

جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الإستراتيجية دراسة ميدانية في عينة من المصارف العراقية

مدرس
سلمان عبود زبار
المعهد التقني / المسيب
هيئة التعليم التقني

Salmanzbar33@yahoo.com

استاذ
دكتور
مؤيد الساعدي
هيئة التعليم التقني

Moa_alsaedi@yahoo.com

المستخلص

تصدت الدراسة لموضوع يعد من الموضوعات المهمة في اطار منظمات الأعمال خاصة وعموم المنظمات، اذ تعد المعلومات اليوم اساس العمل المنظمي الناجح لما تمليه من انعكاسات على قرارات الإدارة العليا وباقي الإدارات، اذ ان (جودة المعلومات) بوصفها (متغير تفسيري) استند على عدد من المعايير وهي (الدقة، والمنفعة، والفاعلية، والتنبؤ، والكفاءة) لتقييم جودة المعلومات، في حين مثلت القرارات الإستراتيجية متغير الدراسة (الاستجابي)، هدف الدراسة للكشف عن جودة المعلومات وتشخيص مدى معياريتها وملائمتها لمتخذ القرار وانعكاساتها على القرارات الإستراتيجية التي تتخذها المصارف مجتمع الدراسة، طبقت على عينة من القيادات الادارية العليا والوسطى في عينة من المصارف العراقية قوامها (٤٠) شخص، توصلت الدراسة الى استنتاجات مهمة كان من بينها ان القرارات الإستراتيجية تعتمد على دقة المعلومات وكفاءتها وتنبؤيتها، كما خلص الى جملة من التوصيات كان من بينها ان تعتمد معيارية مناسبة للتوجهات الإستراتيجية المصرفية في الحصول على معلومات تتناسب مع واقع التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية وحاجتها الى البعد التنبؤي والدقة والمنفعة.

Quality of information and its impact on strategic decision

A field study in a sample of Iraqi banks

Professor (PHD)
Moa'uyad Alsaidi

Foundation of Technical Education

Moa_alsaedi@yahoo.com

Lecturer

Salman abood zbar

Foundation of Technical
Education

Salmanzbar33@yahoo.com

Abstract

The study was engaged of a subject which is one of the important subjects in busine and private organizations frame work, as the information to day is a basic of organizational successful work which reflects at decisions of senior management and other departments, as the (information quality) described as (interpreting variable) which based on number of criteria which are (accuracy, utility, effectiveness, forecasting and efficiency) to evaluate information quality. Where as the strategic decisions represented a variable study (dependent), the study aims at detecting the information quality, identifying its reliability and suitability

to the decision maker and its impact on strategic decisions taken by banks, which applied on a sample of higher and intermediate administrative in a sample of Iraqi banks represent (40) persons.

The study found important conclusions which are the the strategic decisions depend on the accuracy of information, its efficiency and its forecasting, in addition to numbers of recommendations such as that the strategic decisions depend on suitable criteria towards banking strategy in getting sin formation suitable with the challenges facing banking industry and its need to predictive dimension, accuracy and utility.

المقدمة:

تزداد أهمية تحسين جودة المعلومات بازدياد حجم المنظمات وتعدد أعمالها لتلبي متطلبات واحتياجات الإدارة ومتخذ القرار والمتغيرات البيئية المتلاحقة. إذ تمثل عملية توفير المعلومات إحدى الوظائف الأساسية للإدارة الأمر الذي يتطلب أن تكون هذه المعلومات على مستوى من الملائمة والدقة والموضوعية بما يحقق النجاح المستهدف لمتخذ القرارات في مواجهة المشكلات العديدة التي تواجه تطلعات المنظمة ولاسيما الإستراتيجية منها، ومن ثم ترتبط القيمة الحقيقية للمعلومات بقدرتها على ترشيد المفاضلة بين البدائل واتخاذ القرار الأمثل.

ترتبط القرارات بالمعلومات ارتباطاً وثيقاً إذ لا يمكن التعرض لإحدهما من دون الأخرى، والقرار الرشيد وإن كان يعتمد بنسبة كبيرة منه على ذكاء والهام متخذه، إلا أنه يستند في الأساس إلى المعلومات وإلى جودتها التي تستند إلى معايير معينة، كذلك التي استخدمت لأغراض هذه الدراسة وهي (الدقة، والمنفعة، والفاعلية، والتنبؤ، والكفاءة)، ولهذا اتجهت الدراسة إلى حسم تأثير جودة المعلومات في القرار الاستراتيجي ميدانياً، في عينه من مصارف محافظة بابل باعتبار أن تحقيق ذلك يعد هدفاً أساسياً " للدراسة انطلاقاً من فرضيتين رئيسيتين تتضمنان (وجود علاقة ارتباط تأثير ذات دلالة معنوية بين جودة المعلومات والقرارات الإستراتيجية). واختبار الفرضيتين استعملت الدراسة أدوات للتحليل والمعالجة الإحصائية اللامعلمية (Non parametric) فاعتمدت الوسيط (Median) ومعامل ارتباط (Kendal) ومعامل الانحدار الانحدار البسيط (Simple Regression)، فيما اعتمدت الدراسة منهج البحث القائم والتحليل البعدي، وقد توصلت الدراسة إلى أن بعد الدقة هو الأكثر تأثيراً في القرارات الإستراتيجية ثم يأتي بعده كل من أبعاد الفاعلية، والتنبؤ، والمنفعة، والكفاءة، على التوالي تأثيراً في اتخاذ القرارات الإستراتيجية. وسيجري عرض متضمنات الدراسة من خلال أربعة مباحث وكما يأتي:

المبحث الأول: منهجية الدراسة.

المبحث الثاني: الإطار النظري.

المبحث الثالث: اختبار وتحليل فرضيات الدراسة.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول

منهجية الدراسة

تناول هذا المبحث الآتي :

أولاً: مشكلة الدراسة

أصبحت جودة المعلومات عاملاً مهماً في تحديد كفاءة المنظمات وفعاليتها إذ أنها تشكل مصدراً أساسياً لمتخذ القرار في بناء قراراته، إذ تتوقف بالدرجة الأولى على جودة وكمية المتاح من البيانات والمعلومات، وإذا كان موضوع جودة المعلومات والقرارات الإستراتيجية من الموضوعات التي تناولتها البحوث والدراسات بفيض من الكتابات والتأطير، وبذلك تعد افتراضات علمية مسلم بها وإنها امتست موضوعات محسومة على الصعيد الفكري، فإن موضوع حسنها ميدانياً في عينة المصارف المستهدفة مازالت بحد ذاته يمثل مشكلة ميدانية قائمة، لذا توجه الباحثان في معالجة ذلك إلى صياغة الأسئلة الآتية لتعبر عن المشكلة وكما يأتي:

١. ما هو مستوى جودة المعلومات في المنظمات المعنية بالبحث؟
٢. ما هو ترتيب المعايير المعتمدة لتقييم جودة المعلومات من حيث أهميتها في عينة المصارف المعنية؟
٣. هل يعتمد متخذو القرارات الإستراتيجية في هذه المنظمات على معلومات ذات جودة عالية؟ وكيف جرى قياسها؟ وما هو تأثيرها في قراراتهم؟

ثانياً: أهداف الدراسة

تتجلى أهداف الدراسة بالآتي:

١. وصف وتحليل الوضع الراهن لجودة معلومات المنظمات المبحوثة بهدف الوقوف على معيارياتها وتشخيص نقاط القوة والضعف فيها.
٢. فحص واختبار العلاقة بين المعايير المستخدمة في تقييم جودة المعلومات (بوصفها متغير تفسيري) وبين القرارات الإستراتيجية (بوصفه المتغير الاستجابي). وما هو ترتيبها من حيث الأهمية.

ثالثاً: أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال:

١. محاولة تحسين جودة المعلومات الإدارية في المنظمات المعنية بالدراسة وذلك باعتماد معايير تقييم علمية لواقع المعلومات المعتمدة حالياً استناداً لما يستفّر عنه نتائج التحليلات الإحصائية.
٢. مساعدة متخذ القرار وذلك بتزويده بالمؤشرات الرقمية القائمة على جودة المعلومات الإدارية المعتمدة وما ينبغي أن تكون عليه استناداً للأطر الفكرية للدراسة ومعايير التقييم التي استندت إليها الدراسة.

رابعاً: فرضيات الدراسة

حددت الدراسة عدد من الفرضيات الأساسية وهي:

١. هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة المعلومات والقرارات الإستراتيجية. وقد تفرعت من هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية :

- أ. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الدقة والقرارات الإستراتيجية .
 ب. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المنفعة والقرارات الإستراتيجية .
 ج. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الفاعلية والقرارات الإستراتيجية .
 د. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التنبؤ والقرارات الإستراتيجية .
 هـ. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الكفاءة والقرارات الإستراتيجية .
٢. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين جودة المعلومات والقرارات الإستراتيجية. وقد تفرعت عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- أ. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الدقة والقرارات الإستراتيجية .
 ب. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين المنفعة والقرارات الإستراتيجية .
 ج. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الفاعلية والقرارات الإستراتيجية .
 د. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التنبؤ والقرارات الإستراتيجية .
 هـ. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الكفاءة والقرارات الإستراتيجية .

خامساً: منهج الدراسة

استندت هذه الدراسة إلى (منهج البحث القائم والتحليل البعدي) في الوصول إلى مراميها الفكرية والتطبيقية، وهذا المنهج يعد تقنية حديثة تسمح للباحثين بمزج نتائج البحوث التي تتشابه فيها فروع وعلوم مختلفة، وكما هو الحال لأغراض هذه الدراسة إذ يتلاقح حقل المعلومات مع السلوك التنظيمي، كما أنه منهج يتصف بالشمول لأن تطبيقاته تستلزم الاعتماد على عدد من المناهج الدراسية وعلى سبيل المثال المنهج المسحي (الاستطلاعي) كونه يوفر بيانات ومعلومات حول آراء الأشخاص وتوجهاتهم سواء أكان مسحاً مكتوباً استبيانياً أو شفوياً، كما أنه كذلك ملائم للدراسات التي تتوخى الوصول إلى العلاقة بين المتغيرات وتأثيرات تلك العلاقة. فضلاً عن أنه منهج مسحي فهو يعتمد المنهج التجريبي^١ أيضاً كونه يزود بأدلة تأخذ بالاعتبار السبب والتأثير.

سادساً: متغيرات الدراسة ومقاييسها

تتكون الدراسة من متغيرين أساسيين هما:

١. جودة المعلومات: يمثل المتغير التفسيري للدراسة ممثلاً "بأبعاده (الدقة، والمنفعة، والفاعلية، والتنبؤ، والكفاءة) وقد استند في قياس هذا المتغير مقياس جرى بناءه استناداً إلى الأطر الفكرية التي تصدرت لموضوع جودة المعلومات للباحثين (Juran & Godfrey, 1999) (Rivero, et al., 2006) (Stvilia, et al., 2005) (نجم، ٢٠١٠) وقد روعيت في البناء الأسس العلمية المعتمدة لبناء المقاييس من صدق ظاهري وصدق محتوى وصدق احصائي وثبات وقد اختيرت عينة تجريبية ضابطة لاختبار المقياس وقد أعطت نتائج مشجعة على استعماله لأغراض هذه الدراسة تألفت من (٢٠) فقرة من المقياس الكلي، جرى اختبار معامل الاتساق فيما بينها وكما مبين في الجدول (١-١).

٢. القرارات الإستراتيجية: يمثل متغير الدراسة الاستجابي ممثلاً بأبعاده (التنافس، والرقابة، والتنبؤ، والصراع، والواقعية) وقد استند في قياس هذه المتغيرات للباحثين (Herenga & Botha, 1992) (Daft, 1992) (Obrien & James, 2000) (2003) في تحديد الأبعاد الفرعية للقرارات الإستراتيجية وقد استعمل في قياس فقراته (١٤) فقرة قيست على وفق مدرج تفضيل من (خمس درجات) و كان معامل الاتساق فيما بينها كما مبين في الجدول (١).

^١ يعود إلى جون ستيوارت عندما أطلق عليه (نظام المنطق) عام (١٨٧٣).

الجدول (١) متغيرات الدراسة ومقاييسها

ت	المتغيرات		المقياس	عدد الفقرات	من - الى	معامل (الفكرونباخ) ^٢
	الرئيسي	الفرعي				
1	ابعاد جودة المعلومات	الدقة	Juran&Godfrey,1999:P.2-3-34)(Rivero et al.,2006:p.) (نجم، ٢٠١٠)	4	1-6-11-15	0.907
		المنفعة		4	2-7-16-20	
		الفاعلية		4	3-8-12-19	
		التنبؤ		4	4-9-13-17	
		الكفاءة		4	5-10-14-18	0.9523
2	القرارات الإستراتيجية	التنافس	(Herega&Both)(a,2003 OBrien&James,2000)	3	1-8-12	
		الرقابة		3	2-9-10	
		التنبؤ		3	3-4-14	
		الصراع		3	5-7-11	
		الواقعية		2	6-13	

اجمالاً "حققت استبانة الدراسة معامل اتساق مرتفع بين فقراتها بلغ (٠,٩٥) على وفق معادلة (الفا كرونباخ)، وجرى اختبار ثباتها بطريقة التجزئة النصفية (Split half) وبلغ معامل الثبات (٨٣%) ومعامل الصدق الاحصائي (٨١%) وهي معاملات مرتفعة ومطمئنة.

سابعاً: مجتمع الدراسة وعينتها

تمثل مجتمع الدراسة بمجموعة المصارف العراقية في محافظة بابل وقد اختيرت منها عينة قصدية من مديري الفروع ورؤساء الأقسام والشعب بلغ عددهم (٤٠) شخصاً جرى مسح آرائهم من خلال استبيان مخصص لقياس متغيري الدراسة

الجدول (٢) التوزيع النسبي لعينة الدراسة

ت	المصرف	مدير فرع	رئيس قسم	مسؤول شعب	العينة
١	مصرف الرافدين فرع الجسر/٣	١	٢	٣	٥
٢	مصرف الرشيد فرع الانتصار المسيب	١	٢	٣	٥
٣	مصرف الرشيد المركز رقم ٥	١	٣	٢	٥
٤	مصرف التجاري المركز	١	٢	٣	٥

^٢ لقياس مدى دقة نتائج الدراسة تستعمل معادلة (الفا - كرونباخ) (Alpha - Cronbach) ، فعندما يكون معامل (الفا - كرونباخ) يزيد عن (60%) فإن هذا مؤشر قبولاً ويعكس اتفاقاً وترابطاً بين عبارات فقرات الاستبانة استناداً الى Source : Cronbach L., (1984) Essentials of Psychological Testing, NY, Harper & (Sekaran) Row.P: 120

٥	٣	٢	١	مصرف الرافدين فرع جبلة	٥
٥	٣	٢	١	مصرف الرافدين المحاويل	٦
٥	٣	٢	١	مصرف الرافدين / فرع السدة	٧
٥	٣	٢	١	مصرف الرافدين الاسكندرية	٨
٤٠	٢٣	١٩	٨	المجموع	

المصدر: اعداد الباحثين

تاسعا: أدوات التحليل والمعالجة الإحصائية

لأغراض التحليل والمعالجة الإحصائية فقد أستعان الباحثان بمجموعة من الادوات الاحصائية اللامعلمية (Non parametric) بمساعدة البرنامج الاحصائي (SPSS)

١. التحليل العاملي (Factors Analysis)

اسلوب إحصائي يستخدم في كثير من الموضوعات الإحصائية المتقدمة، لاختزال المتغيرات الى عوامل قليلة تضم تلك المتغيرات ذات المعاملات المعنوية الكبيرة فحسب، ومن ضمن استعمالاته انه يسلسل العوامل أو المحاور حسب أهميتها ويعطي كل محور نسبته في الإسهام من الدراسة، أي يظهر المحاور حسب أهميتها، وكذلك يظهر أهمية كل متغير داخل كل محور ويسقط المتغيرات غير مهمة.

٢. الوسيط (Median)

أحد مقاييس النزعة المركزية الذي يستعمل في إجراء الدراسات اللامعلمية، ويأتي من خلال ترتيب القيم تصاعدياً أو تنازلياً، إذ تقسم القيم على قسمين متساويين في العدد، إذ يحتل الوسيط الموقع الأوسط تقنياً بحيث يكون عدد الإجابات التي تقع أعلى منه مماثلاً لعدد الإجابات التي تقع أسفل منه، غير ان الإجابة المتوسطة هي من ضمن مجموعة كبرى وبهذا يكون عدد القيم الأصغر منه مساوياً لعدد القيم الأكبر منه.

٣. معامل ارتباط الرتب كندال (Kendall's Rank Correlation):

يعتمد قانون كندال على الإشارات فان كانت الرتب التي تقارن مع الرتبة المعينة اكبر أخذت إشارة موجبة ذلك لأنها مع ترتيب الأعداد الطبيعية، وان كانت اصغر أخذت إشارة سالبة، ويكون معامل ارتباط الرتب مساوياً للنسبة بين المجموع الجبري للإشارات بوضعها الحقيقي على مجموع الإشارات عندما تكون الرتب للقيم المرتبة ترتيباً تصاعدياً أو تنازلياً^[4].

٤. معامل الانحدار البسيط^٣: أحد الوسائل الإحصائية التي تصف شكل العلاقة الخطية بين متغيرين، أحدهما مفسر (مستقل) والآخر معتمد (مستجيب) فعندما تكون قيمة المتغير المفسر (المستقل) معلومة فان الانحدار الخطي وباستخدام العلاقة بين المتغيرين يساعدنا في التوقع (التنبؤ) بقيمة المتغير التابع (المعتمد). (القرشي، ٢٠٠٥: ١١٣).

٥. معامل الانحدار المتعدد: أحد الوسائل الإحصائية التي تصف شكل العلاقة الخطية بين عدد من المتغيرات المفسرة (المستقلة)، ومتغير معتمد (مستجيب) واحد، فعندما تكون قيمة المتغيرات

٣. ان اول من استعمل مفهوم الانحدار الخطي العالم (Frances Galton) عام ١٨٢٢.

المفسرة (المستقلة) معلومة من خلال معاملات (β بيتا) فان الانحدار الخطي وباستخدام العلاقة بين المتغيرات المفسرة (المستقلة) يساعدنا في التوقع بقيمة المتغير التابع (المعتمد).
بتصرف عن (القرشي، ٢٠٠٥: ١١٣)

خامساً: حدود الدراسة:

- ١- الحدود المكانية: نفذت الدراسة في عينة من المصارف العراقية في محافظة بابل.
- ٢- الحدود الزمانية: امتد الجهد الاحصائي الميداني للمدة الواقعة بين ٢٠١٢/٧/٢٠ - ٢٠١٢/١٠/٣
- ٣- الحدود العلمية: ان الدراسة محددة علميا بما جاء بأهدافها.

المبحث الثاني

الإطار النظري

سيجري ضمن هذا المبحث تقديمًا نظريًا عن متغيري الدراسة، المتغير التفسيري جودة المعلومات ومتغير الدراسة الاستجابي القرارات الإستراتيجية وكما يأتي:

المطلب الاول: جودة المعلومات الإدارية

تناول هذا المطلب ما يأتي:

اولاً: مفهوم المعلومات الإدارية وجودة المعلومات:

يمكن القول بأنه لا يوجد تعريف محدد لجودة المعلومات، حيث يختلف مفهوم الجودة باختلاف وجهات نظر منتجي ومستخدمي المعلومات، ففي حين يركز منتج المعلومات على الدقة بوصفها مقياس للجودة يركز مستخدمو المعلومات على المنفعة والفاعلية والتنبؤ كمقياس لهذه الجودة مع الأخذ بنظر الاعتبار تكلفة الجودة ومراعاة درجة التركيز حسب المستوى الإداري والتنظيمي.

اذن يمكن تعريف المعلومات بأنها (بيانات أو معلومات جرى إعدادها أو إنتاجها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلاً والتي يكون لها قيمة مدركة، إما في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها) (السيد، من دون تاريخ، ٩٧) أو هي (مجموعة من البيانات جرى تشغيلها بأسلوب معين حتى تصبح في الشكل الذي يؤدي إلى استفادة متخذ القرار منها وبالتالي تخفيض حاله عدم التأكد لديه) (إسماعيل، ٢٠٠١، ١٧١).

ولا بد من التأكيد على أن المعلومات (Information) سواء بوصفها مورد (قاعدة البيانات) أو منتج (صناعة المخرجات)، فإنها تتسم بخصائص تختلف عن الموارد والمنتجات المادية الأخرى، وقد أشار (Juran & Godfrey., 1999: 2-3-34) إلى (١٣) خاصية مميزة للمعلومات عن الخصائص المادية هي (عدم القابلية للاستهلاك، قابلية الاستنساخ، قابلية الخزن على الحاسوب، البيانات دائمة البقاء ولكن قيمتها تتناقص، الهشاشة أو سرعة العطب، اللاملموسية، عدم التماثل، التجديد، قابلية التقاسم، تعدد المصادر، قابلية النقل، التقييم، وتعدد الاستخدامات).

وبذلك فان جودة المعلومات هي الشكل الجديد للاهتمام بالجودة بعد الاهتمام بالسلعة والخدمة سواء كانت معلومات مقدمة بالطرائق المادية التقليدية او الرقمية الحديثة، وتبدو جودة

المعلومات وكأنها امتداد لجودة السلعة او الخدمة اذ قسمها كل من (Juran & Godfrey, 1999: 1-3) الى جيلين الاول هو ان المعلومات يجري إنتاجها بكميات كبيرة فتكون عرضه للأخطاء يتم كشفها ومعالجتها وهذا يقابل في تاريخ تطور مفاهيم الجودة مرحلة الفحص حيث ان مسؤولي الفحص والرقابة يقومون بكشف التالف من المواد وتصحيح الانحراف وعدم مطابقة المواصفات، والجيل الثاني لجودة المعلومات هو تقليل الأخطاء والوقاية قبل وقوعها والتحديث مع تركيز اكبر على رضا الزبون وتحقيق ذلك بتكلفة اقل مع ثقة اكبر في استخدامها في صنع القرار.

من هنا ظهرت عدة تعاريف لجودة المعلومات حسب الملاءمة للاستعمال (Rivero et al., 2006: 281) بانها درجة الإيفاء بالاحتياجات والتوقعات من قبل مقدمي المعلومات او منتجي المعرفة عند قيامهم بأعمالهم.

في حين عرفها المعهد القومي للمقاييس والتكنولوجيا الأمريكي (NIST) مصطلح الذي يحمل في طياته ابعاد المنفعة، والموضوعية، والنزاهة، (www.nist.gov) وجرى اعتماد المنفعة بوصفها احد المقاييس التي استخدمها الباحثان في بحثهم.

لقد كانت الدراسات الاولى تركز على بعدين هما التوقيت (Timeliness) والدقة (Accuracy) باعتبارهما الحكمان لجودة المعلومات الا انه في الدراسات التي قدمها (Rivero et al., 2006: 281) وعلى ضوء دراسة شاملة ذات مرحلتين قدمت ابعاد كثيرة اذ جرى تحديد (١٨٠) بعد من ابعاد الجودة جرى تجميعها في اربع فئات هي (الجودة الذاتية الداخلية، الجودة السياقية، العرض والتقديم، وقابلية الوصول).

كما ان مكتب الإحصاءات السكانية الأمريكية (Census Bureau) اكد على ما توصل اليه مكتب الإدارة والموازنة (OMP) الذي حدد ثلاثة ابعاد هي (المنفعة، الموضوعية، والنزاهة لجودة المعلومات) (www.whitehouse.org) ولكن اضاف اليها ست خصائص اخرى مع امكانية المبادلة بينها في حالات التعارض هي درجة الصلة بالموضوع للإيفاء بحاجات الزبون، والدقة، والتوقيت، وقابلية الوصول، وقابلية التفسير والشفافية.

وفي دراسة (Stvilia, et al., 2005) المنشورة على موسوعة الانترنت (Wiki Pedia) جرى تحديد ابعاد جودة المعلومات بسبعة ابعاد هي (النطاق، الشكل والتنسيق، التفرد، الصلاحية، الدقة الأنية، وقابلية الوصول)، فيما تناول كتاب اخرون بإضافة معايير تتلاءم مع حوكمة الشركات، فقد حدد (خليل، ٢٠٠٩: ٢٧) اربعة معايير لجودة المعلومات هي (معايير فنية، قانونية، رقابية، مهنية). في حين خلص (نجم، ٢٠١٠: ٩) الى ثمانية ابعاد مقترحة للجودة، اعطى لكل بعد من الابعاد اهمية نسبية ولتماشي مع طبيعة الشركة وحاجتها الى تلك المعلومات والجدول (٢) يوضح ابعاد الجودة ووصفها والاهمية النسبية لتقييم الأبعاد.

الجدول (٢) ابعاد الجودة والاهمية النسبية

الاهمية النسبية	الوصف	الابعاد
١٠	هو المجال الذي يقوم مصدر المعلومات باكتشاف الموضوع من حيث الفترة الزمنية، النظام الجغرافي، التغطية المرتبطة بالموضوع.	١. نطاق التغطية
١٥	هي خلاف التحيز (Bias) وتظهر عندما تحلل المعلومات بلغة او بطريقة لا تراعي التوازن في وجهات النظر فهي الوضوح والفهم الدقيق وبالتالي فإنها تقلص عدم التأكد والمخاطرة.	٢. الموضوعية

١٥	٣. الدقة	تصف المعلومات التي لا تشير الشك وانها تتضمن تدقيق الوقائع والحقائق قبل النشر.
١٠	٤. التوقيت	يشير الى المعلومات المحدثه قبل النشر، انها مقدمة عند الحاجة، يجب مراعاة ان النشر على الوب لا يعني بالضرورة تاريخ ايجادها كما يمكن وضع تاريخ نشر اخر.
١٥	٥. حوكمة المعلومات	يشير الى المساءلة، والنزاهة، والشفافية، والمراجعة لحماية المعلومات من التعديل غير المرخص والتزوير والاعلان والتلاعب وان تكون المعلومات دقيقة ومتاحة.
١٥	٦. زبونية المعلومات	جودة المعلومات تعني ملائمتها لحاجات وتوقعات المستخدمين او الزبائن وتقديمها بطريقة افضل.
١٠	٧. التنسيق وحماية العرض	يشير الى تنظيم المعلومات وعرضها بالشكل الاسلوب والتسلسل الملائم وحماية الأدوات والوسائط المتعددة في العرض.
١٠	٨. الصلاحية	انها تشير الى خبره الخبير هو مكانه المكتب المنظم او الناشر عند التعامل مع جهة حكومية او قانونية فان المصدر يكون هو المقدم الرسمي للمعلومات للمصدر انها تتعلق بسمعة المؤلف.

المصدر: (نجم، ٢٠١٠) (بتصرف)

ويرى الباحثان ان مجمل ما طرح من ابعاد لجودة المعلومات يختلف من منظمة إلى منظمة أخرى، فضلاً عن البيانات فما ينطبق على شركة طيران تختلف عما ينطبق على شركة لإنتاج الزيوت، فالمعلومات التي تقدم لكل منها تتسم بخصائص جودة مختلفة، فإذا كان توقيت المعلومات في غاية الأهمية لشركة الطيران قد تجد إن الدقة في إعداد التقارير المالية لشركة الزيوت أكثر أهمية.

من هنا انطلق الباحثان لاختيار معايير قد تكون مناسبة لأكثر المنظمات وخاصة المصارف موضوع الدراسة يمكن تطبيقها على منظمات أخرى .

ثانياً: معايير قياس جودة المعلومات :

ركزت نظم المعلومات على تصميم وتنفيذ الأنظمة الفرعية (الإنتاج، التسويق، الموارد البشرية ...) وحصرت دورها في تقديم المعلومات إلى المستخدمين، وتقديم النصح والإرشاد لهم في اقتناء المكونات المادية والبرمجيات وتنصيبها، وتطوير المهارات في الاتصال بالشبكات المحلية والدولية، وجعل الواقع الجديد لأنظمة المعلومات على وفق ما ذكره (Delon and Mclean., 2003: 11) مزدوجاً يجمع بين تقديم المعلومات وتوفير الخدمات، إلا انه بدا في السنوات الأخيرة يتسع دورها بسبب التطور الهائل الذي أحدثته تكنولوجيا المعلومات وخاصة في الدول المتقدمة إلى أهمية جودة خدمة المعلومات التي تقدمها أنظمة المعلومات إلى المستخدمين، وعلى الرغم من اختلاف وتباين معايير القياس إلا إن استخدام معايير صحيحة لقياس وتحديد جودة خدمة المعلومات يساعد على تقييمها وبالتالي يساهم في اتخاذ قرارات رشيدة، وعلى ذلك فقد اتفق الباحثون في حقل أنظمة المعلومات حسب ما أورده (Watson et al., 1998: 174) على ضرورة وجود أداة لقياس جودة المعلومات.

تأسيساً على ذلك حاول الباحثان استخدام معايير (الدقة، والمنفعة، والفاعلية، والتنبؤ، والكفاءة) لقياس جودة المعلومات الإدارية بوصفها معايير جرى تحديدها بناءً على ما توصل إليه الكتاب والباحثون امثال (Milton Swiering., 1995)، (Juran&Godfrey, 1999: pp.2-3-34)، (نجم، ٢٠١٠) وسيجري في هذا الصدد عرض ذلك على وفق الفقرات الآتية :

١. الدقة: يجري قياس المعلومات بدرجة دقة هذه المعلومات أي درجة تمثيل المعلومات للبيانات والإحداث المتعلقة بكل من الماضي والحاضر والمستقبل، وأنه كلما زادت دقة المعلومات كلما زادت جودة المعلومات، كلما زادت قيمة المعلومات في التعبير عن الحقائق التاريخية أو عن التوقعات المستقبلية (Milton & Swieringa, 1995: 119).

٢. المنفعة: تتحدد جودة المعلومات من زاوية المنفعة المستمدة منها، وتتمثل هذه المنفعة من عنصرين هما صحة المعلومة وسهولة الاستخدام (السيد، بدون: ١٠٧) ويمكن إن تأخذ المنفعة أحد الأشكال التالية:

(أ). المنفعة الشكلية: وتعني أنه كلما تطابق شكل ومستوى المعلومات مع متطلبات متخذ القرار كلما كانت قيمة هذه المعلومات عالية.

(ب). المنفعة الزمنية: وتعني ارتفاع قيمة المعلومات كلما توفرت لدى متخذ القرار في ذات الوقت الذي يحتاج إليها فيه.

(ج). المنفعة التقييمية والمنفعة التصحيحية: تعني قدرة المعلومات على تقييم نتائج تنفيذ القرارات وكذا قدرتها على تصحيح انحرافات هذه النتائج وإن ضعف جودة المعلومات يقود إلى تحديد أهداف غير واقعية كذلك يقود إلى عدم التحديد الدقيق لموارد المنظمة وعدم التوازن بين الأهداف والمعايير من جهة والموارد من جهة أخرى والذي يقود إلى إخفاقات داخلية وخارجية (نجم، ٢٠١٠: ١٢).

٣. الفاعلية: تعبر الفاعلية عن مدى تحقيق المنشأة لأهدافها من خلال موارد محددة محدودة (يوسف، ١٩٩٤: ١١٧) وعلى ذلك فإنه يمكن تعريف جودة المعلومات من زاوية الفاعلية بأنها مدى تحقيق المعلومات لأهداف المنشأة ومتخذ القرار من خلال استخدام موارد محدودة ومن ثم فإن فاعلية المعلومات هي مقياس لجودة المعلومات (السيد، بدون: ٢٠٣). أي إننا يمكن القول إن الكم الهائل من البيانات والمعلومات يربك متخذ القرار ولكن عندما تكون المعلومات محدده الأهداف وذات طبيعة تنسجم مع ما أريد لها هي التي تقود إلى قرار صحيح.

٤. التنبؤ: يقصد بالتنبؤ أنه الوسيلة التي يمكن بها استعمال معلومات الماضي والحاضر في توقع إحداث ونتائج المستقبل، وتتميز المعلومات بقدرتها على توفير أساس يستند إليه للتنبؤ بالإحداث المستقبلية لمتخذ القرار (مشجل، ١٩٩٨: ٢٧). ويرى الباحثان إن جودة المعلومات إنما تتمثل في مقدرتها بالتنبؤ وتخفيض اللا تأكد وذلك عند استخدامها بوصفها مدخلات لنماذج التنبؤ، مثل التنبؤ بالمركز المالي، المبيعات... أو مدخلات لنماذج الاختيار من بين البدائل المتاحة لمتخذ القرار.

٥- الكفاءة: يقصد بالكفاءة (تحقيق أهداف المنشأة بأقل استخدام ممكن للموارد) (يوسف، ١٩٩٤: ٤١٧)، كما يرى (Hirach, 1993: 255) (ضرورة تطبيق اقتصاديات المعلومات على نظم المعلومات والذي يستهدف تعظيم جودة المعلومات بأقل التكاليف والتي يجب إلا تزيد عن قيمه المعلومات. أي إن التكرار والازدواجية في إعداد البيانات والمعلومات سواء كانت متغيرة أو ثابتة وإعدادها من أكثر من مصدر قد يكلف المنشأة مبالغ أكثر مما يربح من تلك المعلومات مما يستوجب إن تكون تلك التقارير والكشوفات والأشكال ملخصة إلى أقصى حد ممكن.

ثالثاً: **العوامل التنظيمية والبيئية:** تتوقف منفعة المعلومات على العديد من العوامل وكما يأتي:

١. كفاءة العنصر البشري المستخدم للمعلومات:

يعد العنصر البشري العنصر الحاكم في تحقيق الاستغلال الأمثل للبيانات وتحويلها إلى معلومات ذات جودة عالية، وان فاعليه المعلومات تتأثر بشكل مباشر بمدى كفاءة وقدرة العنصر البشري المستخدم لها، كما إن عدم تقديم الحلول لمشاكل هذا العنصر قد يؤدي إلى خلق العديد من المعوقات التي تؤثر على مستوى فاعليه هذه المعلومات.

لذا تسعى الإدارة الى رفع مستوى العاملون في هذا المجال من خلال ما يأتي (Haag & Dawkins, 1998: 17) (اسماعيل، ٢٠٠١: ١٨٠).

(أ). الاهتمام بتخطيط وتنفيذ برامج فاعلة لاختيار وتدريب الملاكات المستخدمة لنظم المعلومات على كيفية استخدام هذه النظم والاستفادة منها، بشكل يسمح بتطوير معارف هذه الكوادر وينمي قدرتها، وتدريبها خارج او داخل المنظمة.

(ب). الاهتمام بمشاركة مستخدمي ومنتجي هذه المعلومات بما يفضي الى تطوير وتحسين في اداء النظم وتصميمها، نظرا لعدم قدرة المتخصص على تحديد متطلبات المستخدمين بدقة.

(ج). اعطاء الفرصة للموظف العامل لكي ينمي قواعد البيانات الخاصة به ومن ثم يمكنه ان يستخدمها وفقا لاحتياجات العمل والتشغيل الخاصة بوظيفته والمهمة التي يضطلع بها (Haage. Dawkins, 1998: 17).

(د). تحفيز العاملين وإثارة دافعيتهم للمشاركة والعمل والالتزام الجاد في تنفيذ وتحسين جودة المعلومات وباستخدام طرق عديدة للتحفيز.

٢. كفاءة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة:

كثير من منظمات اليوم تملك من تكنولوجيا المعلومات ما يكفيها ويزيد على ذلك لكن المشكلة الحقيقية عن مدى استخدام هذه التكنولوجيا في انتاج المعلومات وكيفية استغلال امكاناتها وطاقتها في هذا المجال ويتحدد مستوى فاعلية النظم المنتجة لتلك المعلومات على كفاءة الاجهزة والبرامج والتطبيقات المستخدمة في تلك النظم والى اي مدى يمكن التعامل معها.

وتوظف تكنولوجيا المعلومات التي هي عبارة عن تلك الادوات التي تستخدم لبناء نظم معلومات لمساعدة الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المنظمة، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية والبرامج الجاهزة، وقواعد البيانات وشبكات الربط بين العديد من الحاسبات وعناصر اخرى ذات علاقة (Gupta, 2000: 17)، في هذا السياق تؤثر تكنولوجيا المعلومات والشبكات في سلسلة القيمة (الشراكة مع الأنشطة الاخرى) من خلال تغير طريقة انجاز أنشطة القيمة من ناحية اخرى، كل نشاط في سلسلة القيمة له عنصر مادي وعنصر غير مادي يتمثل في معالجة المعلومات، العنصر المادي يتضمن واجبات ومهام مادية يحتاج اليها، اما العنصر الخاص بمعالجة المعلومات فهو يتضمن خطوات للحصول على المعلومات ومعالجتها وتوزيعها لإنجاز النشاط وعلى هذا الاساس فان المنظمات التي توظف تلك التكنولوجيا تستطيع خلق معلومات ذات قيمة عالية الجودة (Gupta, 2001: 205).

٣. اتجاهات الإدارة نحو جودة المعلومات:

ان رفع كفاءة العنصر البشري او العنصر الالي (تكنولوجيا المعلومات) لن يأتي الا من خلال ايمان واقتناع الادارة بأهمية الدور الذي يؤديه نظام المعلومات المنتج لتلك المعلومات من جانب ودعمها لهذين العنصرين الرئيسيين له بهدف رفع كفاءتهما الامر الذي يقود الى تحسين المعلومات باستمرار. وبهذا يعتقد الباحثان ان الإدارة تؤدي دورا كبيرا " في تحقيق ابعاد جودة

المعلومات من خلال رفع اداء العنصرين البشري والآلي ووضع إستراتيجيات لتطويريهما ليتمشى مع التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات ووضع معايير للأداء والرقابة.

٤. ملائمة البيئة التنظيمية السائدة:

ونعني بالبيئة التنظيمية ذلك المناخ التنظيمي السائد في المنظمات المبحوثة (المصارف) ومدى مناسبتها لقيام نظم معلومات إدارية متطورة وفاعلة، ويشمل ذلك الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، حجم المنظمة، ضغوط العمل، أنماط الاتصالات، التداخل التنظيمي، وغيرها من العوامل التنظيمية التي يمكن ان تؤدي دورا دافعا وإيجابيا نحو بناء نظم معلومات ذات فاعلية او العكس .

المطلب الثاني: القرارات الإستراتيجية

أولاً: مفهوم القرار الاستراتيجي:

حظي مفهوم القرار الاستراتيجي باهتمام الكثير من المفكرين والباحثين من أدباء الفكر الإداري، وقد تباينت المفاهيم الخاصة به بسبب اختلاف مداخل دراسته من قبل كتاب الإدارة وباحثيها. فقد يتفق كثير من الكتاب أمثال (Jauch&Glueck,1979:p.185) على أن مفهوم القرار الاستراتيجي هو " ذلك القرار الذي جرى اختياره من بين مجموعة من البدائل الإستراتيجية، والذي يمثل أفضل طريقة للوصول إلى أهداف المنظمة، لكن (1993:131), Johnson& et al., يعرف القرارات الإستراتيجية بأنها "تلك القرارات التي تؤثر بعمق في قدر ومستقبل المنظمة من خلال التجاوب والتوافق بين هذه القرارات ومتطلبات البيئة، فيما رأى(غراب، ١٩٩٧) بأن القرار الاستراتيجي" هو ذلك القرار الذي يتناول المتغيرات طويلة الأجل، ذات العلاقة بأداء المنظمة أو ذات التأثير المركزي المهم في استمرار ونجاح المنظمة، ويمثل نوعا خاصا لاتخاذ القرارات الإدارية في ظل اللا تأكد، فيما عد (ياغي و خاشقجي، ١٩٩٨) القرارات الإستراتيجية بأنها " قرارات تهتم بدراسة المشكلات المعقدة، وتتعامل مع أهدافها، وأن قيمتها وتأثيرها يختلف بحسب المستويات الإدارية التي تتخذها، فعند الإدارة العليا تكون عالية الأهمية وتتطلب جهدا ذهنيا كبيرا ومميزا، وتستعين بالخبراء والمستشارين في حل المشكلة لضمان صنع القرار السليم والفاعل، ووصفها (العزاوي، ٢٠٠١) بأنها " قرارات بعيدة المدى في محتواها، وتعتمد على الخطط الإستراتيجية الموضوعية وتحقيق الأهداف المحددة، وتأخذ في الاعتبار كل احتمالات الموقف وعواقبه. أما (Mintzberg & Quin, 1991, p. 113-114) فيعرفان القرارات الإستراتيجية بأنها" القرارات التي تحدد مسيرة المنظمة الأساسية واتجاهها العام في ضوء المتغيرات المتوقعة وغير المتوقعة، والتي تحدث في البيئة المحيطة، وهي في النهاية تشكل أهداف حقيقية للمنظمة، وتساعد في رسم الخطوط العريضة التي من خلالها تمارس المنظمة عملها، وتوجه توزيع المصادر وتحدد فاعلية المنظمة .

أما (العبيدي، ١٩٩٨) فيعرفها بأنها" قرارات استثنائية تجري صناعتها في المدة الزمنية الحالية ذات الدرجة العالية من الأهمية، من ناحية تأثيرها في المنظمة خلال المراحل الزمنية المقبلة، وتنصب على تحقيق هدف المنظمة من خلال فهم كيفية انسياب عملية صنع القرار خلالها، وتتطلب مهارات إبداعية للإحاطة بمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية.

تلخيصا لما ورد آنفا، يتضح أن القرارات الإستراتيجية هي قرارات استثنائية يتم صنعها في الوقت الذي تحتاجها المنظمة، وتكون ضرورية لتفعيل نشاطها، وينتج عنها آثار إيجابية كبيرة ومؤثرة في الفترات المقبلة. فهي تركز على تحقيق هدف المنظمة من خلال الإجراءات والخطوات اللازمة لصناعتها، وتتطلب مهارات إبداعية للإحاطة بمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية. وبالرغم من الاختلافات الظاهرية في تحديد مفهوم القرارات الإستراتيجية فإن الباحثان يضعان تعريفا لمفهوم القرار الاستراتيجي: فهو (قرار ذو أهمية كبيرة موجه لتحديد

قاعدة التنافس في البيئة الخارجية للمنظمة كونه يبنى على أساس التنبؤ والاستشراف لمستقبلها وتوقع متطلباتها ساعيا لتغيير موقعها بين اللاعبين الكبار).

ثانياً: خصائص القرار الاستراتيجي:

تختلف القرارات الإستراتيجية عن القرارات غير الإستراتيجية، بما يأتي (عبدالعزیز، ٢٠٠٩):

١. الاهتمام بالزبون:
تسعى الإدارة الإستراتيجية إلى زيادة رضا الزبون، ومحاولة جذبه إلى المنظمة، وذلك عن طريق زيادة المنافع التي تقدمها إليه وزيادة درجة إشباعه، وفي سبيل ذلك تتخذ القرارات في كل المجالات لتحقيق هذه الغاية. فالقرارات الإستراتيجية محورها الزبون ومعيار نجاحها رضائه.

٢. الاهتمام بالتغييرات البيئية: تهتم الإدارة الإستراتيجية برصد والتنبؤ بالتغييرات في البيئة الداخلية والخارجية وقياس حجم وقوة هذا التغيير بحيث تصبح أكثر موائمة مع التغييرات الحالية والمتوقعة (اسماعيل، ١٩٩٧: ١٤ - ١٥). فالمدير الاستراتيجي يخلق فوق الهدف ومن تحته ومن يمينه ويساره ليرسم الفرص الإستراتيجية مثله كمثال لاعب الشطرنج يتنبأ ويتابع حركات الخصم ويتخذ القرارات التي تزيد من نقاط قوته، وتعالج نقاط ضعفه حتى تزداد فرصته في استغلال الفرص ومواجهة التهديدات وبالتالي تزداد فرصته في الفوز.

٣. التأثير طويل الأجل: تتضمن الإدارة الإستراتيجية قرارات ذات تأثير طويل الأجل مثل الدخول في مشروعات مشتركة أو إضافة منتج جديد أو فتح منافذ توزيع أو شراء مصانع المنافسين، كلها قرارات يبقى أثرها لمدة طويلة ويصعب تغييرها (عبدالله، ١٩٩٩: ١١٧) من دون كلفة عالية إذا ما قورنت بكلفة قرارا مثل تغيير قواعد الحضور والغياب، وغيرها من القرارات غير الإستراتيجية.

ونظراً لخطورة القرارات الإستراتيجية فإن اتخاذها يتطلب إجراءات وضمانات تنظيمية للتأكد من أنها تتم بأفضل ما يمكن، وذلك عن طريق مدخلين هما:

أ. مدخل اشراك الوظائف "Cross Functional": ويعني ضرورة اشتراك المسؤولين عن الوظائف التي سوف يكون لها علاقة بموضوع القرار الاستراتيجي والاستعانة بالخبرات الفنية الخارجية إذا اقتضى الأمر ذلك.

ب. مدخل اشراك المعارف "Interdisciplinary": ويعني اشتراك أشخاص من ذوي معارف وخلفيات علمية مختلفة للتأكد من أن القرار قد تمت مناقشته وتقييمه من أكثر من وجهة نظر علمية.

٤. التحول الجذري في ممارسات المنظمة: ان اتخاذ قرار شراء الشركات التي تورد مستلزمات الانتاج بدلاً من الاعتماد على الوسطاء هو قرار استراتيجي يختلف عن قرار تعديل نظام التوريد وطرائق الدفع للموردين.

٥. الاعتماد على المزايا التنافسية: يعتمد القرار الاستراتيجي على نقطة قوة أو ميزة تنافسية مثل الجودة والالتزام بمواعيد التسليم أو القدرة على تقديم تسهيلات دفع، ويلاحظ أن هناك أكثر من مجال للقرارات الإستراتيجية نظراً، لأن المنظمة تنافس معتمدة على تشكيلة من المزايا التنافسية التي تميزها عن غيرها من المنظمات وليس على ميزة تنافسية واحدة، ولا يمنع ذلك من وجود ميزة رئيسة تدعمها مجموعة أخرى من المزايا المكملة.

٦. السرعة في تطبيق الاستراتيجيات: يعتمد الفكر الاستراتيجي على السرعة في اتخاذ القرارات والقدرة على وضع الأفكار موضع التنفيذ نظراً لأن تصميم الاستراتيجيات يتطلب وقتاً طويلاً وعادة تصبح الإستراتيجية متقدمة قبل تطبيقها للبطء الشديد في تطبيق الأفكار التي جرى التوصل إليها وعدم الرغبة في تحمل قدر معقول من المخاطرة.

٧. المشاركة: يعتمد تصميم الاستراتيجيات على تشجيع الأفراد من المستويات الإدارية

كافة ومن مختلف الأنشطة والتخصصات والخلفيات العلمية على الاشتراك الفعلي والنشط في تصميم الاستراتيجيات (اسماعيل ، ١٩٩٧ : ١٤ - ١٥). ولم تعد المشاركة أمراً تطوعياً بل تلزم كثير من المنظمات الأمريكية واليابانية العاملين بها بتقديم اقتراحات كل فترة معينة لزيادة رضاء العميل "اقتراحات استراتيجية"، ولا يشترط أن يكون الاقتراح ضخماً أو يتعلق بتغيير كبير في المنظمة، ثم يتم تجميع الاقتراحات والربط بينها لبناء استراتيجيات قوية معتمدة على إسهامات أفراد المنظمة.

٨. السعي لفوز الجميع: لا تحاول المنظمات المعاصرة إلحاق الهزيمة بالأعداء والقضاء عليهم، فذلك شأن الهيئات العسكرية في الحروب، إنما تسعى المنظمات إلى إيجاد تحالفات مع المنافسين، كما أنها تنظر للعاملين والعملاء باعتبارهم الشركاء. وبمعنى آخر فإن الاستراتيجيات الحديثة تحاول الوصول إلى علاقة فائز/ فائز في جميع علاقاتها، ومع كل أطراف التعامل حتى مع المنافسين، بدلاً من علاقة فائز/ خاسر، فان احسن وسيلة للتنافس هي ان لا تتنافس بل ان تتشارك.

٩. المرونة: تحرص المنظمات المعاصرة على اختيار الاستراتيجيات التي يمكن تعديلها أو حتى إلغاؤها لمقابلة رد فعل المنافسين أو تغيير اتجاهات العملاء والموردين وتغيير البيئة الخارجية والداخلية. وأصبحت مرونة الإستراتيجية أحد المعايير المهمة في تفضيل بعض الاستراتيجيات على البعض الآخر، وبصفة عامة فإن توفير عنصر المرونة لمواجهة ظروف اللا تأكد، يعد أحد المتطلبات الأساسية للفكر الاستراتيجي الحديث، وكلما زاد اللا تأكد زادت الحاجة لتوفير عنصر المرونة في القرارات الإستراتيجية فقد تتجسد المرونة في اجتذاب قوة العمل المؤقتة بدل التوظيف الدائم.

١٠. الابتكار والتجديد: تدرك المنظمات المعاصرة الناجحة أن الأرباح وزيادة حصة المنظمة من السوق لا يحصل عليها إلا الرواد الأوائل والمبتكرون والمجددون الذين يؤمنون بأن معظم الأفكار الجديدة والتي ثبت نجاحها بدأت بأفكار كان من الصعب تصديقها أو الاقتناع بها (عبد العزيز ، ٢٠٠٩).

١١. الحشد الكبير للموارد: يتطلب تطبيق القرارات الإستراتيجية عادة حشداً كبيراً للموارد البشرية والمادية (اسماعيل ، ١٩٩٧ : ١٤ - ١٥) إذا قورنت بمقدار الموارد المطلوبة لتنفيذ القرارات غير الإستراتيجية. فان الفرق بين الخطط التقليدية هي انها توظف المتاح والمتيسر من ضمن بيئتها الداخلية وبحجم قابليتها وهذا يختلف تماما عن الخطط الإستراتيجية التي قد تصنع شيئاً من لا شيء بحكم مناورتها ومرونتها في التصرف.

ثالثاً: الأساليب المتبعة في صنع القرار

لاحظ (سعيد، ١٩٩٧، ٣) أن هنالك سبعة مداخل يلجأ إليها القادة لصنع القرارات. وتعدُّ المداخل "ثالثاً، رابعاً، خامساً" من المصفوفة التي جاء بها الباحثون تمثل نمط القيادة الفاعلة، وتتحدد هذه المداخل بأن القيادة تعرض أفكارها وتدعو العاملين إلى المناقشة، أو تعرض قرارات مبدئية قابلة للتغيير، أو تعرض المشكلة لكي تحصل على الاقتراحات ثم تصنع القرار. وتندرج الاحتمالات السبعة في عملية صنع القرارات، وكما يلي:

١: تصنع القيادة الإستراتيجية القرار وتعلنه على المرؤوسين، إن هذا النمط من القيادة لا يفسح المجال للمرؤوسين في صنع القرار.

٢: تصنع القيادة الإستراتيجية القرار وتحاول اقناع المرؤوسين، وبدل من إعلامهم بالقرار فإنها تتخذ موقف آخر بعرض القرار لأجل كسب المرؤوسين إلى جانبهم وقبولهم للقرار، من دون معارضة إذ توضح المكاسب التي ستعود على المرؤوسين نتيجة القرار.

٣: تعرض القيادة أفكارها وتدعو المرؤوسين للمناقشة، وهذا يعطيهم فرصة للحصول على توضيحات كاملة لأفكارهم ونواياهم. تمكن هذه الطريقة الأخذ والعطاء بين القيادة والمرؤوسين

باستكشاف الجوانب المتعلقة بالقرارات كافة.

٤: تعرض القيادة قرارات مبدئية قابلة للتغيير، وتكون المبادرة هنا في المشكلة وتشخيصها. وتراقب ردود فعل العاملين وخاصة أولئك الذين سيتأثرون بالقرار، وتدعوهم للمناقشة، مع التذكير بأنهم يحتفظون بحقهم بالانفراد في صنع القرار. يمكن هذا النمط والسلوك المروسين مزاولة بعض التأثيرات على القرار.

٥: تعرض القيادة المشكلة، وتحصل على الاقتراحات ويصنع القرار، وتظهر للمروسين فرصه لاقتراح حلول صائبة للمشكلة، وتكون مساهمتهم في زيادة عدد الحلول والمعالجات الموجودة لدى القيادة. إن الهدف من هذا السلوك الحصول على الخبرة والمعرفة عن أولئك الذين في خضم المعركة اليومية. ومن ثم يجري اختيار البديل الأكثر ملائمة لحل المشكلة وحسب رأيها.

٦: تُعين القيادة التحديدات التي يتخذها المروسين في إطار القرار، وتنقل إليهم صلاحية صنعه، وتقوم بتعريف المشكلة وبيان حدودها وأبعادها وتوضيحها لهم، ولا يجوز تجاوزها عند صنع القرار، وقد تكون التحديدات مالية، أو حدود نشاطية يصعب تجاوزها.

٧: تسمح القيادة للمروسين بصنع القرار بحرية في حدود إطار متفق عليه، وتمثل موقفا متطرفا في منحهم الحرية في صنع قراراتهم، وهذا نادرا ما يحدث، إذ تقوم القيادة باختيار مجموعة من المختصين للقيام بمشروع أبحاث، ويترك لهم حرية تحديد المشكلة وتشخيصها وتحديد بدائل الحلول التي يراها فريق الباحثين، واختيار البديل الأنسب. وتشمل التحديدات المفروضة على فريق العمل تلك التحديدات التي وضعتها القيادة أمامهم.

رابعاً: مفهوم المعلومات الاستراتيجية:

يقصد بالمعلومات الإستراتيجية أنها تلك المعلومات التي تدعم الإدارة عند القيام بالتخطيط الاستراتيجي وتسهل مهمة تحديد الأهداف واختيار بدائل العمل الممكنة كما يشمل بعضها المعلومات المتعلقة بالبيئة الداخلية للمنظمة (Radford, 1995: 124). وقد عرف (O'Brien, 2003: 2) المعلومات الإستراتيجية بأنها معلومات تمكن متخذ القرار بتجنب التهديدات، واقتناص الفرص المتاحة. كما عرفها (Daft, 2003: 83) بأنها بيانات تمت معالجتها وتحويلها الى معلومات مفيدة ذات معنى تكون سهلة الاستخدام لاتخاذ قرارات استراتيجية. وعرفها (الاسعدى، ٢٠١٠، ٤٣) بأن المعلومات الإستراتيجية عبارة عن مخرجات نظام المعلومات الاستراتيجي التي تسهم بشكل فاعل في عملية صنع القرارات الإستراتيجية. وقد جاء تعريف (الحسينية، ٢٠٠٦: ٣٢) للمعلومات الاستراتيجية بأنها المعلومات التي تساعد في زيادة فهم وإدراك الإدارة لمتغيرات التنافس والعوامل المؤثرة فيها بدقة فائقة وبشكل أسرع من المنافسين. وقد عرفها (Digman, 1990: 137) بأنها المعلومات المهمة والضرورية اللازمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية.

ويتفق الباحثان مع وجهة نظر (O'Brien) مع الأخذ بنظر الاعتبار على أن تتصف (بالدقة، والمنفعة، والفاعلية، والتنبؤ، والكفاءة) للمحتوى لتتجاوز حدود الفرص والتهديدات لتسليط الاضواء على جوانب التغيرات البيئية المتاحة.

خامساً: اشكال المعلومات الاستراتيجية:

تأخذ المعلومات الإستراتيجية ثلاثة اشكال (Radford, 1978: 127 - 130) كما يأتي:

أ. معلومات وصفية أساسية (Basic Descriptive Form): تعطي فكره عامه او سجلاً كاملاً من المعلومات عن خصائص المنظمات والأفراد والأحداث والظواهر التي تمت حتى فترة زمنية معينة على أن تعدل تلك المعلومات تبعاً للتغيرات التي تحصل في تلك الخصائص.

ب. معلومات على شكل تقارير تعكس الأوضاع الحالية (Current Raptorial Form): تتضمن معلومات تبين التغيرات التي حدثت بهدف تعديل السجلات السابقة أو انشاء سجل عن الحدث أو الظاهرة الجديدة.

ج. معلومات على شكل تنبؤات تقديرية (Speculative Evaluative Form): تعتمد على ما يستطيع الافراد استنتاجه من المعلومات السابقة باستخدام خبراتهم وأحكامهم الشخصية للتنبؤ بأحداث المستقبل المحتملة، لذلك فهي بالضرورة معلومات ذات صبغة شخصية لأنها تعكس آراء وجهات نظر الافراد الذين يعدونها استناداً الى النوعين السابقين (أ ، ب). فإنها تحدد على اساس مدى قدرة نظم المعلومات على تنقيتها وتخليصها من الاخطاء وتلخيصها وعرضها بطريقة تمكن متخذ القرار الاستراتيجي من توفير معلومات ذات نوعية جيدة.

سادساً. خصائص وأبعاد جودة المعلومات الاستراتيجية:

لم تزل جودة المعلومات الإستراتيجية الاهتمام الكافي الذي نالته جودة المعلومات الادارية لارتباط الأخيرة بالبيئة الداخلية للمنظمة في حين ان معظم المعلومات الإستراتيجية التي يتميز معظمها بالطبيعة الوصفية غير المبرمجة التي تعتمد على الآراء والخبرة والملاحظات الشخصية فضلاً عن الطبيعة الكمية القابلة للبرمجة في حدود مرسومة، مما يعيق وجود نظام معلومات إستراتيجي يمكن استخدامه من قبل جميع الجهات المعنية بالمنظمة، لذا يفترض ان تكون المعلومات المقدمة للإدارة الإستراتيجية قد تم تنظيمها وتنقيتها لتعكس البيانات المبرمجة التي تهمها وتساعدها على اجراء التنبؤات المستقبلية. ان الإدارة الإستراتيجية حتى اذا تمكنت من تحديد احتياجاتها الفعلية من المعلومات الا ان نوعيه المعلومات المطلوبة هي التي تنعكس على نوعية القرارات التي سيتم اتخاذها فالإدارة العليا بحاجة الى معلومات بمواصفات معينة تخدم اغراضها (السالمي، ٢٠٠٣: ٨١ - ٨٣) من هنا برزت الحاجة الى توفير آلية مناسبة لتقييم مدى جودة هذه المعلومات، هذه الآلية تعتمد على وجود خصائص يجب ان تتوفر في المعلومات لجعلها ذات فائدة في دعم نشاطات الإدارة العليا من اتخاذ قرارات وتخطيط استراتيجي، ويمكن ايجاز خصائص المعلومات التي تحتاجها الإدارة العليا في القرار الاستراتيجي كالتالي (السالمي، ٢٠٠٣: ٨٦).

١. الشمولية: بحيث تغطي هذه المعلومات جميع جوانب الموضوع قيد الدراسة.
٢. الدقة: بحيث تخلو هذه المعلومات من الاخطاء.
٣. المناسبة زمنياً: بحيث تتوفر هذه المعلومات في الوقت المناسب للاستفادة منها.
٤. الواقعية: بحيث تمثل واقع عمل المستفيد لتكون ذات فائدة في التعامل مع هذا الموضوع.
٥. الكلفة: بحيث تكون كلفة المعلومات اقل من فائدها.

وعليه اعتقد قسم من الباحثين بعدم وجود مجموعة عامة مقبولة من خصائص المعلومات، و بعدم وجود أسس معيارية يمكن اعتمادها في قياس قيمة كل خاصية مما يفرض على المتخصصين في نظم المعلومات ونظم المعلومات الاستراتيجية القيام باختيار الدالة المناسبة للحالة (Campus, 2007: 212).

ووفقاً لآراء الكتاب والباحثين فان خصائص المعلومات الاستراتيجية يمكن تصنيفها كالتالي:

- 1- الخصائص الاساسية :- هناك مجموعة من الخصائص الاساسية التي تتسم بها المعلومات الاستراتيجية ومن اهم هذه الخصائص هي (لزهر، ٢٠٠٦: ٨٧-٨٩):

أ - الملائمة (Relevance)

يقصد بالملائمة أن تقي المعلومات الاستراتيجية باحتياجات صانع القرار وأن تتناسب مع طبيعة احتياجاته وأن تتفق مع مضمون القرار ، وحتى تتصف المعلومات الاستراتيجية بالملائمة لابد من توافر الخصائص التالية:

- التوقيت المناسب (Timeliness) بمعنى أن تكون المعلومات الاستراتيجية متاحة لصانعي القرارات في الوقت المناسب وليس في وقت متأخر يصعب معه الاستفادة منها، ومن ثم تفقد المعلومات الاستراتيجية قيمتها .

- القيمة التنبؤية (Predictive Value) يكون للمعلومات الاستراتيجية قيمة تنبؤية إذا ساعدت في تحسين قدرة متخذي القرارات على إجراء التنبؤات بأحداث مستقبلية.

- القيمة المرتجعة (Feedback Value) يقصد بها قدرة المعلومات الاستراتيجية على مساعدة صانع القرار في تصحيح التوقعات السابقة.

ب - الموضوعية (Objectivity) يقصد بالموضوعية الابتعاد عن التقديرات الشخصية والاعتماد على الأدلة الموثوقة بها، وحتى تتصف المعلومات الاستراتيجية بالموضوعية يجب أن تتوافر فيها الخصائص التالية:

- القابلية للتحقق (Verifiability) يقصد بها وجود درجة عالية من الاتفاق بين عدد من الآراء المستقلة للإداريين على نتائج قياس الأحداث، أو الكيفية التي يتم بها الإفصاح عن تلك الأحداث وذلك باستخدام طرق قياس متماثلة والتوصل إلى نفس النتائج.

- عدم التحيز (Neutrality) يقصد بها أن المعلومات الاستراتيجية يجب أن تعد بشكل محايد وليس بغرض إظهارها بشكل يتلاءم مع احتياجات أحد الأطراف المستخدمة للمعلومات دون الأطراف الأخرى.

- أمانة العرض والتمثيل (Representational Faithfulness) يقصد بها أن تعكس المعلومات الاستراتيجية بصدق طبيعة ومضمون الأحداث التي تعبر عنها.

2- الخصائص الثانوية: هناك مجموعة من الخصائص الثانوية التي تنسم بها المعلومات الاستراتيجية ومن أهم هذه الخصائص هي: (Daniel & Wilson, 2004: 335)

أ - القابلية للمقارنة (Comparability) يقصد بها أن المعلومات الاستراتيجية التي يتم قياسها والتقرير عنها لعدة منظمات مختلفة يجب أن تتوافر فيها خاصية القابلية للمقارنة بما يساعد في التعرف على أوجه الشبه والاختلاف مما يتطلب تطبيق إجراءات وأساليب متماثلة لكي تكون المقارنة موضوعية وذات معنى ودلالة.

ب - الثبات (Consistency) يقصد به قيام المنظمة بتطبيق نفس السياسات والقواعد والإجراءات من فترة إلى أخرى، حيث أنه بدون توافر هذه الخاصية لا يمكن تفسير النتائج للمنظمة عبر الفترات المختلفة.

وبالمقابل نجد هناك من صنف خصائص المعلومات الاستراتيجية كالتالي: (الطائي والخفاجي، ٢٠٠٩ : ٤٥ - ٥٨)

1- خاصية نوع المعلومات الاستراتيجية: تعد خاصية النوع من أهم خصائص المعلومات المعتمدة كمؤشر في قياس فاعلية المعلومات، إلى درجة مبالغة بعض الباحثين في تأكيدهم على

هذه المهمة وعدوا هذه الخاصية شاملة لجميع الخصائص الاخرى باستثناء خاصية الكمية وبسبب هذه المهمة الكبيرة لهذه الخاصية إلى تفضيل الاهتمام بتحسين نوع المعلومات بشكل اكبر من اهتمامها بكمية المعلومات (Haag. Et al., 2002: 217)

2- خاصية كمية المعلومات الاستراتيجية: ترتبط هذه الخاصية بحجم المعلومات الاستراتيجية ودرجة تركيزها وبما يؤدي إلى تكاملها دون التضحية بالتفاصيل الضرورية. فالحقيقة أن الاساس الذي يقرر ذلك هي إن امتلاك معلومات أكثر يوازي تماما حالة عدم امتلاك المعلومات الكافية و هذا يعني أن هناك حدودا معينة بين حالتين متناقضتين لكمية المعلومات هما : نقصان المعلومات والاغراق في المعلومات (Turban & Wetherbe, 2002: 267).

3- خاصية موثوقية المعلومات الاستراتيجية: تشير الموثوقية إلى الخاصية التي تسمح للمستفيد من المعلومات بالاعتماد عليها بثقة كما هي ممثلة لمن استهدفت تمثيله والتعبير عنه، ويستخدم رواد هذه النظرية مصطلحا آخر هو (المعولية) أي كم يمكن أن نعول على المعلومة عند اتخاذ القرار. و إن لهذه الخاصية خصائص فرعية وهي:

(Doherty & Suhaimi, 1999: 283)

أ - صحيحة ودقيقة- ب - موضوعية / حيادية - ج -التناسق - د -التحقق من المعلومات

4- خاصية موقوتية المعلومات الاستراتيجية:

تصدى العديد من الباحثين لخاصية (التوقيت) وعدت الخاصية الاساس للمعلومات الاستراتيجية. إذ أن توفير المعلومات الاستراتيجية بالتوقيت المناسب يؤدي إلى تقليص معدلات الاخطاء في إعداد التنبؤات بالشكل الذي يساعد في تقليص كلفة الفرصة البديلة وبمعدلات ثابتة. وبالمقابل يؤدي التوقيت الخاطئ للمعلومات الاستراتيجية إلى نتائج سلبية. يعزى سوء التوقيت إلى أسباب عديدة أهمها (Mohannad & Isfandyari, 2008: 38):

-عزلة إدارة نظام المعلومات الاستراتيجية تنظيميا عن الادارات الاخرى إلى درجة عدم معرفتها لتوقيت حاجة هذه الادارات إلى المعلومات الاستراتيجية.

- طول دورة توليد المعلومات الاستراتيجية.

- ضعف استيعاب الادارات المستفيدة لآلية تحديد عمر المعلومات الاستراتيجية.

ويرى كل من (الطائي والخفاجي، ٢٠٠٩، ٥٤) أن جودة المعلومات الإستراتيجية هي السمة التي تميز المفردة المعلوماتية عن غيرها أي أنها ليست مجرد افكار بقدر ماهي مؤثره في المحتوى والمضمون .

في حين ركز (Daft,1994) على معايير التوقيت ، النوعية ، الوضوح. ويرى (Mull,2004) انها الكلفة،الوضوح ، ذات علاقه مقابله للفعل . أما النجار(٢٠٠٥) بانها الحداثة،الدقة، الوضوح، الشمولية .

وبناءً على ما سبق فقد تم تحديد أهم أبعاد القرارات الاستراتيجية التي يمكن أن تتأثر بجودة المعلومات كلاتي:

١. التنافس: ويقصد بها مجموعة المهارات والتقنيات والموارد التي تستطيع الادارة تنسيقها واستثمارها لتحقيق امرين: أ- انتاج قيم ومنافع اكبر للزبون. ب - الاختلاف عن المنافسين .

٢. الرقابة: مقارنة المتحقق بالمخطط من الاداء وتأشير الانحرافات سواء كانت ايجابية او سلبية .
٣. التبوء: وتتمثل بصحة المعلومة وسهولة الاستخدام .
٤. الصراع: يقصد بها الارباك والحيرة والتردد عند اتخاذ القرار بشكل يؤدي الى صعوبة المفاضلة او الاختيار بين البدائل .
٥. الواقعية: هي جعل المنظمات ان تملك القدرة على تصور بعضها البعض بدقه وعلى حشد الطاقات والامكانيات الى اتخاذ سلوك متوازن.

واضافة الى تلك الخصائص فالمعلومات الجيدة عليها ان تقلل من حالة اللا تأكد كما انها قد تحتوي على عنصر المفاجأة بحيث انها تختبر متخذ القرار بأمر لم يكن يعرفها قبل حصوله على المعلومات يحقق مورداً هاماً للإدارة العليا لا تستطيع الاستغناء عنه في نشاطاتها الإستراتيجية المختلفة (السالمي، ٢٠٠٨: ١٢٤ - ١٢٥).

المطلب الثالث: الربط بين متغيري الدراسة

يحاول هذا المطلب الربط بين متغيري الدراسة وذلك بالجمع بين ما يمكن ان تؤديه المعلومات من خدمة لمتخذ القرار عبر الاتي:

أولاً: دور المعلومات في عمليات الادارة الإستراتيجية

تؤدي أنظمة المعلومات وما تنتجه من بيانات ومعلومات دوراً مهماً في عمليات الإدارة الإستراتيجية وذلك من خلال ثلاثة مجالات أساسية هي:

أ. تحسين الكفاءة التشغيلية التي توفرها تكنولوجيا أنظمة المعلومات وبالتحديد تأثير هذه التكنولوجيا في توفير بيانات ومعلومات ذات جودة عالية لمتخذ القرار عندما يحسن استخدامها على ان تتوفر حزمه من الخصائص لتكون قيمة يمكن الاستفادة منها في عملية صنع القرار (التميمي، ٢٠٠٧، ٦٠).

ب. تعزيز الإبداع التكنولوجي في ميدان الأعمال وبالتالي توفير القدرة على اتخاذ قرارات إستراتيجية صائبة بناءً على ما أتيح لها من معلومات جيدة من اجل توجيه القرارات الإستراتيجية لتجنب التهديدات من المحيط الخارجي والتي تؤثر سلباً على مستقبل المنظمة، وفي اقتناص الفرص الجديدة التي تقود الى الإبداع لزيادة الحالة التنافسية للمنظمة. (Hevenga & Boha, 2003: 3).

ج. بناء مصادر للمعلومات التي تخدم متخذ القرار الاستراتيجي تسهم في تحسين كفاءة وفاعلية العمليات والأنشطة الداخلية للمنظمة وهذا يعني امتلاك برمجيات وأجهزه تطوير اتصالات الالكترونية بين وحدات النظام والمستفيدين (O'Brien & James, 2001: 44).

ثانياً: المستويات الادارية والمعلومات الإستراتيجية

يجرى تقسيم المستويات الإدارية للمنظمة وطريقة وصول المعلومات إليها وعملية توظيفها، وكما يأتي:

١: مستوى الإدارة العليا "القيادة الإستراتيجية" في المنظمة

يتكون هذا المستوى من عدد قليل جداً من الأفراد، ويكون مسؤولاً عن إدارة المنظمة وصياغة استراتيجيتها وسياستها، ويتعامل مع البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بها. إن

المهارات المطلوبة ضمن هيكلية صنع القرار تكون مهارات معرفية أكبر من المهارات التقنية، يواجه مديري المنظمات اليوم مهمة صنع القرارات الإستراتيجية ضمن بيئات متزايدة التعقيد، مما يؤثر على منظومة هيكلية القرار التقليدية، ولغرض مساعدتهم على مواجهة التحديات في عملهم قام الباحثون بتطوير نماذج لمعالجة المعلومات، ولصنع القرارات في المنظمة. بين "جاتمان واندرسن" أن تلك النماذج يجب أن تعكس منظورين متميزين هما (Chatman & Anderson, 1987: 600-623):

أ. الحصول على المعلومات وانسيابها في المنظمات "الاتصالات". ب. استخدام تلك المعلومات في المنظمات لـ "صنع القرار".

ولتأمين فهم شامل لعملية معالجة المعلومات "يتطلب الأمر دمج هذين المنظورين في منظور واحد تكون الإدارة في مستوى القيادة غالباً بعيداً عن مواقع العمل التنفيذية، وتصبح قراراتها الإستراتيجية في أكثر الأوقات مبنية على أساس المعلومات المتاحة لها، لذلك فإن خصائص المعلومات المطلوبة عند هذا المستوى هي: (Lucy, 1991: 291-292)

أ. معلومات من مصادر خارجية في الأغلب، وقسم منها داخلية. ب. معلومات ذات أهمية كبيرة ترتبط برؤية استشرافية عن المستقبل. ج. معلومات غير رسمية بدرجات كبيرة. د. معلومات متعددة الأبعاد وغير محددة تكون ذات مدى واسع، وتتضمن نظرة عامة للمنظمة. هـ. معلومات ذات نوعية خاصة تستند إلى أحكام وحُدس تساعد الإدارة في رؤية المستقبل.

٢: مستوى الإدارة الوسطى

يتمثل هذا المستوى بمدراء الأقسام في المنظمة الذين يهتمون بالأداء الحالي والمستقبلي لأقسامهم ويشرفون عليها، ويتخذون القرارات المتوسطة والقصيرة الأجل، ويتعاملون مع المشاكل شبه الهيكلية في الغالب، "وتكون معلوماتهم المطلوبة في هذا المستوى معلومات خارجية وداخلية، رسمية وغير رسمية، كما ونوعاً، وأبعادها تكون محصورة بين أبعاد المعلومات عن المستويين الإداريين الأعلى والأدنى (Stoner, 1996: 17)

٣: مستوى الإدارة الدنيا

ويتمثل بالمشرفين على الأشخاص العاملين في المنظمة، ويتعامل هذا المستوى من الإدارة مع الأنشطة اليومية قصيرة الأجل ذات الطبيعة الفنية والروتينية التي يمكن برمجتها، ويكون القرار المتخذ من قبلهم قراراً فنياً بالدرجة الأولى، ويستهدف ضمان تنفيذ البرامج الموضوعية بكفاءة عالية، "وتكون المعلومات عند هذا المستوى دقيقة ومفصلة، وعلى أساس يومي وأسبوعي (Stoner, 1996: 17).

المبحث الثالث: اختبار وتحليل فرضيات الدراسة

سيحقق هذا المبحث اهدافه من خلال ثلاثة مطالب، يختص المطلب الأول بإجراء التحليل العاملي لفقرات الاستبانة، فيما يختص المطلب الثاني باختبار علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة ، لينتهي المطلب الثالث باختبار فرضيات التأثير، وكما يأتي:

المطلب الاول: التحليل العاملي لفقرات استبانة الدراسة

ان الجهد الإحصائي لكي يصل الى تحديد الفجوة بين ابعاد جودة المعلومات للعينة فانه توجه إلى استعمال أسلوب تحليل العوامل الأساسية (Principals Component Analysis) (باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS)، التي في ضوئها تجري عملية تحديد نسب التشبع لكل فقرة^٤ ، وبالتالي لكل بعد وذلك من خلال استخراج مصفوفة العوامل (Component Matrix) او"لا" ثم تعديل البيانات بواسطة تطبيق أسلوب (PCA) ومن خلال استخدام طريقة التدوير للحصول على مصفوفة التدوير (Rotated Matrix) والمسماة بـ (Varimax With Kaiser Normalization) ظهر ميل التدوير الى الالتقاء عند أثني عشر تكرار (عاملا او جذرا) من خلال مصفوفة المكونات لعينة من مدراء او مسؤولي شعب في مجموعة من المصارف في محافظة بابل ، وهي التكرارات التي تتحكم في اتجاه تميز فقرات الاستبانة لمصفوفة المكونات وهو عدد جيد يفسح مجالا" واسعا" لاختيار النسب الأكثر تشبعا لفقرات الاستبانة، وبالنظر لكون مصفوفة المكونات قد جاءت بعدد من العوامل فان الحل الامثل قد ترشح من خلالها ولم تعد اهمية للحصول على مصفوفة التدوير للعينتين وكما في الجدول (١)

جدول (١) تحليل التباين الكلي لجذور مصفوفة المكونات

ابعاد متغيرات الدراسة			
العامل (الجذر)	قيم التشبع لمجموع المربعات		
	النسبة المتراكمة للتباين	النسبة المئوية للتباين	الكلي
1	37.229	37.229	17.126
2	46.379	9.150	4.209
3	53.360	6.981	3.211
4	59.457	6.097	2.805
5	64.316	4.859	2.235
6	68.737	4.421	2.034
7	72.672	3.935	1.810
8	76.016	3.344	1.538
9	79.067	3.052	1.404
10	81.720	2.653	1.220
11	84.247	2.527	1.163
12	86.534	2.286	1.052

اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

من خلال معطيات الجدول (١) يلاحظ ان جدول تحليل التباين الكلي لجذور مصفوفة المكونات لعينة من المصارف في بابل، قد جاء بنسبة متراكمة لتباين تكراراتها بلغ

^٤ محددة إحصائيا بـ (30%) بحسب رأي الإحصائيين.

(86.534%)، وهذا يعني ان التكرارات الاثني عشر التي جاء بها التحليل العملي لفقرات استبانة يفسر (86.534%) من التباين في نسب التشبع لهذه العينة وهي نسبة عالية.

الجدول (٢) تحليل ترتيب أبعاد المتغيرات الفرعية لعينة الدراسة

المتغير الرئيسي	المتغير الفرعي	متغيرات الدراسة	
		نسب التشبع على وفق التحليل العملي	الترتيب على وفق التحليل العملي
جودة المعلومات	الدقة	0.839	الرابع
	التنبؤ	0.850	الأول
	الفاعلية	0.848	الثاني
	المنفعة	0.741	السابع
	الكفاءة	0.763	السادس
القرار الاستراتيجي	التنافس	0.642	التاسع
	الرقابة	0.782	الخامس
	التنبؤ	0.620	العاشر
	الصراع	0.840	الثالث
	الواقعية	0.722	الثامن

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية .

يظهر من معطيات الجدول (٢) ان جميع الأبعاد حققت نسب التشبع الكافية اذ تجاوزت نسبة (30%) بينما لم تتفق الأبعاد بالترتيب اذ جاء بعد التنبؤ بالمرتبة الاولى بنسبة تشبع على وفق التحليل العملي (0.850) وهي جيدة وجاء بعد الفاعلية بالمرتبة الثانية بدرجة التشبع على وفق التحليل العملي حيث بلغت نسبة التشبع (0.848) وهي عالية وجاء ثالثاً بعد الصراع حيث بلغت نسبة التشبع (0.840) وجاء رابعاً بعد الدقة بدرجة التشبع وفق التحليل العملي حيث بلغت نسبة التشبع لهذا البعد (0.839) وجاء بعد الرقابة بالمرتبة الخامسة بنسبة التشبع على وفق تحليل العملي حيث كانت نسبة التشبع (0.782) وجاء بالمرتبة السادسة بعد الكفاءة حيث بلغت نسبة التشبع (0.763) وجاء بالمرتبة السابعة بعد المنفعة بنسبة تشبع مقدارها (0.741) وجاء بعد الواقعية ثامناً بنسبة تشبع (0.722) في حين جاء بعد التنافس تاسعاً بنسبة تشبع (0.642) وأخيراً جاء بعد التنبؤ عاشرًا من أبعاد القرار الاستراتيجي بنسبة تشبع (0.620) علماً جميع النسب السابقة هي عالية ان هذا الترتيب يجيب عن تساؤلات هدف الدراسة الحالية.

المطلب الثاني : تحليل علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة

من اجل التأكد من صحة الفرضية الرئيسية الاولى ومفادها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة المعلومات و القرارات الإستراتيجية) ولابد من اختبار الفرضيات الفرعية الخمسة المنبثقة عنها، وكالاتي:

اولاً: اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

أفادت هذه الفرضية بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين دقة المعلومات والقرارات الإستراتيجية، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين ظهر أن قيمة (t) المحسوبة هي أكبر من قيمتها الجدولية اذ ان معامل الارتباط كان يساوي (0.583) وبهدف التحقق من معنوية هذه العلاقة جرى اختبارها بموجب اختبار (t) وكما في الجدول (٣) وبمستوى معنوية (0.01) وحدود ثقة (99%) ودرجة حرية (39)، لذا تقبل هذه الفرضية .

ثانياً: اختبار الفرضية الثانية:

أفادت هذه الفرضية بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين منفعة المعلومات والقرارات الإستراتيجية، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين ظهر أن قيمة (t) المحسوبة هي أكبر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.01) وحدود ثقة (99 %) ودرجة حرية (39) وأن معامل الارتباط كان يساوي (0.620)، وكما في الجدول (٣)، لذا تقبل هذه الفرضية .

الجدول (٣) اختبار (t) للعلاقة بين أبعاد جودة المعلومات والقرارات الاستراتيجية

ت	الابعاد	معامل الارتباط	درجة الحرية	قيمة المحسوبة (t)	قيمة الجدولية (t)
1	x1 الدقة	0.583	39	5.35	1.476
2	x2 المنفعة	0.620	39	6.16	1.476
3	x3 الفاعلية	0.547	39	4.74	1.476
4	x4 التنبؤ	0.521	39	6.68	1.476
5	x5 الكفاءة	0.578	39	5.31	1.476
6	جودة المعلومات (x) مع القرارات الإستراتيجية (y) ولكل نموذج	0.730	39	9.55	1.476

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على الحاسبة الالكترونية

ثالثاً: اختبار الفرضية الثالثة:

أفادت هذه الفرضية بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين فاعلية المعلومات والقرارات الإستراتيجية وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين ظهر أن قيمة (t) المحسوبة هي أكبر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.01) وحدود ثقة (99 %) ودرجة حرية (39) (وان معامل الارتباط كان يساوي (0.547) ، وكما في الجدول (3) ، لذا تقبل هذه الفرضية .

رابعاً: اختبار الفرضية الرابعة :

أفادت هذه الفرضية بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التنبؤ بالمعلومات والقرارات الإستراتيجية وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين ظهر أن معامل الارتباط كان يساوي (0.521) بمستوى معنوية (0.01) وحدود ثقة (99 %) ودرجة حرية (39) ، وبهدف التحقق من معنوية هذه العلاقة جرى اختبارها بموجب اختبار (t) وكما في الجدول (٣) إذ ظهرت ظهر أن قيمة (t) المحسوبة هي أكبر من قيمتها الجدولية ، وكما في الجدول (3) ، لذا تقبل هذه الفرضية .

خامساً: اختبار الفرضية الخامسة:

أفادت هذه الفرضية بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كفاءة المعلومات والقرارات الإستراتيجية وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين كان معامل الارتباط يساوي (0.578)، وبهدف التحقق من معنوية هذه العلاقة جرى اختبارها بموجب اختبار (t) وكما في الجدول (٣) بمستوى معنوية (0.01) وحدود ثقة (99 %) ودرجة حرية (39) ظهر أن قيمة (t) المحسوبة هي أكبر من قيمتها الجدولية، وكما في الجدول (3) لذا تقبل هذه الفرضية.

سادساً: اختبار الفرضية السادسة:

أفادت الفرضية الرئيسية الأولى بأن أبعاد جودة المعلومات (الدقة، والمنفعة، والفاعلية، والتنبؤ، والكفاءة) تحقق علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مع القرارات الإستراتيجية بأبعادها (التنافس، والرقابة، والتنبؤ، والصراع، والواقعية) وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرات

ظهر ان معاملات الارتباط كانت موجبة ولجميع مؤشرات الابعاد تساوي (0.730)، وبهدف التحقق من معنوية هذه العلاقة جرى اختيارها بموجب اختبار (t) وكما في الجدول (٤). وعلى وقف اختبار (t) لعلاقة الارتباط التي ظهرت بمستوى معنوية (0.01) وحدود ثقة (99%) ودرجة حرية (39)، ظهر أن قيمة (t) المحسوبة هي أكبر من قيمتها الجدولية، لذا تقبل هذه الفرضية.

الجدول (٤) علاقة الارتباط بين ابعاد جودة المعلومات وابعاد القرارات الاستراتيجية

المتغير الاستجابي المتغير التفسيري	القرارات الإستراتيجية (y)	ابعاد القرارات الإستراتيجية					درجة الحر ية	قيمة (t) الجدولي ة	معنوية الاختبار =0,01 α
		التناف س (y1)	الرقابة (y2)	التنبؤ (y3)	الصراع (y4)	الواقعي ة (y5)			
الدقة x1 قيمة (t) المحسوبة	0.583	0.377	0.556	0.229	0.573	0.429	39	1.476	معنوي ولجميع الابعاد
	5.35	2.73	4.95	1.50	5.34	3.30			
المنفعة x2 قيمة (t) المحسوبة	0.620	0.356	0.595	0.300	0.630	0.363	39	1.476	معنوي ولجميع الابعاد
	6.16	2.84	5.71	2.05	6.55	3.54			
الفاعلية x3 قيمة (t) المحسوبة	0.547	0.343	0.481	0.285	0.624	0.368	39	1.476	معنوي ولجميع الابعاد
	4.74	2.43	4.48	1.95	2.61	2.69			
التنبؤ x4 قيمة (t) المحسوبة	0.521	0.370	0.368	0.409	0.364	0.547	39	1.476	معنوي ولجميع الابعاد
	6.68	2.69	2.67	3.07	2.64	4.87			
الكفاءة x5 قيمة (t) المحسوبة	0.578	0.200	0.509	0.355	0.732	0.443	39	1.476	معنوي ولجميع الابعاد
	5.31	3.12	4.29	2.54	9.93	3.45			

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على الحاسبة الإلكترونية

المطلب الثالث: قياس علاقة التأثير بين متغيرات الدراسة

يتناول هذا المطلب قياس تأثير جودة المعلومات في القرارات الإستراتيجية والذي تضمنته الفرضية الرئيسية الثانية وما ينبثق عنها من فرضيات فرعية. فقد تم اختبار الفرضيات الفرعية الاربع المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية وعلى النحو الاتي:

اولاً : اختبار الفرضية الفرعية الاولى

أفادت هذه الفرضية بوجود تأثير ذو دلالة معنوية لبعد الدقة في القرارات الإستراتيجية. ومن اجل اختبار قبول الفرضية الفرعية أعلاه من عدم قبولها جرى استخدام اختبار (F) لتحليل معنوية أنموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح بالجدول (5) والذي جرى بناؤه على وفق الصيغة التالية:

$$Y = a + B_1 X_1$$

اما تقديرات قيم متغيري النموذج فهي:
القرار الاستراتيجي = 1.533 + 0.764 (الدقة)
اذ ان (a) مقدار ثابت

الجدول (٥) نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير الدقة في القرار الاستراتيجي

الدقة (X ₁)	Constant	β	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (F) الجدولية	معامل التفسير (R ²)
المتغير الاستجابي					
القرار الاستراتيجي (Y)	1.533	0.764	53.681	11.0	0.584

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

ومن خلال الجدول السابق يتضح ان:-

ان قيمة (F) المحسوبة لنموذج الانحدار الخطي البسيط لبعد الدقة (X₁) قد بلغت (53.681) هي اكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (11.0) عند مستوى معنوية بلغ (١%) اي بدرجة ثقة (٩٩%) وهذا يدل على قوة نموذج الانحدار. اما قيمة الميل الحدي لزاوية الانحدار فقد بلغت (B₁=0.764) عند مستوى المعنوية المذكور وهذا يدل على ان تغييراً مقداره (١) من الدقة تؤثر بمقدار (0.764) في القرار الاستراتيجي في مصارف المبحوثة.
لقد بلغ معدل معامل التحديد (R²) (0.584) اي ان بعد الدقة (X₁) يفسر ما نسبته (58.4%) من التغيرات التي تطرأ على القرار الاستراتيجي (Y). اما النسبة المتبقية والبالغة (41.6%) فتعود الى تأثيرات لمتغيرات اخرى غير داخلية في هذا النموذج. ومما تقدم يتضح قبول الفرضية.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

أفادت هذه الفرضية بوجود تأثير ذو دلالة معنوية لبعد المنفعة في القرارات الإستراتيجية ومن اجل قبول الفرضية الفرعية اعلاه من عدم قبولها جرى استخدام اختبار (F) لتحليل معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح بالجدول (٦) والذي جرى بناؤه على وفق الصيغة الاتية.

$$Y = a + B_2 X_2$$

اما تقديرات قيم متغيري النموذج فهي:
القرار الاستراتيجي = 1.242 + 0.706 (المنفعة)
اذ ان (a) مقدار ثابت

الجدول (٦) نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير المنفعة في القرار الاستراتيجي

المنفعة (X ₂)	Constant	β	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (F) الجدولية	معامل التفسير (R ²)
المتغير الاستجابي					
القرار الاستراتيجي (Y)	1.242	0.706	37.695	11.0	0.498

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على الحاسبة الالكترونية

ومن خلال نتائج الجدول السابق نستدل على التالي:-

ان قيمة (F) المحسوبة لنموذج الانحدار الخطي البسيط لبعد المنفعة (X₂) قد بلغت (37.695) هي اكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (11.0) عند مستوى معنوية بلغ (١%) اي

بدرجة ثقة (٩٩ %). وما يؤكد ذلك قوة نموذج الانحدار اما قيمة الميل الحدي لزاوية الانحدار فقد بلغت ($\beta_2 = 0.706$) عند مستوى المعنوية المذكور فهو يدل على ان تغيراً مقداره (١) في المنفعة تؤثر على القرار الاستراتيجي بمقدار (0.706) في المصارف المبحوثة، اما معامل التحديد (R^2) فقد كان (0.498) اي ان بعد المنفعة (X_2) يفسر ما نسبته (49.8 %) من التغيرات التي تطرأ على القرار الاستراتيجي (Y). اما النسبة المتبقية والبالغة (50.2 %) فتعود الى تأثيرات لمتغيرات اخرى غير داخلية في هذا النموذج. ومما تقدم يتضح قبول الفرضية.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

أفادت هذه الفرضية بوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للفاعلية في القرارات الإستراتيجية. ومن اجل قبول الفرضية الفرعية من عدم قبولها جرى استخدام اختبار (F) لتحليل معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح بالجدول (٧) والذي جرى بناؤه وفق الصيغة التالية.

$$Y = a + B_3 X_3$$

اما تقديرات قيم متغيري النموذج فهي:

القرارات الإستراتيجية = 1.320 + 0.721 (الفاعلية)
اذ ان مقدار ثابت

الجدول (٧) نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير الفاعلية في القرارات الإستراتيجية

معامل التفسير (R^2)	قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	β	Constant	الفاعلية (X_3) المتغير الاستجابي
0.520	11.0	41.175	0.721	1.320	القرار الاستراتيجي (Y)

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

ومن خلال الجدول السابق يتضح ان:

يتضح من خلال الجدول (٧) ان قيمة (F) المحسوبة لنموذج الانحدار الخطي البسيط لبعده الفاعلية (X_3) قد بلغت (41.175) هي اكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (11.0) عند مستوى معنوية بلغ (١ %) اي بدرجة ثقة (٩٩ %). كما بلغت قيمة الميل الحدي لزاوية الانحدار ($\beta_3 = 0.721$) عند مستوى المعنوية السابق وهذا يدل على ان تغيراً مقداره (١) في الفاعلية تؤثر وبشكل واضح في القرارات الإستراتيجية بمقدار (0.721) في المصارف المبحوثة.

ومن الجدول يتضح ان معامل التحديد (R^2) بلغت قيمته (0.520) اي ان بعد الفاعلية يفسر ما نسبته (52 %) من التغيرات التي تطرأ على القرارات الإستراتيجية (Y). اما النسبة المتبقية والبالغة (48 %) فتعود الى تأثيرات لمتغيرات اخرى غير داخلية في هذا النموذج. وعليه يمكن قبول الفرضية.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

أفادت هذه الفرضية بوجود تأثير ذو دلالة معنوية للتنبؤ في القرارات الإستراتيجية، ومن اجل قبول الفرضية الفرعية اعلاه من عدم قبولها جرى استخدام اختبار (F) لتحليل معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح بالجدول (٨) والذي جرى بناؤه وفق الصيغة التالية.

$$Y = a + B_4 X_4$$

اما تقديرات قيم متغيري النموذج فهي:

القرارات الإستراتيجية = 1.708 + 0.708 (التنبؤ)

اذ ان (a) مقدار ثابت

الجدول (٨) نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير التنبؤ في القرار الاستراتيجي

المتغير الاستجابي	التنبؤ (X ₄)	Constant	β	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (F) الجدولية	معامل التفسير (R ²)
القرار الاستراتيجي (Y)		1.708	0.708	38.138	11.0	0.501

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

ان النتائج السابقة المستخرجة تدل على التالي:

بلغت قيمة (F) المحسوبة لنموذج الانحدار الخطي البسيط لبعده التنبؤ (X₄) (38.138) هي اكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (11.0) عند مستوى معنوية بلغ (١ %) اي بدرجة ثقة (٩٩ %). كما بلغت قيمة الميل الحدي لزاوية الانحدار مما يدل على قوة النموذج (β₄=0.708) عند مستوى المعنوية المذكور وهذا يدل على ان تغيرا مقداره (١) في الخبرة تؤثر بمقدار (0.708) وبشكل واضح في القرارات الاستراتيجية في المصارف المبحوثة. لقد بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.501) اي ان بعد التنبؤ (X₄) يفسر ما نسبته (50.1 %) من القرار الاستراتيجي (Y). اما النسبة المتبقية والبالغة (49.9 %) فتعود الى تأثيرات لمتغيرات اخرى غير داخلة في هذا النموذج. وبذلك يستدل على قبول الفرضية .

خامساً: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

أفادت هذه الفرضية بوجود تأثير ذو دلالة معنوية للكفاءة في القرارات الاستراتيجية. ومن اجل قبول الفرضية الفرعية من عدم قبولها جرى استخدام اختبار (F) لتحليل معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح بالجدول (٩) والذي جرى بناؤه وفق الصيغة التالية.

$$Y = a + B_4 X_4$$

اما تقديرات قيم متغيري النموذج فهي:

$$\text{القرارات الاستراتيجية} = 1.222 + 0.684 \text{ (ا لكفاءة)}$$

اذ ان (a) مقدار ثابت

الجدول (٩) نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير الكفاءة في القرارات الاستراتيجية

المتغير الاستجابي	الكفاءة (X ₅)	Constant	β	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (F) الجدولية	معامل التفسير (R ²)
القرار الاستراتيجي (Y)		1.222	0.684	33.332	11.0	0.467

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

ان النتائج السابقة المستخرجة تدل على التالي:

بلغت قيمة (F) المحسوبة لنموذج الانحدار الخطي البسيط لبعده للكفاءة (X₅) (33.332) هي اكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (11.0) عند مستوى معنوية بلغ (١ %) اي بدرجة ثقة (٩٩ %). كما بلغت قيمة الميل الحدي لزاوية الانحدار مما يدل على قوة النموذج (β₅=0.684) عند مستوى المعنوية المذكور وهذا يدل على ان تغيرا مقداره (١) في الكفاءة تؤثر بمقدار (0.684) وبشكل واضح في القرارات الاستراتيجية في المصارف المبحوثة. لقد بلغت قيمة معامل التفسير (R²) (0.467) اي ان بعد الكفاءة (X₅) يفسر ما نسبته (46.7 %) من القرارات الاستراتيجية (Y). اما النسبة المتبقية والبالغة (53.3 %) فتعود الى تأثيرات لمتغيرات اخرى غير داخلة في هذا النموذج. وبذلك يستدل على قبول الفرضية .

سادساً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

أفادت هذه الفرضية بوجود تأثير ذو دلالة معنوية لجودة المعلومات في القرارات الإستراتيجية. ومن أجل قبول الفرضية الفرعية اعلاه من عدم قبولها جرى استخدام اختبار (F) لتحليل معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح بالجدول (١٠) والذي جرى بناؤه وفق الصيغة التالية.

$$Y = a + B X$$

اما تقديرات قيم متغيري النموذج فهي:
القرارات الإستراتيجية = $0.690 + 0.416$ (جودة المعلومات)
اذ ان a متغير ثابت

الجدول (١٠) نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير جودة المعلومات في القرار الاستراتيجي

معامل التفسير (R^2)	قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	β	Constant	جودة المعلومات (x) المتغير الاستجابي
0.785	11.0	24.898	0.690	0.416	القرار الاستراتيجي (Y)

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

ومن خلال الجدول السابق يتضح ان:

يتضح من خلال الجدول (١٠) ان قيمة (F) المحسوبة لنموذج الانحدار الخطي البسيط لبعدها جودة المعلومات (x) قد بلغت (24.898) هي اكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (11.0) عند مستوى معنوية بلغ (١ %) اي بدرجة ثقة (٩٩ %). كما بلغت قيمة الميل الحدي لزاوية الانحدار مما يدل على قوة النموذج ($\beta_4 = 0.690$) عند مستوى المعنوية المذكور وهذا يدل على ان جودة المعلومات يؤثر بشكل واضح في القرارات الإستراتيجية في المصارف المبحوثة ومن خلال الجدول السابق يتضح ان معامل التفسير (R^2) بلغت قيمته (0.785) أي انه جودة المعلومات (x) يفسر ما نسبته (78.5 %) من التغيرات التي تطرأ على القرار الاستراتيجي (Y). اما النسبة المتبقية والبالغة (21.5 %) فتعود الى تأثيرات لمتغيرات اخرى غير داخلة في هذا النموذج. ومما تقدم يتضح قبول الفرضية.

المبحث الرابع: الاستنتاجات و التوصياتالمطلب الاول: الاستنتاجات

توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات الآتية :

- ١ . اثبتت الدراسة ان هناك تجانساً و اتفاقاً لأغلب أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة وان جميع فقراتها كانت مشبعة باستثناء ثلاثة منها هي (X_8, Y_{11}, Y_{14}). بما يجيب عن تساؤل مشكلة الدراسة الاول من ان مستوى جودة المعلومات كان جيداً ولم تترشح فقرات او ابعاد ضعيفة.
- ٢ . لا يلجا متخذ القرار الى الاستعانة بأخرين او بمصارف اخرى لعدم توافر المعلومات الملائمة لاتخاذ القرارات.
- ٣ . بسبب عدم كفاية المعلومات التي يستعملها المديرون في اتخاذ قراراتهم غالباً ما يتفاجئون من رفض البيئة لقراراتهم.
- ٤ . يسهم المورد البشري في المصرف بحدود قليلة في دقة المعلومات
- ٥ . على الرغم من ان جميع فقرات الاستبانة كانت مشبعة الا ان ترتيب الابعاد الفرعية لمتغيرات الدراسة جاء . مختلفاً بما يعكس قنوات متباينة تعكس ترتيب الابعاد من حيث اهميتها من وجهة نظر المعنيين بالاستطلاع اذ تسلسلت بالشكل الاتي (التنبؤ، والفاعلية، والصراع، والدقة، والرقابة، والكفاءة، والمنفعة، والواقعية، والتنافس، والتنبؤ) وهذا يجيب عن تساؤل الدراسة الثاني الوارد في مشكلتها.
- ٦ . أظهرت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين أبعاد جودة المعلومات (الدقة، والمنفعة، والفاعلية، والتنبؤ، والكفاءة) مع القرارات الإستراتيجية بأبعادها، وقد تباينت آراء المستجوبين بصدد دعمهما لأبعاد معينة حسب اهميتها بالنسبة لمنظمتهم، اذ حقق بعد التنبؤ أعلى علاقات ارتباط ثم جاء بعده المنفعة، الدقة، الكفاءة، وجاءت الفاعلية بالمرتبة الأخيرة.
- ٧ . هناك علاقات تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد جودة المعلومات في القرارات الإستراتيجية وهذا يدل على دور جودة المعلومات في القرار الاستراتيجي بأبعاده (التنافس، والرقابة، والتنبؤ، والصراع، والواقعية). وهذا يؤكد ان متخذو القرارات الإستراتيجية في هذه المنظمات يعتمدون على معلومات ذات جودة عالية. وهذا يجيب عن جزء من تساؤل الدراسة الثالث الوارد في مشكلتها.
- ٨ . على الرغم من وجود علاقات تأثير معنوية بين ابعاد جودة المعلومات والقرارات الإستراتيجية الا ان التأثير الاكبر كان لمتغير الدقة، يليه متغير الفاعلية ومن ثم متغير التنبؤ.
- ٩ . كان لمتغيري المنفعة، الكفاءة اقل تأثير في القرارات الإستراتيجية، وهذا قد يؤثر تأثيراً سلبياً في القرارات التي يتخذها المديرين . وهذا يجيب عن الجزء الآخر من تساؤل الدراسة الثالث الوارد في مشكلتها.

المطلب الثاني: التوصيات

بناءً على ما تقدم توصي الدراسة بالآتي:

١. على المنظمات المبحوثة ان لا تكتفي بنقل تكنولوجيا المعلومات انما عليها ان تسعى لتحقيق افضل اداء من خلال وضع معايير للحصول على جودة المعلومات التي تسهم في اتخاذ قرار صحيح.
٢. أن المنظمات المعنية عليها زج منتسبها في دورات تدريبية تسهم في تطوير العمل المعلوماتي الذي يحقق للمنظمة منافع ملموسة وغير ملموسة.
٣. ان لأبعاد جودة المعلومات تأثير على القرارات الإستراتيجية وعلى الجهات المعنية استثمارها بوصفها نقاط قوة عند اتخاذ قراراتهم الاستراتيجية مميزة تنافسية.
٤. حققت ابعاد جودة المعلومات (الكفاءة، والفاعلية) علاقات ارتباط اقل من الابعاد الاخرى وهي عناصر تعد من اولى اهتمامات الادارة لذا على الجهات المعنية بالدراسة ان تعطي اهتماما متزايدا لتلك الابعاد.
٥. استخدام أبعاد جودة المعلومات كأحد نماذج دعم القرار من خلال دعم بعد او أكثر حسب أهميتها لتوفير أكثر من بديل .
٦. أن تولي الجهات المعنية بالدراسة فتح قنوات اتصال وتعاون لتبادل المعلومات والخبرات مع المصارف المماثلة ليتمكن مدراءها من مواجهة المفاجآت التي قد تطرأ في البيئة .

المصادر:

المصادر العربية:

١. الأسعدي، عادل رافع، (2010)، دور خصائص المعلومات الإستراتيجية في صنع قرارات المزيج التسويقي، بحث استطلاعية لآراء المدراء في منظمات صناعية مختارة في إنتاج المياه المعدنية/اقليم كوردستان العراق، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة دهوك والعراق
٢. اسماعيل، منصور محمد، ١٩٩٧، المدخل الشمولي في عملية صناعة القرار الاستراتيجي واثره في الاداء التنظيمي، اطروحة دكتوراه، جامعة البصرة
٣. اسماعيل، جابر محمد، ٢٠٠١، تقييم نظم المعلومات الادارية المرتبطة بالحاسب الالي في وحدات القطاع الحكومي، المجلة العلمية لتجاره الازهر، العدد ٢ .
٤. ايوب، ناديا حبيب، ١٩٩٦، نموذج عام لنظام المعلومات الاستراتيجي، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الادارية (١)، الرياض
٥. التميمي، وسام خالد، (2007) العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات واثرها في صنع واتخاذ القرارات، بحث تشخيصية لآراء عينة من العاملين في الدائرة الفنية /وزارة النفط رسالة ماجستير علوم في الادارة العامة، كلية الادارة والاقتصاد.
٦. الحسنية، سليم، ٢٠٠٦، نظم المعلومات الادارية، ط٣، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن .
٧. الساعدي، مؤيد يوسف نعمة، (2006)، التعلم التنظيمي والذاكرة التنظيمية وتأثيرهما في استراتيجيات ادارة الموارد البشرية، اطروحة دكتوراه (غ م) كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد
٨. السالمي، علاء عبد الرزاق، ٢٠٠٣، نظم ادارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة.
٩. السالمي، علاء عبد الرزاق، ٢٠٠٨، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
١٠. السيد، اسماعيل، بدون تاريخ، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الادارية، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، ص ٩٧ .
١١. الطائي، محمد عبد حسين والخفاجي، نعمة عباس خضير، (٢٠٠٩) نظم المعلومات الاستراتيجية منظور الميزة التنافسية، الطبعة الاولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن
١٢. سنور، احمد، السوافيري، بدون تاريخ، المحاسبة الادارية، الدار الجامعية، الاسكندرية.
١٣. العبيدي، رائد عبد الخالق، ١٩٩٨، علاقة بعض المؤشرات التنبؤية بفعالية القرار الستراتيجي، اطروحة دكتوراه، جامعة بغداد .
١٤. العزاوي، وصال نجيم، ٢٠٠١، السياسة العامة (دراسة نظرية في حقل معرفي جديد)، مركز الدراسات الدولية، جامعة بغداد .

- ١٥ الهلالي، الهلالي الشريبي، ٢٠٠٦، ادارة المؤسسات التعليمية في القرن الحادي والعشرين، المكتبة العصرية، المنصورة
١٦. القريشي، احسان كاظم شريف، (٢٠٠٧)، الطرائق المعلمية والطرائق اللامعلمية، الطبعة الاولى، مطبعة الديواني، بغداد.
١٧. المشهداني، محمود ، ١٩٧٦، من مراحل الطريقة الاحصائية، بغداد.
١٨. ياغي، محمد عبد الفتاح، وخاشقجي، هاني يوسف، ١٩٨٩، اتخاذ القرارات في قطاع الخدمة المدنية السعودية، كلية العلوم الادارية، جامعة الملك سعود، الرياض.
١٩. يوسف، سمير محمد، ١٩٩٤، ادارة المنظمات، دار الفكر العربي، القاهرة.
٢٠. خليل، محمد احمد ابراهيم، ٢٠١١. دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية وانعكاسها على سوق الاوراق المالية، (<http://www.jpsaccountingforums.com>)
٢١. نجم، عبود نجم، ٢٠١٠، ابعاد جودة المعلومات وتشخيص الانحرافات في الاداء، جامعة الزيتونة، الاردن.
٢٢. عبد العزيز، هشام مصطفى، ٢٠٠٩، خصائص القرار الاستراتيجي، مفكرة الاسلام (٩ يوليو)
٢٣. لزهري، علمي، ٢٠٠٦، اهمية نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة يوسف بن حزة، الجزائر.
٢٤. سعيد، نضال محمد، ١٩٩٧، القيادات الادارية المفاهيم والاساليب، بغداد.
٢٥. غراب، كامل السيد، ١٩٩٧، النموذج المتكامل في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، الادارة العامة، الرياض، العدد (٥٦) .
٢٦. مشجل، هاني حميد، ١٩٩٨، اثر متغيرات البيئة الخارجية في نظم المعلومات المحاسبية، بحث غير منشور، جامعة بغداد.

المصادر الأجنبية:

1. Campus, Leonardo, (2007), Strategic Information Systems Planning: A Case Study . From The Financial Services Industry, The Journal Of Strategic Information Systems, Vol. 16, Issue 1.
<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=.1238296>
2. Daft, Richard I. (2003), management, 6th Thomson, south-western west U.S.A
3. Daft, Richard I., 1992, Organization Theory and design, 4thed, west publishing company, U.S.A.
4. Daniel, L. & Wilson, H. (2004) Action research in turbulent environments: an example of e-commerce prioritization, European Journal of Marketing, Vol. 38, No.4
5. Delone, w. and Mclean., 2003, The Delone and Mclean Model of Information Systems Success: a ten-year Update, Journal of Management information systems, vol. 19, No. 4,
6. Digman, Laster A., (1990), Strategic Management: Concepts, Decision, Cases, 2nd
Ed., Richard D., Irwin, Inc., Boston.
7. Doherty, N. F., Marples, C. G. & Suhaimi A. (1999), The relative success of alternative approaches to strategic information systems planning: an empirical analysis, Journal of Strategic Information Systems. Vol. 8, No. 3.
8. Haag, Stephen et. al., (2002), Management Information System For The Information Age, 3rd Ed., McGraw-Hill, Inc., N.Y.
9. Haag, Cumming & Dawkins, 1998: Management Information Systems for the Information Age, Boston: Irwin McGraw-Hill.
10. Haag, Stephen et. al., (2002), Management Information System For The Information Age, 3rd Ed., McGraw-Hill, Inc., N.Y.
11. Havenga, johann, & both a deoni (2003) development competitive intelligence in the knowledge-based organization,
[http:// www.kminu.pdf.com](http://www.kminu.pdf.com)
12. Hirach M. L., 1993: Advanced Management Accounting pws-kent Pulishingco. Boston.

13. Gones, I. W, Sanders," Information media and source Pattern across Management Lavel: Apilot study Genersl Mangement Information systems.
14. Glueck, W. F & Jauch, L. R, 1979, "Business Policy & Strategic Management", (4th. Ed)N. Y, McGraw-Hill I national Book co. Inc.
15. Guptauma, 2001, Information Systems in Success in the 21st Century, NJ: Prentice Hall Upper saddle River.
16. Juran and A. B. Glod Frey., 1999: Jurans Quality Hand book, McGraw Hill, New York.
17. Johnson, Gerry & Scholes , kevna, 1993 , " Exploring corporate startgy, Text & cases , " (3th. Ed) prentise halli , N.Y.
18. Irwin, W. J. Stevenson, 2005: Operation Management. McGraw-Hill Boston.
19. Lucy T.,1991 , " Management Information system" ,(4 th. Ed.) printed py Guirincey priss co. Ltd.
20. Kallmans & Reinharth., 1994: in Formation systems for Planning and Desicon Making New York: Van Nostrand Reinhold, INC.
21. Mccosh, Andrew, Mandudur. M. & Earl, Michael, J., 1984: Developing Managerial in Formation System. London: Machillan Press.
22. Milton R. W. and Swieringa R. J: 1995, Perceptions of Initial Uncertainty as a Determined of Information Valne, Journal of Accounting Research, no, 19.
23. Mintzbirg , . &Qinn, J.,1991, " The strategy process concept & contexts ", U.S.A., (1st . Ed) ,prentice _ Hall international , Inc.
24. Muller, marie-luee, hones B.A. (2004) the development of competitive intelligence in south Africa with special reference to the ciparetices in a pharmaceutical company, dissertation submitted to the university of Johannesburg, south Africa.
25. M. Mohammad & Isfandyari Moghaddam.,2008., Some Issues on Impacts and Characteristics of Information as Wealth in the New Economy., International Journal of Information Science & echnology, Vol. 2, No. 2.

26. O'Brien James A., 2001: Introduction to Information Systems: Essentials For Internet Worked E-Business Enterprise, Boston: McGraw tllil Lrwin.
27. O'Brien Tames A. (2003), introduction to information system, 11th ed McGraw-Hill, Inc., N.Y.
28. Oreilly, C.A. chatman, G.A.& Anderson, G.C., 1987," mergin organizational communication & Information in organization .ink. Roberts, & L. brter (eds, Hand book organizational communication, Brerty Hill
29. Rad Ford, J. K. ,1978 , in Formation Systems for Strategic Decision, Reston Publishing Company, INC.
30. Soner J.A.Etal , 1996 , Management , 6th .,Ed. Printic _ hall Neuudlhi
31. Turban, E, & Malean, E, & Wthrbe, J, & Bolloju, N, & Davison, R, (2002), Information Technology for management:
32. Watson, R. Pitt, L. & Kavan, B., 1998: Measuring in Formation Systems Quality, Lessons From Two Longitudinal Case Studies, MIS Quarterly, Vol. 22, No. 1, pp: 61-79.

٣. الانترنت:

1. www.whitehouse.org .