nissen,2006:22)، إذ تمثل تكنولوجيا المعلومات العصب الحيوي لنشاط أية منظمة لما توفره من جهد ووقت ومال فضلاً عن سهولة استعمالها في مختلف التطبيقات (التميمي، 2007:46) ، كما حدد (الطائي،2010:16) الفوائد التي اتاحتها تكنولوجيا المعلومات كالاتي :-

أ. فوائد ملموسة :و تشمل الغاء الحواجز الزمانية، تقليل السفر، الحد من الأعمال الروتينية، تقليص الايدي العاملة وتقليل المقابلات وغيرها.

ب. فوائد غير ملموسة : ومنها تقليص عدد الوحدات المستندة عليها المنظمة نتيجة المعالجة المركزية للمعلومات، رفع مستوى الخدمات، زيادة الإنتاجية وتحقيق رضا الزبون وغيرها.

ثانياً: الاداء المتميز

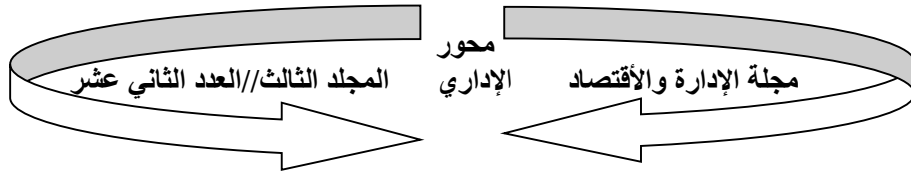
١. مفهوم الاداء المتميز

في ظل التطورات البيئية السريعة ظهرت عدة مسميات للأداء المتميز ومنها الاداء المتفوق والاداء العالي، لذا يرى (السلمي، ٢٠٠٢:٢٩) أعلى مستوى من مستويات الأداء يمكن أن ينجزه العاملون في المنظمة، قدرات ومهارات فكرية ومعرفية عالية يمتلكها العاملون في المنظمة تجعلهم قادرين على انجاز اعمال تفوق ما يقدمه الآخرون كما ونوعاً(يوسف، ٢٠٠٥:٤٩)، اما (Lammanem,2007:7) فقد اكد انه الأداء الذي يفوق مستوى الأداء الحالي والمتوقع من خلال الاستثمار الفعال للموارد المتاحة في المنظمة وامتلاك قيادة كفوءه، وحدد (Gittel et al.,2010:495)تنفيذ إجراءات العمل المبدعة التي تمكن المنظمة من الوصول إلى اعلى مستوى من الأداء وعلى المدى الطويل، اما (Acdemir et al.,2010:150) فيرى أن الاداء المتميز يتحقق من خلال امتلاك المنظمة ثقافة داعمة لجعل العاملين يتحملون مسؤولية تنفيذ الأعمال المكلفين بها لتعزيز النجاح التنظيمي الدائم.وقد اكد الباحثان بأن الاداء المتميز يمثل اعلى مستوى يمكن ان يحققه الافراد من خلال ما يتمتعون به من قدرات عقلية وفكرية عالية.

٢. متطلبات الاداء المتميز

تسعى المنظمات إلى تحقيق الأداء المتميز من خلال اتباع مجموعة معايير معينة تشترك في تهيئة مناخ ملائم يحفز العاملين على تحقيق أفضل النتائج للوصول إلى مستويات عالية من الأداء ومن هذه المعايير (De Waal,2001:202):

- امتلاك المنظمة رؤية استراتيجية واضحة.
- اعتماد مبدأ المشاركة في العمل.
- الاعتماد على التكنولوجيا والموارد البشرية الموهوبة



- وضع قواعد للتحفيز والترقية وتحمل المسؤولية.
- كما حدد (Nicole,2005:2) عدة متطلبات يجب على المنظمات التي تسعى الى تحقيق التميز الاخذ بها وهي :
- وضع معايير عالية للأداء والالتزام بها.
- رؤية إستراتيجية واضحة ومفهومة من قبل الجميع.
- الاستجابة السريعة للمتغيرات البيئية.
- ثقافة التعليم المستمر.
- نظم معلومات فعال.

اما (Daft,2007:40) فقد اشار إلى متطلبات الاداء المتميز والتي يمكن ايجازها بالآتي :

- القدرة على تشخيص المشاكل التنظيمية .
- التقييم المستمر .
- إعادة هيكلة المنظمة.
- الثقافة المشتركة ودعم عمليات الابتكار.
- المرونة في التعامل مع المتغيرات البيئية.

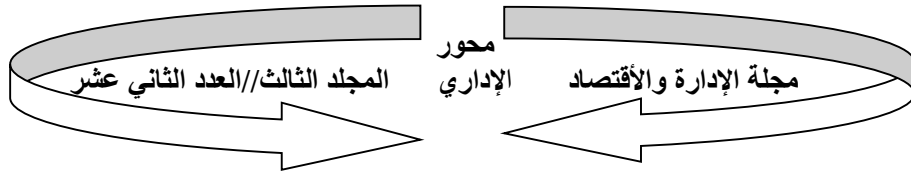
٣. مؤشرات الاداء المتميز

حدد معهد الانتاجية الامريكي (CP,2009:4) اهم مؤشرات الاداء المتميز وهي:.

• الاستراتيجية

تعد الاستراتيجية نقطة البداية لعملية التحليل والتقييم البيئي فهي تشير إلى تحديد المنظمة لأهدافها وغاياتها على المدى البعيد وتخصيص الموارد اللازمة لتحقيق تلك الأهداف والغايات التي توضعها الإدارة العليا (الدوري، 2005:25)، كما أنّها الطريقة التي تختارها المنظمة لإدارة خطوط منتجاتها المختلفة وإدارة وحدات أعمالها بدافع تعظيم القيمة، لذا فان إستراتيجية المنظمة تسهم بشكل رئيسي في تحديد نوع الأعمال التي ترغب المنظمة في ممارستها ومن ثم الكيفية التي يتم فيها تخصيص الموارد لإنجاز تلك الأعمال (رشيد، 2008:278)، وأكد (هل & جونز، 2008:65) أنّ الاستراتيجية تمثل الرسالة الموجهة للإدارة لكي تدرك العمليات المرتبطة بالأمر الطارئة ومن ثم التدخل في الوقت المناسب والتخلص من الاستراتيجيات الطارئة السيئة وتعزيز الجيد منها وتبنيه نتيجة لأثرها في الهيكل التنظيمي .

وينظر (الخفاجي، 2010:65)، إلى الاستراتيجية على أنّها إحدى نوافذ التفكير بأفاق عمل المنظمة لتكون قابلة للإنجاز والقياس في ضوء المتغيرات البيئية والمعتمدة على نظام السيناريوهات ذي العلاقة المباشرة بتحليل بيئة الأعمال وبناء المركز التنافسي.



• القيادة

تشير القيادة إلى القدرة والسعي لترجمة الرؤية الاستراتيجية إلى حقيقة قابلة للتطبيق لتعكس تطلعات القادة الاستراتيجيين والتي لها أثر مباشر في سير العمل في المنظمة ،فالمنظمات التي تفتقر إلى القيادات الفاعلة لا تستطيع مواصلة أعمالها (Weiskittel, 2006:1) ،كما إنَّها ليست عملية صنع جدول الأعمال والتأثير بالأفراد فحسب وإنما هي التعامل مع العنصر البشري والإرتقاء بروئيتهم إلى مستويات أعلى ورفع أدائهم إلى معايير أعلى وبناء شخصيتهم إلى ما بعد حدودهم الإعتيادية (شهاب ،2007:6) .

ويرى(المخلافي ,2009:26) أنَّها عملية التأثير في الآخرين للوصول إلى فهم واتفق مشتركين حول الأعمال المطلوب أدائها وكيفية إنجازها بفعالية وهي عملية تسهيل للجهود الفردية والجماعية لتحقيق أهداف مشتركة تساهم في فعالية المنظمة ونجاحها، إذ تعد القيادة الكفوءة في المنظمة أحد أهم عناصر النجاح والمحرك الأساس لعملها وممارستها ضمن استراتيجية عمل واضحة وهادفة (Robbins & Judge ,2009:302).

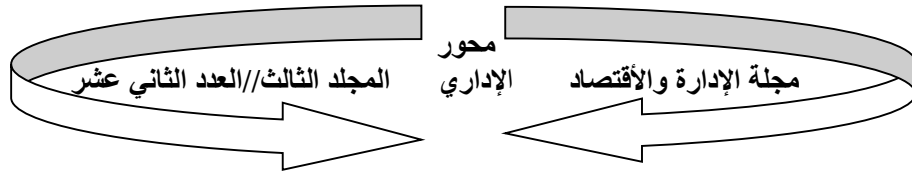
• الثقافة

تعد الثقافة التنظيمية من إحدى العوامل الحاسمة في تحديد درجة التناغم بين المنظمة والعاملين فيها من خلال تركيزها على مجموعة من القيم والاتجاهات التي تعكس طريقة انجاز الاشياء وطبيعة العلاقة بين المنظمة وبينتها المحيطة بها (Berry, 2004:2)، كما انها تلك القيم والمعتقدات المشتركة والسائدة في المنظمة والتي تؤثر في طبيعة عمل الافراد داخل المنظمة (Kranakis, 2004:493)، وتعد هذه المعتقدات ذات قيمة كبيرة لابد من ترسيخها في عقول اعضاء المنظمة بوصفها مرتكزات اساسية تحكم سلوك الافراد العاملين داخل المنظمة من جهة (Tsui .,etal , 2006:350)، وتساهم في صياغة الانماط الشخصية وتكوينها من خلال نشرها المعارف والمفاهيم التي تقود إلى التعرف بالمعطيات البيئية والتفاعل معها من جهة اخرى ، وتكمن أهمية الثقافة التنظيمية في المنظمات في الأوجه الآتية (الجبوري، 2008:9):

- أ. الثقافة التنظيمية دليل للإدارة والعاملين التي ينبغي اتباعها والاسترشاد بها.
- ب. اطار فكري يوجه اعضاء المنظمة الواحدة وينظم اعمالهم وعلاقاتهم.
- ت. تعد من الملامح المميزة للمنظمة عن غيرها من المنظمات ، وهي مصدر فخر واعتزاز للعاملين فيها وخاصة إذا كانت تؤكد على قيم معينة مثل الابتكار ، التميز ، والريادة والتغلب على المنافسين
- ث. الثقافة القوية تسهل مهمة الإدارة والعاملين ، فلا يحتاجون إلى الاجراءات الرسمية لتأكيد السلوك المطلوب.

• السوق

تماشياً مع معالم التطور التكنولوجي الهائل في عالم الاتصالات والمعلومات وتعددية الصفقات المتداوله اتسع تأثير الاسواق في اقتصاديات الأعمال ، مما جعل الاسواق المالية تحتل مكانه واسعة في النشاط الاقتصادي ؛ لذا ينظر للسوق بصورة عامة على أنه آلية التقاء قوى العرض (البائع) مع قوى الطلب (المشتري) لتوفير السيويلة للمتعاملين إما بصورة نقدية أو على شكل أوراق مالية من جهة وتبادل منفعة معينة بالوقت المناسب (التميمي & اسامة : 110 ، 2004) ، كما يرى (الحسيني ,2005:135) أن الاسواق تمثل اطار متكامل يجمع المتعاملون في الاوراق



المالية (البائعين والمشتريين) لغرض انجاز الصفقات بصورة منتظمة ولا يوجد لهذا السوق مكان محدد لانجاز الصفقات وإنما تنجز متى ما توفرت الرغبة لهؤلاء المتعاملين مما يجعلها تتأثر بمستوى النشاط الاقتصادي الوطني بشكل كبير كما تشكل الاسواق البنية الأساسية لأي نظام مالي في البلد لأنها آلية التوسط بين قطاعي الاستثمار والادخار التي تعمل على إعادة ضخ الاستثمارات في البنية التمويلية للمشروعات لتوفر حاجتها من الاموال الكافية لإعادة توسيع الانتاج ولتجديد حركتها تماشياً مع التطور الحاصل في مستوى الاقتصاد .

المبحث الثالث : الجانب العملي

ثانياً : اختبار تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية في الاداء المتميز .

الجدول (٥) تقدير معلمات نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية في الاداء المتميز

نظم المعلومات الاستراتيجية X	تكنولوجيا المعلومات X3	المعلومات X2	الأفراد X1	المتغير المستقل X المتغير التابع Y
1.331	1.442	1.460	1.347	Constant (a)
0.625	0.599	0.590	0.621	B
44.02	37.80	36.89	50.78	قيمة (F) المحسوبة
0.432	0.395	0.389	0.467	معامل التفسير R ²

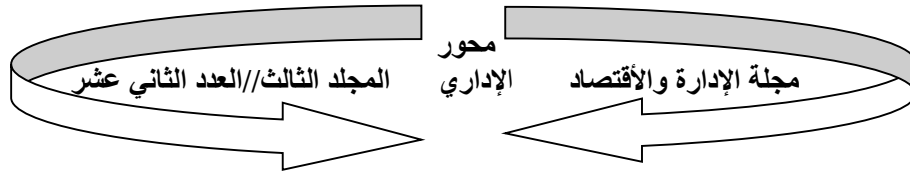
N=60

المصدر من اعداد الباحثان وفقاً لنتائج الحاسبة الالكترونية

ومن النتائج الواردة في الجدول (٥) يتضح ما يأتي :-

أ. أن قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الانحدار الخطي البسيط البالغة لـ (X) (44.02) وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية (7.85) عند مستوى معنوية (1%)، مما يدل على ثبوت معامل الانحدار ($\beta = 0.625$)، أي أن تغير مقداره وحدة واحدة في نظم المعلومات الاستراتيجية يؤدي إلى تغير مقداره (0.625)، في الأداء المتميز ، وهذا يعني ثبوت معنوية انموذج الانحدار الخطي البسيط ، مما يعني أن لنظم المعلومات الاستراتيجية تأثير ذو دلالة معنوية في الأداء المتميز ، مما يؤكد قبول الفرضية الرئيسية.

ب. كما أن قيمة معامل التفسير (R²) بلغت (0.432) مما يعني أن نظم المعلومات الاستراتيجية (X) تفسر ما نسبته (43.2%) من التغيرات الكلية التي تطرأ في الأداء المتميز (Y) ، أما النسبة المتبقية والبالغة (56.8%) فتعود إلى متغيرات أخرى غير موجودة في مخطط البحث الحالي .



أما ترتيب القوة التأثيرية لإبعاد لنظم المعلومات الاستراتيجية X في الاداء المتميز Y فيمكن توضيحه في الجدول (٦) اعتماداً على قيم معامل التفسير (R^2) كالآتي :-

الجدول (٦) : ترتيب قوة تأثير أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية في الأداء المتميز .

ترتيب القوة التأثيرية	معامل التفسير R^2	ابعاد نظم المعلومات الاستراتيجية
الاول	0.467	الافراد X_1
الثالث	0.389	المعلومات X_2
الثاني	0.395	تكنولوجيا المعلومات X_3

No = 60

المصدر من اعداد الباحثان وفقا لنتائج الحاسبة الالكترونية

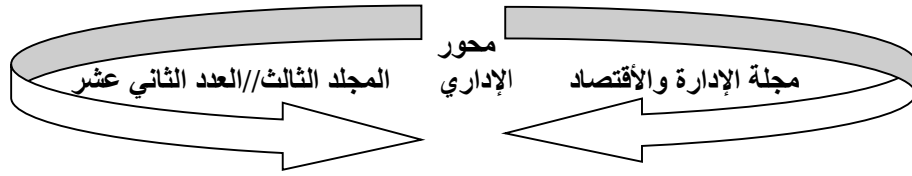
المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات

١. ادراك المصارف عينة البحث لأهمية نظم المعلومات الاستراتيجية وذلك لدورها الكبير في تحقيق الاداء المتميز.
٢. تحرص ادارة المصارف عينة البحث على تطوير ادائها لتحقيق نتائج مميزة تجعلها ضمن مسار تنافسي مستدام من خلال توفير نظم معلومات استراتيجية فعالة .
٣. ان للمعلومات الاستراتيجية التي توفرها نظم المعلومات الاستراتيجية اثر كبير في نجاح القرارات اللازمة لأداء العمل المصرفي المتميز.
٤. بينت النتائج الإحصائية على وجود تأثير ذي دلالة معنوية لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية في الأداء المتميز للمصارف المبحوثة ، مما يدل على أن نظم المعلومات الاستراتيجية تؤثر بشكل كبير في الأداء المتميز.

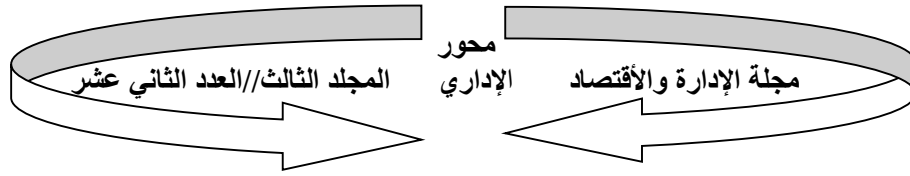
ثانياً: التوصيات

١. تكثيف الجهد المعرفي بالتطورات المعرفية والمفاهيمية المعاصرة كموضوعات نظم المعلومات الاستراتيجية بعدّها عوامل مؤثرة في العمليات المصرفية والمصدر الاساسي في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة .
٢. لبلوغ هدف التميز ينبغي على إدارة المصارف تطوير نظم المعلومات لمواكبة التطورات التكنولوجية فضلاً عن دورها الكبير في تحقيق التنسيق الكامل بين المستويات الإدارية المختلفة .
٣. ضرورة إدراك إدارة المصارف بأهمية الأداء المتميز لضمان لتعزيز فرص التقدم التنافسي ومن أجل تحسين دورها في تحقيق التنمية المستدامة وضمن رفاه المجتمع .
٤. استخدام متغيرات مستقلة اخرى وقياس اثرها في الاداء المتميز لباقي القطاعات الخدمية في العراق.

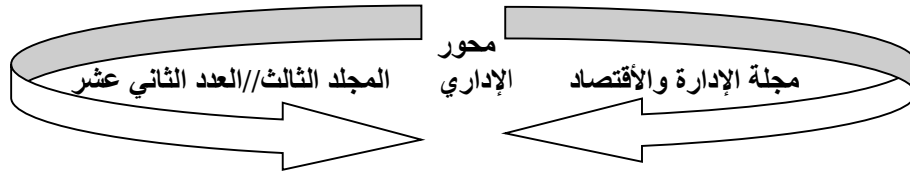


المصادر :

١. ابو غنيم ،ازهار نعمة عبد الزهرة .(٢٠٠٧) " المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي دراسة حالة في الشركة العامة للسمنت الجنوبية ". أطروحة دكتوراه فلسفة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد . قسم إدارة الأعمال .جامعة المستنصرية .
٢. البحيسي ، عصام محمد. (٢٠٠٦) "تكنولوجيا المعلومات الحديثة و أثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال - دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني " مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية). المجلد . ١٤ ، العدد . ١ .
٣. التميمي ، وسام خالد. (٢٠٠٧)"العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات وأثرها في صنع القرارات:دراسة تشخيصية لآراء عينة من العاملين في الدائرة الفنية/وزارة النفط".رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد . قسم العلوم في الإدارة العامة،جامعة بغداد.
٤. التميمي، أرشد فؤاد & سلام، أسامة .(2004) . "الاستثمار بالأوراق المالية". دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
٥. الجبوري ،عمر كاظم داود .(٢٠٠٨) " الثقافة التنظيمية وأثرها في فاعلية المنظمة : دراسة لآراء عينة من الكادرين الطبي والإداري في دائرة صحة نينوى وبعض المستشفيات الحكومية التابعة لها". رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد . قسم الإدارة الصحية وإدارة المستشفيات .جامعة الموصل .
٦. الحسيني ، دعاء نعمة .(٢٠٠٥) " الأفاق والمقومات الرئيسية لإنشاء سوق الأوراق المالية " . مجلة بحوث مستقبلية .كلية الحدياء الجامعة .المجلد .٣ ،العدد.٤ .
٧. الخفاجي ، نعمة عباس خضير .(٢٠١٠)" الإدارة الاستراتيجية : المداخل والمفاهيم والعمليات " . الطبعة الثانية . دار الثقافة للنشر والتوزيع . عمان - الأردن.
٨. دعاس ، غسان محمد مصطفى (٢٠٠٧). "اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات : انظمة المعلومات المحاسبية نموذجاً" .جامعة النجاح الوطنية www.unpan1.un.org .
٩. الدوري ، زكريا مطلق .(٢٠٠٥)"الإدارة الاستراتيجية :مفاهيم وعمليات وحالات دراسية " . دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.عمان . الأردن.
١٠. رشيد ،صالح عبد الرضا &جلاب ،احسان دهش.(٢٠٠٨)"الإدارة الاستراتيجية : مدخل متكامل". دار المناهج للنشر والتوزيع.عمان . الأردن .
١١. السلمي،عبد العزيز.(٢٠٠٢) " إدارة التميز : نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة". دار الغريب للنشر .القاهرة مصر .
١٢. الشرايبي ،فؤاد.(٢٠٠٨) " نظم المعلومات الاستراتيجية " . الطبعة الأولى. دار أسامة للنشر والتوزيع.عمان . الأردن
١٣. شهاب ، ياسين .(٢٠٠٧)"الإدارة والقيادة". الطبعة الاولى.النجف-العراق .
١٤. الطائي ، انعام عبد الجبار سلطان.(2010) " توظيف تقانة المعلومات والاتصالات في تصميم نظام معلومات الموارد البشرية المستند على الشبكة :دراسة حالة في المعهد التقني / نينوى".رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد . قسم نظم المعلومات الإدارية . جامعة الموصل.
١٥. طعمه ،حسين ياسين .(٢٠١٠)"اتخاذ القرارات :اسلوب كمي تحليلي". دار صفاء للنشر والتوزيع . عمان .



١٦. عجام ،إبراهيم محمد حسن.(2007) "تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الإستراتيجي:دراسة تحليلية مقارنة لآراء عينة من مديري المصارف العراقية الأهلية والحكومية". أطروحة دكتوراه فلسفة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد . قسم إدارة الأعمال.جامعة المستنصرية .
١٧. صفور ، أمل مصطفى (٢٠٠٤). "نظم المعلومات الإدارية " . كلية التجارة . جامعة قناة السويس
١٨. علوي ، إبراهيم . (٢٠٠٦) . " تجرّبي مع الموهبة" . ورقة عمل مقدمة لمنندى جدة للموهبة ، خلال الفترة من ١- ٢٨/١/٢٠٠٦ ، مؤسسة الملك للنشر .
١٩. قندلجي ،عامر إبراهيم & الجنابي ،علاء الدين عبد القادر.(٢٠٠٩) "نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات". الطبعة الخامسة. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. عمان . الأردن.
٢٠. محمد علي ، عالية جواد (2006) " اثر ادراك الازمة التنظيمية في استراتيجية نظم المعلومات الادارية : دراسة تطبيقية على عينة من القيادات الادارية للكليات الاهلية الجامعة في بغداد " رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية.
٢١. المخلافي ،محمد سرحان .(٢٠٠٩) "القيادة الفاعلة وادراه التغييرات " .الطبعة الاولى. مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع الكويت .
٢٢. مهدي ، جوان فاضل. (2006) " تأثير تكنولوجيا المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية : دراسة تطبيقية مقارنة بين مصارف الحكومية والأهلية في محافظة بابل " . رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد . قسم إدارة الأعمال. جامعة كربلاء.
٢٣. هل ، شارلز & جونز، جارديث .(٢٠٠٨) " الإدارة الاستراتيجية مدخل متكامل " .تعريب محمد سيد احمد عبد المتعال & اسماعيل علي بسيوني . دار المريخ للنشر . الرياض . المملكة العربية السعودية .
٢٤. هواري ، معراج و وينتن ، يوسف (٢٠٠٤) " دورنظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية : دراسة في القطاع الصناعي الجزائري " الجزائر ، RIST . المجلد . ١٤ . العدد . ٢ .
٢٥. يوسف ، بسام عبد الرحمن .(2005) " اثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز: دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل" . اطروحة دكتوراة فلسفة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد. قسم إدارة الأعمال. جامعة الموصل.
1. Akdemeir .B.,Ederm.O.& Polat .S.(2010)." Characteristics of high performance organization " . Journal of Faculty of Economics &Administrative Sciences . Vol .15, No.1, PP 28– 46.
 2. Berry. B. (2004)". Organizational Culture: A Framework and Strategies for Facilitating Employee Whistleblowing". Journal of Employee Responsibilities and Rights Journal, Vol. 16, No. 1.PP 1– 11.
 3. Bocij, Paul, Chaffey, Dave, Andrew. G, Reasley & Hickie, Simon.(2006) " Business Information Systems: Technology, Development & Management for E–Business " . 3rd edition. Person Education Limited. England.
 4. Daft , Richard L.,(٢٠٠٧) " Understanding the Theory and Design of organization " , printer China translation & printing services .



5. De waal ,Andre.A.(2001).'**Power of performance Management : How Leading Companies Create Sustained Value** .Johan Wiley & Son .Inc.
6. Haag .S , Cummings . M &Phillips .A , (2007) , " **Management Information Systems : For The Information Age** " 6th Ed , McGraw–Hill Irwin , New York.
7. Institute for corporate productivity (i4cp)(2010)"**The five Domains of High Performance Organizations**. www.productivity.com.
8. Kbosrow .M.(2006)" **Advanced Topics in Information Resources Management** ".IDEA Group Inc .USA.
9. Kranakis. E. (2004)."**Fixing the Blame: Organizational Culture and the Quebec Bridge Collapse**".Journal of Technology and Culture, Vol. 45, No .3, pp. 487–518
10. Nicole, M., Young, MSW,(2005) **Qualities Of high Performance Organization** ,
11. Nissen & Mark .E(2006)."**Harnessing Knowledge Dynamics : Principled Organizational Knowing &Learning** ". IDEA Group Inc. USA.
12. Robbins , S. P. ,& Judge , T . A . (2009)" **Organizational Behavior** ", Pearson Education International , Prentice–Hall ,U.S.A .
13. Tsui. Anne S., Wang.H.& Xin. Katherine R. (2006)."**Organizational Culture in China: An Analysis of Culture Dimensions and Culture Types**".Journal of Management and Organization Review .Vol .2. No.3. PP . 345–376.
14. Ward. J. & Peppard .J.(2002)" **Strategic Planning For Information System** ". 3ed Edition. Johan Wiley & Sonce. LTD.
15. Weiskittle .p.(2006)."**Some Leaders Definitions** ".Journal of business leadership Review , Vol.3., No.1.
16. Yang .J , Tanner . K &Kuzic . J , (2011) " **Enablers and Inhibitors of SISP:A Case Study of a Korean Large Corporation** " Journals/ IBIMA. 2011, PP . 1– 16 .www.ibimapublishing.com