

دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تطوير أداء المنظمات

(دراسة حالة: شركة النفدي المحدودة- الخرطوم)

The role of strategic information systems in the development of
the performance of organizations

(Case study: Al-Nefidi, Inc. - Khartoum)

إعداد

د. منى النيل مصطفى مرسل

جامعة الطائف، كلية ادارة الاعمال، المملكة العربية السعودية

د. ياسر أحمد سعد مسعود

جامعة العلوم والتقانة، كلية العلوم الإدارية، السودان

Doi: 10.33850/ejev.2020.101843

قبول النشر: ٢٠٢٠ / ٧ / ٢

استلام البحث: ٢٠٢٠ / ٦ / ٤

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة لتقصي دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تطوير أداء المنظمات بالتطبيق على شركة النفدي المحدودة، وقدمت الدراسة من خلال الإطار النظري شرح لماهية نظم المعلومات الإستراتيجية، ومفهوم أداء المنظمات، كما أستعرضت بعض الدراسات السابقة وأوضحت وجه الشبه والاختلاف بينها وبين هذه الدراسة، تناولت الدراسة هذا الموضوع من خلال تساؤلات صيغت بناءً عليها الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة وهي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء المنظمات، توجد علاقة بين تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية وتطوير أداء المنظمات. توجد علاقة بين تشجيع الابتكار في العمل وتطوير أداء المنظمات. توجد علاقة بين بناء موارد المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء المنظمات. وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء شركة النفدي المحدودة، كما تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية وتطوير أداء شركة النفدي المحدودة، أيضاً تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

بين تشجيع الابتكار في العمل وتطوير أداء شركة النفدي المحدودة، كما تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين بناء موارد المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء شركة النفدي المحدودة. أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها : إنشاء إدارة خاصة بنظم المعلومات الإستراتيجية. العمل على ترسيخ مفهوم المعلومات الإستراتيجية بين العاملين. التخطيط على المدى الطويل وفق معطيات نتائج تقارير نظم المعلومات الإستراتيجية.

Abstract:

This study aimed to investigate the role of strategic information systems in developing the performance of organizations by applying to Al-Nafidi Company Limited, and the study provided through the theoretical framework an explanation of what is strategic information systems, and the concept of organizations' performance, also reviewed some previous studies and clarified the similarities and differences between them and this study, the study addressed This topic is based on questions formulated on the basis of the hypotheses upon which the study was based. There is a statistically significant relationship between strategic information systems and organizational performance development. There is a relationship between improving the level of operational efficiency and developing the performance of organizations. There is a relationship between encouraging innovation at work and developing organizational performance. There is a relationship between building strategic information resources and developing organizational performance. The study reached several results, the most important of which was the presence of a statistically significant relationship at the level of statistical significance ($\alpha \leq 0.05$) between strategic information systems and the development of the performance of Al-Nafidi Company Limited, as it was found that there was a statistically significant relationship at the level of statistical significance ($\alpha \leq 0.05$) between improving the level Operational efficiency and development of the performance of Al-Nafidi Company Limited, and also showed a statistically significant relationship at the level of statistical significance ($\alpha \leq 0.05$) between encouraging innovation in work and developing the performance of Al-Nafidi Company Limited, as it was found that there is a statistically significant relationship at the level of statistical significance ($\alpha \leq 0.05$) Between building the resource Alomat strategy and develop the performance of Alinvada Company Limited. The study recommended

several recommendations, the most important of which are 1 / Establishing a special department for strategic information systems. 2 / Working to establish the concept of strategic information among workers. 3 / Long-term planning according to the data of the results of strategic information systems reports.

مقدمة البحث:

منذ القدم كانت منظمات الأعمال تحتاج إلي مقدار كبير من المعلومات لكي تؤدي وظائفها الإدارية، حيث كانت مهمة جمع البيانات وتحويلها إلي معلومات، ونشر المعلومات تترك إلي فئات وظيفية تتولى تنفيذ هذه العملية وبعد ذلك حدث تطور في طريقة تعامل المنظمات مع المعلومات، حيث أصبحت تعامل المعلومات كأحد المواضيع الدراسية، فجمع البيانات وتحويلها إلي معلومات من قبل الأفراد والمعدات، ونقل المعلومات إلي المستخدم، والتقييم وصنع القرارات كلها درست تحت تصنيف هو نظم المعلومات الإدارية وبعد ذلك حدث زيادة في التأكيد من قبل الإدارة العليا للتخطيط طويل الأجل ولصنع القرار الإستراتيجي مقارنة بالقرار التشغيلي، وهذا التغير قد أوجد الحاجة إلي صنف جديد من المعلومات وفي منتصف عقد الثمانينات بدأت العديد من منظمات الأعمال بالنظر إلي نظم المعلومات كأدوات لكسب المزايا التنافسية قياساً بالمنظمات المنافسة. وغالباً ما تدعى هذه النظم بنظم المعلومات الإستراتيجية، كما وأن استخدامها لدعم تخطيط ورقابة الإدارة كان موجهاً نحو جعل عمليات الأعمال أكثر فاعلية وكفاءة.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في أن المنظمات السودانية لا تتعامل مع نظم المعلومات الإستراتيجية بما يؤدي إلي تطوير أداءها العام وبالتالي تطرح الأشكالية التساؤلات التالية:-

- ما مدى تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية في المنظمات؟
- ما مدى العلاقة بين تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية وتطوير أداء المنظمات؟
- ما مدى العلاقة بين تشجيع الإبتكار في العمل وتطوير أداء المنظمات؟
- ما مدى العلاقة بين بناء موارد المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء المنظمات؟

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في دراسة نظم المعلومات الإستراتيجية ومدى تطبيقها في المنظمات وذلك كما يلي:-

أولاً:- الأهمية العلمية للبحث: تتمثل أهمية الدراسة العلمية في سد الفجوة في الدراسات السابقة التي تناولت نظم المعلومات الإستراتيجية من خلال ربط أبعادها بتطوير أداء المنظمات من خلال الاستفادة من التجارب المشابهة وتقديم حلول ومقترحات بخصوص تطوير الأداء.

ثانياً:- الأهمية العملية: يسهم البحث في معرفة كيفية التعامل مع نظم المعلومات الإستراتيجية والاستفادة منها في تطوير أداء المنظمات من خلال الأبعاد المختلفة وهي (تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية، تشجيع الابتكار في العمل، بناء موارد المعلومات الإستراتيجية)، كما أنه يسد ثغرة علمية ويعمل على توفير معلومات تفيد متخذى القرار، كما أنه يوفر مرجع بالمكتبة للدارسين وقد يفتح آفاقاً لبحوث جديدة، بالإضافة إلي أنه من البحوث القليلة والنادرة في هذا المجال.

أهداف البحث:

يهدف البحث لمعرفة أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في تطوير أداء المنظمات من خلال الأهداف التالية:-

- ١/ التعرف على مفهوم نظم المعلومات الإستراتيجية وأبعادها المختلفة.
- ٢/ التعرف على مفهوم التنظيم والمنظمة والأداء.
- ٣/ دراسة أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في تطوير أداء المنظمات.

فرضيات البحث:

تحقيقاً لهدف البحث وفي ضوء الدراسات السابقة وللإجابة عن تساؤلات البحث فقد تم صياغة الفرضيات الآتية:-

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء المنظمات. وتتفرع منها

- ١/ توجد علاقة بين تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية وتطوير أداء المنظمات.
- ٢/ توجد علاقة بين تشجيع الابتكار في العمل وتطوير أداء المنظمات.
- ٣/ توجد علاقة بين بناء موارد المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء المنظمات.

أسلوب البحث:

لتحقيق أهداف البحث فقد اعتمد الباحثين على أسلوبين هما:

١. الجانب النظرى: يتمثل في الإطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بنظم المعلومات الإستراتيجية بهدف إعداد الإطار النظرى والتحليلى للبحث واستقراء فرضياته.
٢. الجانب الميدانى: يتمثل في إعداد استبانة وتحكيمها ومن ثم توزيعها على مجتمع البحث في العام (٢٠١٩م) وذلك للتحقق من فرضيات البحث.

حدود البحث:

الحد الموضوعى: يقتصر البحث على قياس أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في تطوير أداء المنظمات.

الحد المكاني: السودان

الحد الزماني: العام ٢٠١٩م

تنظيم البحث:

تحقيقاً لأهداف البحث فقد قسم إلي أربعة محاور، المحور الأول الإطار العام للبحث، المحور الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة، المحور الثالث الدراسة الميدانية، المحور الرابع النتائج والتوصيات، المراجع والملاحق.

الإطار النظري والدراسات السابقة
نظام المعلومات الإستراتيجية:
مفهوم نظام المعلومات :

على الرغم من أن بدايات فكرة أنظمة المعلومات ترجع إلي الجهود البابلية الأولى والتي تعد بداية لنشوء فكرة تسجيل وحفظ البيانات ومعالجتها عن طريق قيام التجار البابليين بتسجيل نتائج معاملاتهم وعقودهم على الألواح والرقائق الطينية إلا أن البدايات الحديثة تعود إلي أواخر القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين والتي تبلور على شكل نظم مختلفة لمعالجة البيانات، إن اعتماد المنظمات على أنظمة المعلومات في تحقيق أهدافها قد أدى إلي تطور هذه الأنظمة وزاد في أهمية الدور الذي يؤديه في أعمال مستويات المنظمة كافة، وفيما يلي أهم السمات التي تتمتع فيها أنظمة المعلومات في كل مرحلة:- (الهواسي، ٢٠١٣م، ص ص ٤٨-٤٩)

١/ الفترة من ١٩٥٠-١٩٦٠م : تتسم بالبساطة وتقتصر على معالجة المعاملات.
 ٢/ الفترة من ١٩٦٠-١٩٧٠م : تزويد المستفيدين والمديرين بالتقارير المعلوماتية التي يحتاجونها لأغراض دعم عملية اتخاذ القرار عن طريق استخدام نظم المعلومات الإدارية.
 ٣/ الفترة من ١٩٧٠-١٩٨٠م: بدأ ظهور نظام معلومات التقارير لتلبية احتياجات المديرين في صنع القرارات الروتينية وظهور نظام دعم القرار لتقديم بدائل لصنع القرارات المعقدة.
 ٤/ الفترة من ١٩٨٠-١٩٩٠م : ظهرت أدواراً جديدة وأكثر اتساعاً لهذه الأنظمة ومنها التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات وشبكة الاتصالات التي سهلت عملية نقل وتبادل المعلومات داخل وخارج المنظمات ومن بين التطورات في مجال نظم المعلومات والتي كانت انعكاساً للعوامل السابقة هو ظهور عدد من النظم منها نظام معلومات المديرين والنظم الخبيرة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي.
 ٥/ الفترة من ١٩٩٠-٢٠٠٠م: ظهور الأنظمة الخبيرة وأنظمة المعلومات الإستراتيجية، فاستخدام المنظمات لهذه الأنظمة ساعدها كثيراً على تحقيق الأهداف التي وضعتها ومنها رفع كفاءة المنظمة وفعالية الوظيفة وجودة خدمة الزبون ونتاج وتعزيز الابتكار وانجاز الأعمال ورفع أسس المنافسة وقيمة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات.

نظام المعلومات هو المدخل الذي يتعامل مع المشروع كوحدة ويكون النظام من مجموعة من الانظمة النوعية المترابطة والتي تعمل معاً لتوفير معلومات دقيقة وفي توقيت مناسب لإتخاذ القرارات الادارية والتي تقود إلي تنظيم أهداف المشروع الكلية، كما عرف بذكر الغرض منه وهو توليد كل البيانات الدائمة لتشغيل المنشأة وتشغيل البيانات باكثر

الطرق كفاءة واقتصاد وإنتاج معلومات دقيقة لكل مستوى إدارى، كما يعرف بأنه نظام من الافراد والمعدات والإجراءات والمستندات ووسائل الإتصال الذى يجمع البيانات ويقوم بعمليات تشكيل وتخزين وإسترجاع وعرض البيانات لإستخدامها فى التخطيط والموازنات التخطيطية وفى المحاسبة والرقابة وغيرها من العمليات الإدارية، من هذه التعريفات نخلص للتعريف بأن نظام المعلومات هو نظام من الانظمة الاخرى الموجودة بالمشروع يقوم بمهمة تجميع البيانات وتحويلها إلى معلومات حسب إجراءات وقواعد محددة تساعد بها الإدارة وفئات أخرى فى إتخاذ القرارات التى تتعلق بالتخطيط والرقابة والعناصر الرئيسية لنظام المعلومات هى تجميع البيانات وتشغيلها وتخزينها وإسترجاعها وتحويلها. (مبارك، ٢٠٠١م، ص ٥٠-٥١)

نظام المعلومات هو بيئة تحتوى على عدد من العناصر التى تتفاعل فيما بينها ومع محيطها بهدف جمع البيانات ومعالجتها حاسوبياً وإنتاج وبتث المعلومات لمن يحتاجها لصناعة القرارات، هذا التعريف يبين أن نظام المعلومات: (الصباغ، ٢٠٠٠م، ص ١١-١٢)

- ١/ هو بيئة أو كيان قائم بذاته تفصله عن الكيانات الأخرى أو عن المحيط الذى يعمل فيه حدود وفي معظم الحالات لا تمتلك هذه الحدود صفة مادية أى أنها غير ملموسة.
- ٢/ أنه يتألف أو يتكون من عدد من العناصر وهذه العناصر هى الأفراد ومنظومات وبرمجيات ومنظومات الاتصال والإجراءات والأساليب التى تحكم عمل النظام وتديره والأجهزة والمعدات والأبنية والأثاثات.
- ٣/ أن العناصر اعلاه تتفاعل فيما بينها مع بيئتها أو محيطها بصورة دائمة وهذا هو مفهوم النظام المفتوح الذى ينطبق على معظم النظم العاملة حالياً أما النظام الذى لا يتفاعل مع بيئته فيسمى النظام المغلق.
- ٤/ الهدف الأساسي لنظام المعلومات وجمع البيانات ومعالجتها وإنتاج وبتث المعلومات والبيانات هى مفاهيم لغوية أو رياضية أو رمزية خالية من المعنى الظاهرى متفق عليها لتمثيل الأشخاص أو الأشياء أو الاحداث.
- ٥/ تسمى المعلومات التى ينتجها نظام المعلومات (المعلومات الرسمية) وهى جميع القوانين والتشريعات والأحكام والتعليمات والقرارات التى تحكم وتنظم عمل نظام المعلومات وغيره من الأنظمة، والمعلومات الرسمية هى المصدر الرئيسى لصناعة القرارات ولكنها لا تتوفر دائماً لسبب أو لآخر فيضطر صانع القرار إلى الاعتماد على نوع آخر من المعلومات لا تنتج عن نظام معلومات وانما تستحصل من زملاء العمل أو الاصدقاء أو الأفراد أو جهات أخرى وتسمى المعلومات غير الرسمية ومن أمثلتها الدعاية والاشاعة والأفكار وهى تشكل مصدراً مهماً من مصادر المعلومات المعتمدة فى صناعة القرارات عندما لا تتوفر معلومات رسمية.

خصائص نظم المعلومات:

هنالك مجموعة من الخصائص التي تتميز بها نظم المعلومات عند استخدامها في العمليات المختلفة التي تقوم المنظمة بتنفيذها وتساعد هذه المنظمة في تنفيذ الأنشطة المختلفة التي تقوم بها ويمكن تحديد أهم هذه الخصائص بالآتي: (حافظ وعباس، ٢٠١٤م، ص ٦٤)

١/ الوفرة: أي عملية تحديد الوقت الذي سوف يكون فيه نظام نظم المعلومات متاحاً للعاملين أي بعبارة أخرى الفترة الزمنية التي يتوفر فيها نظام نظم المعلومات للعاملين وبالشكل الذي يقوم فيه النظام بتقديم المساعدة المطلوبة للعاملين في تنفيذ الأنشطة المختلفة المكلفين بها.

٢/ سهولة الوصول: وهي عملية تقسيم المعلومات إلي عدة فئات وتحديد من يصل إلي كل فئة من الأفراد العاملين في المنظمة أي بعبارة أخرى العمل على توفير المعلومات المطلوبة للأفراد العاملين في الوقت والمكان المناسب وبالشكل الذي يساعد على تقليل الجهد والوقت والكلفة التي من الممكن أن تتحملها المنظمة.

٣/ الإعتدالية: تعني بأن نظم المعلومات الخاص بالمنظمة يقوم بتوفير كافة المعلومات المطلوبة بشكل دقيق وبالوقت المناسب وبالتالي فإنه قادر على تنفيذ كافة المهام والواجبات التي من الممكن أن توكل إليه.

٤/ القابلية للتوسع: أي الدرجة التي يكون فيها النظام قادراً على التكيف مع المتطلبات المتزايدة وبشكل جيد، إذ كما هو معروف أن البيئة التي تعمل فيها المنظمة هي بيئة متغيرة باستمرار وبالتالي فهي بحاجة إلي نظام يمكنه التكيف مع المتغيرات المستمرة التي تواجهها المنظمة في عملياتها اليومية.

٥/ المرونة: أي قابلية نظام نظم المعلومات على التغيير وبشكل سريع تبعاً إلي التغييرات التي تحدث في المنظمة وبالشكل الذي يساعد النظام على تجنب التقادم والتكيف مع تطورات التكنولوجيا التي يشهدها العالم في هذا المجال.

٦/ الاداء: أي مدى السرعة والدقة التي يمكن أن يقوم بها نظام نظم المعلومات بأداء وظيفة معينة.

٧/ تخطيط القدرة: أي القيام بتحديد متطلبات البنية التحتية المناسبة لنظام نظم المعلومات وبالشكل الذي يجعله قادرة على أداء وظائفه المختلفة.

يمكن إجمال خصائص نظام المعلومات فيما يلي:- (القباني، ٢٠٠٨م، ص ص ١٠-١٣)

١/ شبكة إتصال: يشبه نظام المعلومات حالة شبكة الإتصال في أنه يزود بمسارات معلومات إلي التأثير من النقاط وهو يساعد المعلومات على التدفق في كل مكان بالمشروع وربما إلي خارج المشروع.

٢/ مراحل تحويل وتوظيف البيانات: تقوم نظم المعلومات بتحويل المدخلات إلي مخرجات وهنا توجد ثلاثة مراحل أساسية في هذا التحويل هي مرحلة الإدخال ومرحلة التشغيل

ومرحلة الإخراج وترتبط بهذه المراحل عدة وظائف هي تجميع البيانات وتشغيل البيانات وإنتاج المعلومات، كما يتم تنفيذ وظائف أخرى هي رقابة البيانات وإدارة البيانات. ٣ / إدخال البيانات وإخراج المخرجات: يتم إدخال البيانات خلال مرحلة الإدخال بينما يتم الحصول على المعلومات خلال مرحلة المخرجات وعلى ذلك فإن البيانات هي الخامات التي تتحول إلى منتجات معلوماتية أو بضاعة تامة وتبداء البيانات بأكثر من شكل كما تنتج المعلومات لمختلف الأهداف والمستخدمين.

٤ / مستخدموا المعلومات: يتم إنتاج المعلومات من نظام المعلومات بالمشروع وذلك ليستخدمه أى من المستخدم الداخلى أو المستخدم الخارجى ويشمل المستخدم الداخلى المديرين والموظفين بالمشروع، أما المستخدم الخارجى فيشمل كافة الجهات المهتمة خارج المشروع مثل الدائنين والموردين والعملاء... الخ.

٥ / الأهداف: أى نظام معلومات بأى مشروع لديه ثلاثة أهداف هى التزويد بالمعلومات المساندة لعملية إتخاذ القرار، التزويد بالمعلومات المساندة للعمل اليومي الروتيني، التزويد بالمعلومات، وتتم عمليات خدمات كل من المستخدمين الداخليين والمستخدمين الخارجيين من خلال معلومات مساندة القرار ومساندة العمليات ويتم إنتاج معظم المعلومات اللازمة للهدفين الثانى والثالث من خلال تشغيل العمليات.

يتضمن نظام المعلومات مجموعة من الفعاليات والأنشطة التى يقوم بها حتى يستطيع الحصول على المعلومات الملائمة من خلال مراحل معالجة البيانات وهى:- (الجزراوى والجنابى، ٢٠٠٩م، ص ٢٠)

المدخلات Input :

حيث أن البيانات تشكل مدخلات النظام ولأنها متعلقة بعمليات الوحدة الاقتصادية وبقية الأحداث فيجب أن تجمع وتدخل إلى النظام من أجل عمليات المعالجة اللاحقة فالمستندات والوثائق التى تصور العمليات المالية بين الوحدة الاقتصادية والبيئة المحيطة تشكل مدخل النظام المحاسبي.

المعالجة Processing :

هى تمثل الجانب الفنى من النظام وهى مجموعة من المعطيات المحاسبية وعمليات المقارنة والتلخيص والتصنيف والفرز والتى تجرى على البيانات المدخلة بهدف تحويلها إلى معلومات تقدم للمستفيد النهائى.

المخرجات Output :

يتم اىصال المعلومات إلى المستفيدين وفق أشكال متعددة كالتقارير والجداول والقوائم والأشكال البيانية وهذه المعلومات يطلق عليها مخرجات نظام المعلومات حيث أن الهدف الرئيسى لأى نظام معلومات هو إنتاج المعلومات المناسبة للمستفيدين. التدقيق والرقابة:

إن المدخلات والعمليات والمخرجات خاضعة في النظام لعملية التدقيق والرقابة الداخلية (أجهزة الوحدة المحاسبية المختصة) وكذلك إلي عملية التدقيق والرقابة الخارجية (مراقب الحسابات أو أى جهة أخرى).

التغذية الراجعة Feed back :

هى عملية قياس رد فعل المستفيدين على عمل النظام أو كما تعرف هى المخرجات التى ترسل إلي النظام ثانية كمصادر للمعلومات ويمكن أن تكون التغذية الراجعة داخلية (من داخل الوحدة الاقتصادية) أو أن تكون خارجية (من خارج الوحدة الاقتصادية) وتستخدم للبدء أو لتغيير العمليات، كما أن التغذية الراجعة هى نظام تحكم أى أنه ينظم معدل إدخال المدخلات إلي النظام ومعدل إخراج المخرجات من النظام وكذلك معدل إجراء العمليات داخل النظام، حيث تستخدم المدخلات بعض أو كل المخرجات القادمة عبر جهاز التحكم ويسمى الجزء العائد من المخرجات إلي المدخلات بهذه الطريقة بالتغذية الراجعة. (الجزراوى والجنابى، ٢٠٠٩م، ص ٢١)

نظام المعلومات الإستراتيجية:

يعرف نظام المعلومات الإستراتيجية بأنه النظام الذى يدعم أو بصيغ الإستراتيجية التنافسية لوحدات الأعمال. (العمرى والسامرائى، ٢٠١٠م، ص ٢٦)

كما عرف بأنه ذلك النظام الذى يعمل على تنفيذ استراتيجيات الأعمال باستخدام الحاسوب فضلاً عن أنها تلك النظم التى تطبق فيها موارد وخدمات المعلومات لاستغلال فرص الأعمال الإستراتيجية بطريقة تكون فيها لنظم الحاسوب تأثير في منتجات المنظمة وعملياتها. (الزعبى، ٢٠٠٥م، ص ٣٣)

كما يعرف بأنه النظام الذى يؤمل لمخرجاته أن تسهم في دعم أو تشكيل الإستراتيجية وتنفيذها باستخدام الحاسوب واسناد قرارات الإدارة العليا في المنظمة بالمعلومات الإستراتيجية للحصول على تقدم في الموقف التنافسي أو ادامة التقدم المتحقق أصلاً أو تقليص الفجوة التنافسية التى تفصل المنظمة عن منافسيها. (العبارى، ٢٠١٢م، ص ٨٤)

خصائص نظم المعلومات الإستراتيجية:

رغم قلة الكتابات التى تناولت خصائص نظام المعلومات الإستراتيجية إلا أنه يمكن تلخيص أهم هذه الخصائص كما يلي:- (أيوب، ١٩٩٦م، ص ص ٢٤-٢٥)

١/ إن نظام المعلومات الإستراتيجية هو نظام متكامل يعتمد على معلومات التقارير التلخيصية المتبعة بأوضاع المنظمة الداخلية كما يعتمد بصورة أكبر على المعلومات التى تنشأ في البيئة الخارجية والتي تكون ذات طبيعة تنبؤية تتعلق بالمستقبل أكثر من ارتباطها بالماضى.

٢/ إن نظام المعلومات الإستراتيجية المتكامل يحتوى على معلومات شاملة يكون بعضها ذا خصائص كمية يتم تحليلها باستخدام أساليب التحليل الكمي المناسبة والبعض الآخر ذات خصائص وصفية تعتمد على الآراء الشخصية والملاحظات.

٣/ يشكل الكمبيوتر عنصراً مهماً من عناصر نظام المعلومات الإستراتيجية.

٤/ يحتوى نظام المعلومات الإستراتيجية على جزء رسمى يجمع المعلومات ويعالجها بالنظام طبقاً لاجراءات معينة ويقدمها على شكل تقارير للإدارة كما يحتوى على جزء غير رسمى يعمل على تقديم المعلومات التى تدعم بكفاءة الفكر الاستراتيجى لدى الإدارة.

الأدوار الإستراتيجية لنظم المعلومات الإستراتيجية:

الدور الأول: تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية ، تشير الكفاءة التشغيلية إلي القدرة التى تتمتع بها المؤسسة في أداء عملياتها التشغيلية المختلفة بأقل التكاليف الممكنة في إطار الموارد المتاحة ووصولاً إلي مستوى أداء مطلوب للمؤسسة علماً بأن هذه القدرة مقيدة بثلاثة شروط هي:- (العمرى والسامرائى، ٢٠١٠م، ص١٣٥)

التكلفة الأقل، الموارد المتاحة والوصول إلي مستوى الأداء المستهدف، ويتجلى دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تعزيز الكفاءة التشغيلية فيما يلي:-

- تأهيل المؤسسة وحثها على تبني استراتيجيات التكلفة المنخفضة.
- تحقيق مساعدة المؤسسة في توظيف جوانب القوة الداخلية التى تميزها وتجاوز جوانب ضعفها.
- مساعدة إدارة المؤسسة في استثمار الفرص المتاحة في البيئة الخارجية وتجنب التهديدات الكائنة فيها.
- المساهمة في إعادة هيكلة كلف الصناعة بعدة أساليب أهمها أسلوب اقتصاديات الحجم والمشاركة في الموارد.

الدور الثانى: تشجيع الابتكار في العمل، تساهم نظم المعلومات الإستراتيجية بدور جوهري في تشجيع الابتكار في حياة المؤسسة على نحو يثير تساؤل خاص بمفهوم الابتكار وكيفية حصوله وطبيعة الدور الذى تساهم به نظم المعلومات الإستراتيجية إذ يعرف الابتكار على أنه توليد الافكار الجديدة وقبولها وتطبيقها.

الواقع أن قدرة المؤسسات على الابتكار تحدث تأثيراً مباشراً على قدرتها التنافسية وأدائها حيث تتميز المؤسسات الناجحة باستخدام التكنولوجيا وانتاج المنتجات الفريدة وبقدرة داخلية على وضع خطط التطوير وحيازة آلية فعالة لتلبية احتياجات الطلب، أما بخصوص كيفية مساهمة نظم المعلومات في تشجيع الابتكار فإنه يمكن تجسيد تلك المساهمة كما يلي:-

(أحمد ومجلى، ٢٠١٤م، ص٢٩)

- تعزيز القاعدة المعرفية في المؤسسة وتطبيق مفهوم إدارة المعرفة وما يترتب على هذه الإدارة من ميزات متنوعة.
- تيسر استجابة المؤسسة وتكييفها مع بيئتها الخارجية خاصة فيما يتعلق بالأبداعات الجديدة والتطورات الحاصلة والاستجابة لها.
- تعزيز قدرة المؤسسة على المساومة مع العملاء من خلال تعزيز ولأئهم ومنعهم من التحول إلي التعامل مع منتجات المؤسسة المنافسة وخدماتها نتيجة خلق مزايا ابتكارات جديدة.
- تعزيز قدرة المؤسسة على المساومة مع الموردين من خلال تطبيق مبدأ المؤسسة الأولى بالرعاية.

الدور الثالث: بناء موارد المعلومات الإستراتيجية، يتحقق هذا عندما تستثمر المنظمة في نظام المعلومات الإستراتيجية المتطورة والتي تساعد في بناء قاعدة بيانات استراتيجية وذلك من أجل الغرض الرئيسي لنظم المعلومات إلا أنه يمكن استخدامها في وظائف أخرى وحيث أن هذه القاعدة تحتوى على معلومات عن عمليات المنظمة وأنشطتها وكذلك عن العملاء والمجهزين والمنافسين والبيئة المحيطة فإن توافر مثل هذه المعلومات يعد من الموجودات الثمينة في المنظمة والتي تساعد في التخطيط الاستراتيجي والمبادرات الإستراتيجية. (المبيضين، ٢٠١٥م، ص ٣)

أداء المنظمة:

مفهوم الأداء:

إن الأداء هو الجهود المبذولة لتحقيق الأهداف بفاعلية من خلال الاستخدام الكفوء للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية المتاحة في فترة زمنية معينة، وهو النتيجة النهائية للأنشطة والفعاليات داخل الشركة وفي جائل متصل أن الأدجاء يشير إلي قدرة الشركة على تحقيق أهدافها المالية والاجتماعية والأخلاقية والأداء في الشركة يعتمد على عدد من العوامل الخارجية والداخلية فالعوامل الخارجية هي خارج سيطرة الشركة في حين يمكن التحكم في العوامل الداخلية من قبل الإدارة وتؤثر الإدارة العليا على المنتجات والثقافة التنظيمية وخدمة إدارة الجودة والتوجه نحو السوق، كما أن الأداء هو دالة الأنشطة والفعاليات المتعددة في الشركة والتي تحكمها عوامل ومحددات مختلفة فهو انعكاس لقدرة الشركة على تحقيق أهدافها بفاعلية. (الطويل، ٢٠١٨م، ص ٨٤)

من المفاهيم المرتبطة بالأداء مفهوم الإنتاجية الذي يشير إلي ما يتضمن كلاً من الفاعلية والكفاءة وتشير الفاعلية إلي تحقيق الأهداف المحددة من قبل المنظمة بغض النظر عن التكاليف المترتبة على هذه الأهداف، أما الكفاءة فتشير إلي نسبة المدخلات المستهلكة إلي المخرجات حيث كلما كانت المخرجات أكثر من المدخلات فإن الكفاءة تكون أعلى

والإنتاجية تقاس بمعياري الكفاءة والفاعلية فالعامل الجيد تكون انتاجيته عالية ويساهم أدائه في تقليل المشاكل المرتبطة بالعمل. (الفروخ، ٢٠١٠م، ص٤٣)

كما يتضح في هذا البعد المعرفة والكفاءة التي تعتبر مهمة في انظمة المساءلة إذ تهتم بعض أنظمة المساءلة بأساسيات القراءة والكتابة والحساب وبعضها بالإضافة إلي ما ذكر يهتم بالمواد الأخرى مثل العلوم والدراسات الاجتماعية. (الراسبي، ٢٠١٢م، ص١١٠)

كما يعرف الأداء لغة تنفيذ الشيء أي تأديته ودفعه للتنفيذ ويقال قد أدى أي بمعنى تمت تأديته وتنفيذه وللأداء مرادفات لغوية منها (اتمام، انجاز، تحقيق، تمضية، وتنفيذ وعمل وفاعلية وفعل وقيام ومباشرة ووفاء)، والأداء أيضاً من حيث اللغة مصطلح مستمد من الكلمة الانجليزية To Perform والذي اشتق من الكلمة الفرنسية القديمة Performer والذي يعنى تنفيذ مهمة أو تأدية عمل. (القبسي، ٢٠١٦م، ص٤٦)

يشير الأداء إلي ما يتمتع به العاملون في المنظمات من مهارات وقدرات وامكانات فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازه فإنه يحقق الغرض منه أما إذا كان الأداء لا يرقى إلي المستوى المطلوب لإنجاز العمل فإن ذلك يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتدريب العاملين عليها لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم وهذا لا يتم التعرف عليه إلا في ظل تقييم أداء العاملين مع استخدام إدارة الأداء كوسيلة فاعلة تساعد في تخطيط وتنظيم وتوجيه وتقييم الأداء بغرض التعرف على أوجه القصور وتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة لتحسين مهارات العاملين بشكل يساهم بفاعلية في رفع قدرات العاملين بهدف الوصول إلي المستوى المطلوب من الأداء. (النمر وآخرون، ٢٠١٣م، ص٢٩٩)

أنواع تقييم الأداء:

١/ تقييم الأداء المالي

يحتل تقييم الأداء المالي مكانة بالغة الأهمية في القطاعات الاقتصادية ركزت عليه الكثير من الدراسات والأبحاث المحاسبية والإدارية، وذلك بسبب الندرة النسبية التي تعتمد عليها مؤسسات الأعمال قياساً بحجم الاحتياجات المالية الكبيرة والمتنافس عليها، ولهذا فإن تقييم الأداء المالي يعد أحد العناصر الأساسية للعملية الإدارية حيث يوفر للإدارة بيانات ومعلومات تستخدم في قياس وتحقيق أهداف المؤسسة والتعرف على اتجاهات الأداء لذا يوفر أساس في تحديد مسيرة المؤسسة ونجاحها ومستقبلها، ويعتبر تقييم الأداء المالي هو استخدام نسبة بسيطة بالاستناد إلي مؤشرات مالية يفترض أن تعكس إنجاز الأهداف الاقتصادية للمؤسسة، ويعد تقييم الأداء المالي بأنه وصف لوضع المؤسسة أنياً وتحديد الاتجاهات المستخدمة للوصول إليه من خلال دراسة المبيعات والإيرادات، الموجودات المطلوبة وصافي الثروة بالإضافة إلي أنه يوضح أثر التمويل على ربحية المؤسسة، ويعكس كفاءة السياسة التمويلية لها، أما أهمية دراسة تقييم الأداء المالي فإنه ينتج من خلال متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة وطبيعته، المتابعة والمعرفة بالظروف المالية

والاقتصادية والمحيطية بالمؤسسة والمساعدة في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتقييم البيانات المالية. (عبد القادر وآخرون، ٢٠٠٩م، ص ٢٥١)

تقويم الأداء المالي هو الركيزة الأساسية لتحسين الأداء وكفاءته لأنه جوهر الرقابة من تحليل الانحرافات المترتبة على عملية التقويم بالإضافة إلى اتخاذ الإجراءات الصحيحة بضبط سلوك التخطيط والنتائج من التغيير الفعلي، وإجراء الفحص والتدقيق والتحليل المنظم لكل اتجاهات التنظيم داخل العمل كالتنظيم والسياسات والإجراءات والفوائد واختيار الأفراد لتحقيق الأهداف بأقل جهد وتكلفة وزمن لتحقيق عائد مجزي من العمل. (الطويل، ١٩٩٧م، ص ٢٥)

هناك العديد من المعايير المستخدمة للحكم على الأداء المالي، ومن أهمها: (الشماع وأمين، ١٩٩٠م، ص ١٥)

أ/ **المعايير المطلقة:** هي تلك النسب أو المعدلات التي أصبح استعمالها في حقل التحليل المالي متعارفاً عليها في جميع المجالات رغم اختلاف نوع الشركة وعملها ووقت التحليل، ومن أمثلتها نسبة التداول 2 : 1 ونسبة السيولة السريعة 1 : 1 وغيرها.

ب/ **معيار الصناعة:** وهو متوسط نسبة مأخوذة لمجموعة كبيرة من الشركات والمؤسسات التي تنتمي إلى صناعة واحدة عن فترة زمنية محددة ويفيد هذا المعيار أو المعدل عند مقارنة النسبة الخاصة بالشركة موضوع الدراسة في معرفة المركز النسبي لها، ومدى التطابق أو التباين مع معدل الصناعة للقطاع.

ج/ **المعيار التاريخي:** يعتبر هذا المعيار أداة هامة لتقييم أداء البنك لمقارنة المؤشرات المالية للبنك مع نفس المؤشرات للبنك ذاته ولكن لفترات زمنية سابقة، وبالتالي يمكن التعرف على تطور المؤشرات خلال السلسلة الزمنية، والكشف على مدى التغيير الحادث في الأداء.

د/ **المعيار المخطط:** المعيار المخطط هو عبارة عن تصور يبحث في الجوانب المختلفة للعمليات المستقبلية وتكون لفترة محددة ومن أمثلة المعيار المخطط، قيام إدارة الشركة بتحديد نسب مستهدفة لكل من العائد على الاستثمار والعائد على حقوق المساهمين قبل بداية السنة المالية، ثم تقوم الإدارة بعد انتهاء السنة المالية بالمقارنة بين المخطط والمتحقق فعلاً.

هـ/ **المعيار الوضعي:** هو نسبة أو رقم تقوم بوضعه هيئة ذات اختصاص وتطلب من المعنيين الالتزام به، مثل النسب التي يطلب البنك المركزي من البنوك الالتزام بها مثل نسبة القروض إلي الودائع. (رمضان، ١٠٠٧م، ص ١٧)

يعتمد تقييم الأداء المالي على مجموعة كبيرة جداً من المؤشرات والمعايير المالية لفهم البيانات المالية والتي يمكن إدراجها تحت عناوين عديدة منها ما يتعلق بالربحية والسيولة

والنشاط والدفع المالي، كما أن تقييم الأداء باستخدام النسب المالية: يعتبر هذا الأسلوب من أساليب التحليل المالي الأكثر شيوعاً في عالم الأعمال لأنه يوفر عدداً كبيراً من المؤشرات المالية التي يمكن الاستفادة منها في تقييم أداء المؤسسات من مجالات الربحية والسيولة والكفاءة في إدارة الأصول والخصوم. (العرفي، ٢٠١٤م، ص ٢٣١)

مفهوم التنظيم:

بالرغم من الإهتمام المتزايد الذي لاقاه موضوع التنظيم إلا أنه من أكثر المصطلحات عرضة للتضارب في تحديده أو شرح مضمونه لذا نرى من الأفضل في ظل هذا التضارب أن نلجأ إلي أكثر من تعريف للتنظيم حتي يمكننا الإستدلال إلي مفاهيم واضحة ودقيقة يصلح معها تحديد المقومات التي يستند عليها مفهوم التنظيم وتقول ماري فوليت في التنظيم " لا يمكننا أن نتنبأ الآن بمدى التغيرات التي يمكن أن يحدثها التغيير في التنظيم الداخلي علي السياسات الإدارية للمنظمات" ويقول مرني ورايلي " التنظيم هو عبارة عن الشكل الذي تبدو فيه أي جماعة إنسانية لغرض تحقيق هدف مشترك" أما شمسستر برنارد فيعرف التنظيم بأنه " نظام يعمل علي التحديد الإداري للأنشطة أو القوى الشخصية المنسقة بين شخصين أو أكثر" والتنظيم كما يقول هنري فايول " إنه إمداد المنظمة بكل ما يساعدها علي تأدية مهامها من " المواد الأولية والآلات ورأس المال والأفراد ويتوجب علي المدير إقامة نوع من العلاقات بين الأفراد بعضهم ببعض وبين الأشياء بعضها ببعض أيضاً"، من إستعراض التعريفات السابقة تتضح المقومات التالية لمفهوم التنظيم:(بربر، ١٩٩٦م، ص ٨٣-٨٤)

- ١- يرتبط وجود التنظيم بوجود هدف أو أهداف محددة وهي مبررات وجوده.
 - ٢- يستند التنظيم علي تحديد واضح للعلاقات والسلطات وهذه العلاقات هي الأساس في تحقيق الأهداف بكفاءة عالية.
 - ٣- يستند التنظيم علي مجموعة من الأفراد لديهم الرغبة في توجيه جهودهم لتحقيق الأهداف المتفق عليها.
 - ٤- يقوم التنظيم علي شبكة من الإتصالات تكفل ترابطه وإنسجامه وتكفل تنمية العلاقات بين الأفراد والوحدات الإدارية.
- كما يعرف التنظيم بأنه كيان إجتماعي منسق بوعي وله حدود واضحة المعالم ويعمل علي أساس دائم لتحقيق هدف معين أو مجموعة أهداف ويتضح من التعريف أن التنظيم يتميز بسمات هي: (القرىوتى، ٢٠٠٨م، ص ٤٩-٥٠)
- ١- أنه كيان إجتماعي يضم مجموعة من الأفراد والجماعات تجتمع بتخطيط مسبق وليس مجرد الصدفة.

- ٢- وجود إطار محدد المعالم يحدد هوية أعضاء الجماعة التي تنضوي تحت لوائه ولا يعطي الأفراد هذا الولاء ولا يتوقع التنظيم ذلك منهم إلا مقابل ما يتلقونه من بدلات مادية

ومعنوية تتمثل بالأجور ومزايا العمل الأخرى من تأمينات صحية وإجتماعية وخدمات مختلفة تتفاوت في شموليتها من منظمة إلى أخرى.

٣- وجود رابط إستمرارية في العلاقة بين العاملين في التنظيم إذ يكون الإرتباط بالتنظيم على أساس دائم نسبياً وليس أمراً عرضياً ولا يقصد بذلك أن لا يستطيع العضو الإنفكاك من التنظيم فهذا أمر ممكن ويحصل عادة بانتقال الموظف من تنظيم إلى آخر، أو الاستقالة أو التقاعد ولكن المقصود هو أن ينضم للتنظيم من تتوافر لديه نية الإستمرار في العمل مثله في ذلك مثل الزواج بنية الإستمرار.

٤- وجود أهداف تسعى المنظمة إلى تحقيقها من خلال توزيع الأدوار المختلفة على مختلف العاملين ومن الضروري أن يتفهم الجميع هذه الأهداف حتي تكون أعمالهم موجهة نحو تحقيقها ويعتمد نجاح المنظمات على مدى وضوح هذه الأهداف لدي الجميع فكما كانت الأهداف واضحة للجميع كانت إمكانيات النجاح في تحقيقها أقرب للتحقق والعكس صحيح، ولعل من التعريفات الجيدة للتنظيم هو ما وضعه اتزبوتي حيث وصف التنظيم بأنه وحدات إجتماعية (أو مجموعات بشرية) تقام من أجل تحقيق اهداف محددة وطبقاً لهذا التعريف فإن التنظيم ليس عشوائياً وإنما يتم بناؤه لتحقيق هدف أو أهداف محددة تتطلب قيام مثل هذا التنظيم وينطبق هذا على المؤسسات الصناعية والشركات والتنظيمات العسكرية والهيئات والأجهزة الحكومية والمستشفيات والجامعات حيث يكون هناك الهدف أو الأهداف المحددة والمخططة التي يؤدي قيام هذه الكيانات التنظيمية إلى تحقيقها ولا يعتبر ضمن نطاق هذا التعريف الوحدات أو الأنشطة الإجتماعية والتي يكون قيامها عشوائياً وغير مخطط كجماعة الأصدقاء والأسرة والقبيلة وغيرها. (كامل، ١٩٩٤م، ص ٢٤)

كما أنه إذا تتبعنا موضوع التنظيم في العديد من الكتب والمؤلفات الإدارية فإننا نجد أن المفكرين في هذا المجال يقدمون تعاريف متعددة فيعرف بأنه تحديد للنشاطات الضرورية لتحقيق أي هدف وترتيبها في مجموعات تمكن من إسناد القيام بها إلى أفراد، كما يعرف بأنه الشكل الذي تتعاون فيه الجهود الإنسانية لأجل تحقيق هدف عام، كما يعرف بأنه عملية تنسيق الجهود البشرية في أية منظمة لإمكان تنفيذ السياسات المرسومة بأقل تكلفة ممكنة، كما يعرف التنظيم بأنه تحديد الأعمال وتوزيعها على الأفراد في سبيل الوصول إلى الهدف ومهما تعددت وتنوعت تعريفات التنظيم فإن هناك عناصر رئيسية لا بد من توفرها فيه وهي: (عصفور، ١٩٨٧م، صص ١٤٧-١٤٨)

- ١- وجود هدف محدد ومتفق عليه.
- ٢- وجود نشاطات وأعمال يلزم القيام بها للوصول إلى الهدف.
- ٣- وجود مجموعة من الأفراد تقوم بينهم علاقة محددة.
- ٤- إشتراك الأفراد في تحقيق الهدف وذلك بتقسيم الأعمال بينهم وإستخدام الوسائل والإمكانيات والأجهزة والأدوات المتوفرة لديهم للقيام بالأعمال.

أهمية التنظيم:

يعتبر التنظيم أهم الوظائف في العملية الإدارية لكونه الإطار العام الذي يشمل إعداد الجهاز الإداري وتوزيع الواجبات والأعمال والصلاحيات علي العاملين ، كما تتبع أهمية التنظيم من كونه يسعى إلي توحيد الجهود وموارد المنظمة لتحقيق أهدافها بفاعلية وكفاءة وذلك من خلال التنظيم الإداري للمنظمة، وتنظيم عملية تسلسل السلطة وإتخاذ القرارات وأساليب الإتصال والعلاقات بين العاملين والوحدات الإدارية في المنظمة ومن هنا يمكن القول بأن للتنظيم أهمية خاصة في العمل الإداري فهو يحدد الإطار العام للمنظمة من خلال تحديد الهياكل والخرائط التنظيمية ومن خلال تحديد السلم أو التسلسل الإداري ومن خلال تقسيم العمل ومن خلال توزيع تفويض الصلاحيات وتحديد أطر الإتصالات بين الأفراد والأقسام داخل المنظمة وأخيراً تحديد الأنشطة والمهام المنوطة بالفرد وأقسام المنظمة والتنسيق فيما بينها. (عساف وآخرون، ٢٠٠٩م، صص ١٤٧-١٤٨)

مبادئ التنظيم:

بالرغم من أن أحداً لا يمكنه الإدعاء أن علم التنظيم قد نما إلي الحد الذي يجعل مبادئه قوانين لا تقبل الجدل أو النقاش ، إلا أنه من الغريب أن نجد إتفاقاً كبيراً بين علماء الإدارة وممارسيها علي وجود عدد من مبادئ التنظيم وهذه المبادئ المتفق عليها تعتبر من الحقائق التي تثبت صحتها بصفة عامة ولكن عمومية تطبيقها ليست بالدقة التي تجعلها ترقى إلي مرتبة القوانين في العلوم الطبيعية ومن ثم يمكن النظر إلي هذه المبادئ ك معايير للتنظيم الحيد السليم ومن هذه المبادئ ما يلي: (توفيق، ١٩٩٤م، ص ١٩٦)

١-مبدأ ضرورة التنظيم: عندما يزيد عدد الأشخاص الذين يقومون بالعمل عن شخص واحد ينبغي تقسيم الواجبات بينهم وجعل كل شخص مسؤولاً من العمل مع تفويضه السلطة اللازمة للقيام بعمله.

٢-مبدأ تحديد الهدف: ينبغي النص صراحة علي هدف التنظيم لأن هذا التحديد هو الذي يؤدي إلي تنمية الخطط وتركيز الجهود وتوجيه الأعمال والجهود الجماعية نحو تحقيق هذا الهدف.

٣-مبدأ وحدة الهدف: تتوقف فاعلية هيكل التنظيم علي مدي مساهمة كل وحداته التنظيمية في تحقيق أهداف المنشأة أي بعبارة أخرى يجب أن تكون أهداف كل جزء من التنظيم متفقة مع هدف التنظيم ككل.

٤-مبدأ الكفاءة: يعتبر التنظيم كفنّاً إذا كان تكوينه يسمح بتحقيق أهداف المنشأة بفاعلية بواسطة الأشخاص مع أقل تكلفة ممكنة.

٥-مبدأ تقسيم العمل: ينبغي تقسيم أنشطة المنشأة ووضعها في مجموعات لكي تساهم بأكبر فاعلية نحو تحقيق الأهداف فتقسيم العمل يؤدي إلي سرعة تنفيذه وتحسين جودته.

٦- مبدأ التحديد الوظيفي: بالنسبة لكل مركز أو وحدة تنظيمية كلما زاد التحديد الواضح للنتائج المتوقعة والأنشطة المطلوبة القيام بها والسلطة التنظيمية المفوضة وعلاقات السلطة مع المراكز الأخرى كلما زادت إمكانية مساهمة الأفراد المسؤولين في تحقيق أهداف المنشأة.

٧- مبدأ الوظائف: ينبغي أن يتم التنظيم حول الوظائف وليس حول الأشخاص لكي يكون التنظيم موضوعياً.

٨- مبدأ زيادة العلاقات التنظيمية: يترتب علي إضافة المزيد من الأشخاص أو الوحدات التنظيمية إلي هيكل التنظيم ، زيادة عدد العلاقات التنظيمية بمعدل أكبر من عدد الأشخاص أو الوحدات التنظيمية المضافة.

٩- مبدأ نطاق الإشراف: يوجد في كل مركز إداري حد لعدد الأفراد الذين يمكن للإداري الإشراف عليهم وإدارتهم بفاعلية ويختلف هذا العدد من حالة لأخرى طبقاً للظروف المحيطة.

١٠- مبدأ التدرج أو التسلسل: كلما زاد وضوح خط السلطة من قمة إدارة المنشأة حيث السلطة النهائية إلي مركز كل مرؤوس كلما زادت فاعلية عمليتي إتخاذ القرارات والإتصال التنظيمي.

طبيعة التنظيم: (السلمي، ١٩٩٧م، ص ٢٩٦)

١- التنظيم نظام متكامل: عن التنظيم عبارة عن نظام متكامل ومتوازن داخلياً يقوم علي أساس مجموعة من الأنشطة الرئيسية كالإختيار والتدريب والإتصال وإتخاذ القرارات والإشراف .

٢- هيكل التنظيم: إن الهيكل المتداخل المبني علي أساس جماعي هو الشكل الأفضل لهيكل التنظيم تحقيقاً لهدف وجود التفاعل المؤيد لمشاعر الأفراد والحافز لدوافعهم علي العمل وتحقيق أهداف التنظيم ومثال هذا الهيكل المتداخل القائم علي أساس جماعي يجعل عمليات الإتصالات والتأثير المتبادل أسهل وايسر .

٣- جماعات العمل: ينقسم التنظيم إلي مجموعة من جماعات العمل الفعالة ذات الكفاءة.

٤- القيادة في التنظيم: القيادة الإدارية عنصر أساسي من عناصر التنظيم وهي تؤثر علي السلوك التنظيمي بطريقة مباشرة ، كما أن نجاح التنظيم يتوقف علي نوع واسلوب الاشراف وبالتالي فإن النظرية تفترض أنه يمكن رفع كفاءة التنظيم بتغيير نمط الاشراف من التركيز علي الإنتاج إلي الاشراف الذي يركز علي العاملين.

٥- جو العمل: يعتبر من العناصر المؤثرة علي سلوك أعضاء التنظيم وبذلك فإن الإدارة مسئولة عن توفير جو صالح يحفز الأفراد علي العمل والإنتاج وذلك بالتأكيد علي الدوافع الإجتماعية والذاتية وتهيئة السبل لتأكيد مشاعر الفرد بالعزة والقيمة الشخصية.

٦-الأفراد: يعتبر الأفراد من أعضاء التنظيم عنصراً أساسياً من عناصر نجاحه أو فشله ويكون للأفراد من قدرات ومهارات وإستعدادات شخصية للعمل كذلك فهم يتمتعون بمهارات محددة للتفاعل والإتصالات الشخصية ، أن دوافع وإتجاهات الأفراد تعتبر كذلك من الخصائص المؤثرة علي سلوكهم وبالتالي علي السلوك التنظيمي.

٧-علاقات العمل:تعتبر النظرية المعدلة علاقات العمل من المتغيرات الهامة المؤثرة في السلوك الفردي والتنظيمي فإذا كانت تلك العلاقات تعاونية ومؤيدة للفرد كان تأثيرها إيجابياً علي السلوك والكفاءة وبالعكس إذا كانت العلاقات تنافسية أو إذا وصلت إلي مرحلة الصراع فإن ذلك يقلل من فاعلية وكفاءة التنظيم.

٨-وسائل القياس: يقصد بذلك قياس وتتبع التغيرات والنتائج الداخلية في التنظيم وفي المجتمع الخارجي وذلك حتي تتخذ أساساً لتعديل وتطوير التنظيم وسبل أدائه بما يضمن تحقيق الأهداف المقررة.

أنواع المنظمات:

عندما نطالع أدبيات وأطروحات المتخصصين في مجال العلوم الإدارية والتنظيم باحثين عن أنواع المنظمات نجد أن المنظمات عندهم تنقسم إلي عدة أنواع ولكل نوع منها أهداف إقتصادية نوعية وفي ضوء هذه الأهداف تتنوع المنظمات علي النحو التالي:- (فليه وعبد المجيد، ٢٠٠٥م، ص ص ٨٧-٨٨)

١/ المنظمات الصناعية: حيث تكون الأهداف الإقتصادية ذات نوعية تجارية سواء إستخراجية أو تحويلية.

٢/ المنظمات التجارية: حيث تكون الأهداف الإقتصادية ذات نوعية تجارية مثل الشراء والبيع.

٣/ المنظمات الزراعية: تنقسم المنظمات الزراعية بدورها إلي عدة أنواع حيث تكون الأهداف الإقتصادية ذات طبيعة أو نوعية زراعية.

٤/ المنظمات المالية: يمكن تقسيم المنظمات المالية إلي عدة أنواع تجارية وعقارية ، سمسرة وبورصة وتكون الأهداف الإقتصادية ذات طبيعة أو نوعية مالية.

٥/ المنظمات الخدمية: عادة تكون الأهداف الإقتصادية في المنظمات الخدمية ذات نوعية خدمية كالنقل والمواصلات والصحة والتعليم.

الدراسات السابقة:

هنالك العديد من الدراسات التي اجريت في هذا السياق نستعرض عدداً منها على

النحو الآتي:-

١/ دراسة: (هشام عثمان المبيضين، ٢٠١٥م)، تمثلت مشكلة البحث في الإجابة على السؤال التالي: ما أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية في شركة البوتاس العربية؟ وهدفت هذه الدراسة إلي قياس أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في

تحقيق الميزة التنافسية في شركة البوتاس العربية في المملكة الأردنية الهاشمية، توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن حصول كفاءة نظم المعلومات على المرتبة الأولى هو مؤشر على اهتمام الإدارة العليا لشركة البوتاس لتوفير التقنيات الحاسوبية المتقدمة مثل وجود قاعدة بيانات مركزية تمكن موظفي الشركة من قراءة وتحليل البيانات وإصدار التقارير الفورية ومشاركتها مع الأقسام والدوائر المعنية لتقييم وتتبع مراحل سير العمل وزيادة قدرتها الإنتاجية ورفع الكفاءة التشغيلية في مراحل العمل في كافة مرافق الشركة وهذا ما أكدته اتفاقيات شركة البوتاس مع شركة مايكروسوفت/الأردن، كما أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها ضرورة تبني شركة البوتاس العربية الاهتمام ببناء موارد المعلومات الإستراتيجية يتولى الاهتمام بمدخلات نظم المعلومات الإستراتيجية وذلك من خلال بناء نظم دعم القرار (ESS) ونظم دعم المدراء التنفيذيين (DSS)، دراسة: (أكرم الياسري ونورس مردان، ٢٠١٣م)، تمثلت مشكلة البحث في أنه في ظل تصاعد تيارات المنافسة في اقتصاديات المعرفة أصبحت المنظمات تبحث عن الأدوات التي تمكنها من استمرارية بقائها في إطار هذه المنافسة ولعل نظم المعلومات الإستراتيجية تمثل إحدى هذه الأدوات والوسائل الحيوية التي ينظر إليها على أنها اختيار مفروض وليس خياراً للمنظمة يمكن تبنيه من عدمه لذلك يمكن تجسيد المشكلة بالتساؤل هل لنظم المعلومات الإستراتيجية دور في تحقيق الأداء المتميز في الصناعة المصرفية العراقية، وهدف البحث إلي معرفة الدور الذي تؤديه نظم المعلومات الإستراتيجية في الأداء المتميز لعينة من المصارف العراقية الأهلية، قياس أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في الأداء المتميز للقطاع المصرفي العراقي الخاص، تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات لمنظمات الأعمال عن دور متغيرات البحث في تحقيق التميز المستدام، توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها إدراك المصارف عينة البحث لأهمية نظم المعلومات الإستراتيجية وذلك لدورها الكبير في تحقيق الأداء المتميز، أن للمعلومات الإستراتيجية التي توفرها نظم المعلومات الإستراتيجية أثر كبير في نجاح القرارات اللازمة لأداء العمل المصرفي المتميز ، كما أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها ضرورة إدراك إدارة المصارف بأهمية الأداء المتميز لضمان تعزيز فرص التقدم التنافسي ومن أجل تحسين دورها في تحقيق التنمية المستدامة وضمان وفاء المجتمع، استخدام متغيرات مستقلة أخرى وقياس أثرها في الأداء المتميز لباقي القطاعات الخدمية في العراق.

٢/ مما سبق يتضح أن الدراسة الحالية جاءت لتغطي الفجوة البحثية من خلال معرفة أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في تطوير أداء المنظمات ولدراسة واقع نظم المعلومات الإستراتيجية في.....، بينما الدراسات السابقة تناولت نظم المعلومات الإستراتيجية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية ونظم المعلومات الإستراتيجية ودورها في تحقيق الأداء المتميز

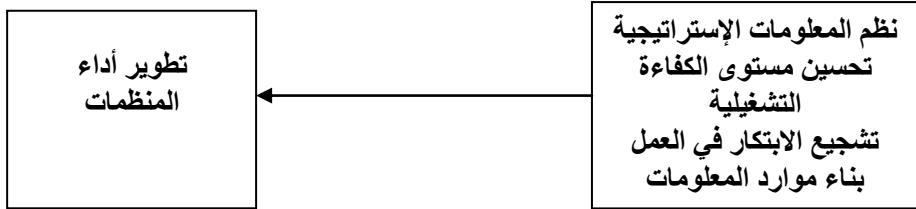
ووجه الاتفاق مع الدراسات السابقة يتمثل في تناول نظم المعلومات الإستراتيجية، مع اختلاف فترة اجراء الدراسة إذ تعد الدراسة الحالية دراسة حديثة (٢٠١٩م).

منهجية البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال التعريف الاجرائي لمتغيرات البحث وطريقة قياسها ومجتمع وعينة البحث وأنواع البيانات ومصادر الحصول عليها والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات وذلك على النحو التالي:-

متغيرات البحث:

١/ نظم المعلومات الإستراتيجية / ٢/ تطوير أداء المنظمات



المصدر: من إعداد الباحثين، ٢٠٢٠م

مجتمع وعينة البحث:

يتم تناول وصف لمجتمع وعينة الدراسة وكذلك تصميم أدوات القياس المستخدمة وطرق اعدادها، وتقييم أدوات القياس للتأكد من صلاحيتها ومدى تطبيقها بالإضافة إلى المعالجات الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات وإختبار فروض الدراسة وذلك على النحو التالي:-

١. **مجتمع وعينة الدراسة :** إنطلاقاً من المجال الموضوعي للدراسة، وتساؤلاتها، وطبيعة البيانات المطلوبة، والأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها؛ حدد الباحثين مجتمع الدراسة الذي يتكون من جميع العاملين في شركة النفدي المحدودة.
٢. **عينة الدراسة:** تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من المجتمع المدروس مكونة من (٥٠) عاملاً، حيث تم توزيع عدد (٥٠) استبانة على عينة الدراسة وتم استرجاع (٥٠) استبانة كلها سليمة، تم استخدامها في التحليل بنسبة استرجاع بلغت (١٠٠%)، بياناتها كالآتي:

جدول (1) الاستبيانات الموزعة والمعادة:

النسبة %	العدد	البيان
١٠٠%	٥٠	الاستبيانات الموزعة
١٠٠%	٥٠	الاستبيانات التي تم إرجاعها
0.0%	0	الاستبيانات غير صالحة للتحليل
٩٠%	٤٥	الاستبيانات الصالحة للتحليل

إختبار مدى صدق وثبات أداة البحث:

بالإعتماد على ماورد في الإطار النظري والدراسات السابقة، تم بناء استبيان خصيصاً لقياس اتجاهات مفردات العينة، وفقاً للمحاور الرئيسية للدراسة، وقد قسم هذا الاستبيان إلى أربعة محاور رئيسية وعدد (١٦) عبارة، وتمثل محاور الدراسة وفقاً لما يلي:
المحور الأول: يقيس (تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية) ويشتمل على عدد (٤) عبارات.

المحور الثاني: يقيس (تشجيع الابتكار في العمل) ويشتمل على عدد (٤) عبارات.
المحور الثالث: يقيس (بناء موارد المعلومات الإستراتيجية) ويشتمل على عدد (٤) عبارات.

المحور الثالث: يقيس (أداء المنظمات) ويشتمل على عدد (٤) عبارات.
كما تم قياس درجة الاستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي (LikartScale)، والذي يتراوح من لا أوافق بشدة إلى أوافق بشدة، كما هو موضح في جدول رقم (٢).

جدول (٢)

الميزان التقديري لمقياس ليكرت الخماسي

الدلالة الإحصائية	الوسط الفرضي	الوزن النسبي	درجة الموافقة
عدم الموافقة بشدة	١,٧٩ - ١	١	لا أوافق بشدة
عدم الموافقة	٢,٥٩ - ١,٨٠	٢	لا أوافق
لا رأي محدد	٣,٣٩ - ٢,٦٠	٣	لا رأي
الموافقة	٤,١٩ - ٣,٤٠	٤	أوافق
الموافقة بشدة	٥ - ٤,٢٠	٥	أوافق بشدة

المصدر: إعداد الباحثين ٢٠٢٠م.

صدق أداة الدراسة: للتأكد من صدق أداة الدراسة قمنا بإجراء نوعين من الاختبارات:
الصدق الظاهري (صدق المحكمين): تطلب التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة الاستعانة بمجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال بقصد الإفادة من خبرتهم في اختصاصاتهم لمعرفة مدى مناسبتها لموضوع الدراسة وهدفها، وبناء على ملاحظات الأساتذة تم تعديل الاستبيان وتصميمه في صورته النهائية، مما جعل المقياس أكثر دقة وموضوعية في القياس، وحرصت الباحثين على أن يتم ملء الاستبانة بحضورهما لتوضيح أية فقرة قد يتطلب الأمر توضيحها، مما زاد في الاطمئنان إلى صحة النتائج التي تم التوصل إليها.

الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة قمنا باختبار الاتساق الداخلي لها، حيث قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة من فقرات كل محور والدرجة الكلية لجميع فقرات المحور والنتائج المحصل عليها مبينة في الجدول التالي:

جدول (٣)

معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور

مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	رقم العبارة	بناء موارد المعلومات الإستراتيجية	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	رقم العبارة	رقم الفقرة	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	رقم العبارة	تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية
0.000	0.739	1		0.000	0.763	1		0.000	0.717	1	
0.000	0.724	2		0.000	0.679	2		0.000	0.553	2	
0.000	0.802	3		0.000	0.726	3		0.000	0.578	3	
0.000	0.774	4		0.000	0.787	4		0.000	0.799	4	

المصدر: إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، ٢٠٢٠م.

يتضح من الجدول رقم (٣) وجود علاقة ارتباطات موجبة بين كل فقرة من فقرات المحاور والدرجة الكلية للمحور نفسه، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة لجميع العبارات أقل من (٠,٠٥)، وذلك لكل المحاور، كما تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (٠,٧٩٩) في أعلى قيمة لها و (٠,٥٥٣) في أدنى قيمة لها، وبذلك تعتبر فقرات المحاور صادقة وصالحة لقياس ما وضعت لقياسه.

ثبات أداة الدراسة: من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة، والذي يعني أن النتائج ستكون نفسها تقريباً إذا تكررت تطبيقها على أفراد العينة أنفسهم، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وتعد القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المقياس (٦٠%) فأكثر، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (٤)

معاملات الثبات لمحاور الدراسة (الفا كرونباخ)

م	المحاور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
١	تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية	٤	٠,٨٤١
٢	تشجيع الابتكار في العمل	٤	٠,٩١٧
٣	بناء موارد المعلومات الإستراتيجية	٤	٠,٩١٦
٤	تطوير أداء المنظمات	٤	٠,٨٩١
	جميع العبارات	١٦	٠,٩٥٣

المصدر: إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، ٢٠٢٠م.

يظهر من الجدول رقم (٤) أعلاه أن قيم معامل ألفا كرونباخ كلها عالية جداً، حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ الخاصة بالمحاور (٠,٨٤١) في أدنى قيمة له و (٠,٩١٧) في أعلى قيمة

له، كما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ الخاصة بالاستبيان بشكل عام (٠,٩٥٣)، وبشكل عام ما دامت كل قيم ألفا كرونباخ أكبر من (٠,٦٠) فهذا يعني أن الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات مرتفعة تجعل منه أداة مقبولة جداً وصالحة للدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

قام الباحثين بتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS)، وقد تم الاعتماد على عدد معين من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات التي احتواها الاستبيان وذلك لاختبار فروض البحث وتمثلت هذه الأساليب فيما يلي:

- ١/ التكرارات، النسب المئوية لتوصيف عينة الدراسة.
- ٢/ المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية؛ لوصف استجابات عينة الدراسة على عبارات الاستبانة.
- ٣/ معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات عبارات الاستبانة.
- ٤/ معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة والتحقق من الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة.

الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث:

المحور الأول (تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية):

يهدف الباحثين من خلال تحليل ومناقشة عبارات هذا المحور معرفة آراء عينة الدراسة حول مدى تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية في الشركة محل الدراسة، حيث كانت النتائج موضحة كما في الجدول رقم (٥) التالي:

جدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لفقرات محور تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أوافق بشدة		لا أوافق		لا رأي		أوافق		أوافق بشدة		م
			عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	
أوافق بشدة	٠,٨٨٧	٤,٢٢	٠	%٠	٤	%٨	٣	%٦	٢١	%٤٢	٢٢	%٤٤	1
أوافق	١,٠٩٧	٣,٩٨	١	%٢	٥	%١٠	٩	%١٨	١٤	%٢٨	٢١	%٤٢	2
لا رأي محدد	١,٢٢٢	٣,٣٤	٠	%٠	١٨	%٣٦	١٠	%٢٠	٩	%١٨	١٣	%٢٦	3
أوافق	١,١١١	٣,٥٢	٠	%٠	١٢	%٢٤	١٢	%٢٤	١٤	%٢٨	١٢	%٢٤	4
أوافق	٠,٨٩٤	٣,٧٦	الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام										

المصدر: إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، ٢٠٢٠م.

يتضح من الجدول رقم (٥) أعلاه أن أفراد العينة يوافقون على أن تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية متوفر في شركة النفدي المحدودة حيث يتبين ذلك خلال الوسط الحسابي العام الذي يبلغ (٣,٧٦) بإنحراف معياري (٠,٨٩٤).

المحور الثاني (تشجيع الابتكار في العمل):

يهدف الباحثين من خلال تحليل ومناقشة عبارات هذا المحور معرفة آراء عينة الدراسة حول مدى توفر مفهوم تشجيع الابتكار في العمل في الشركة محل الدراسة، حيث كانت النتائج موضحة كما في الجدول رقم (٦) التالي:

جدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لفقرات محور تشجيع الابتكار في العمل

م	أوافق بشدة		لا أوافق بشدة		لا أوافق		لا رأي		أوافق	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
1	١١	٢٢%	٣	٦%	٦	١٢%	٨	١٦%	٢٢	٤٤%
2	١٤	٢٨%	٥	١٠%	٥	١٠%	١٠	٢٠%	١٦	٣٢%
3	١٠	٢٠%	٦	١٢%	٤	٨%	١١	٢٢%	١٩	٣٨%
4	٩	١٨%	٤	٨%	٨	١٦%	١٠	٢٠%	١٩	٣٨%
الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام										
	١١,٠٨٩		٣,٥٢							

المصدر: إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، ٢٠٢٠م.

يتضح من الجدول رقم (٦) أعلاه أن أفراد العينة يوافقون على أن مفهوم تشجيع الابتكار في العمل متوفر في شركة النفدي المحدودة ويتبين ذلك خلال الوسط الحسابي العام الذي يبلغ (٣,٥٢) بإنحراف معياري (١,٠٨٩).

المحور الثالث (بناء موارد المعلومات الإستراتيجية):

يهدف الباحثين من خلال تحليل ومناقشة عبارات هذا المحور معرفة آراء عينة الدراسة حول مدى توفر بناء موارد المعلومات الإستراتيجية في الشركة محل الدراسة، حيث كانت النتائج موضحة كما في الجدول رقم (٧) التالي:

جدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لفقرات محور بناء موارد المعلومات الإستراتيجية

م	أوافق بشدة		لا أوافق بشدة		لا أوافق		لا رأي		أوافق	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
1	١٠	٢٠%	١	٢%	٦	١٢%	١٣	٢٦%	٢٠	٤٠%
2	١٠	٢٠%	٣	٦%	١٠	٢٠%	١٠	٢٠%	١٧	٣٤%
3	١٠	٢٠%	٢	٤%	٧	١٤%	١٠	٢٠%	٢١	٤٢%
4	١٠	٢٠%	٥	١٠%	٧	١٤%	١١	٢٢%	١٧	٣٤%
الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام										
	١٠,٠١٦		٣,٥١							

المصدر: إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، ٢٠٢٠م. يتضح من الجدول رقم (٧) أعلاه أن أفراد العينة يوافقون على أن بناء موارد المعلومات الإستراتيجية متوفرة في شركة النفدي المحدودة ويتبين ذلك خلال الوسط الحسابي العام الذي يبلغ (٣,٥١) بإنحراف معياري (١,٠١٦).

المحور الرابع (تطوير أداء المنظمات):

يهدف الباحثين من خلال تحليل ومناقشة عبارات هذا المحور معرفة آراء عينة الدراسة حول مدى توفر تطوير أداء المنظمات في الشركة محل الدراسة، حيث كانت النتائج موضحة كما في الجدول رقم (٨) التالي:

جدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لفقرات محور تطوير أداء المنظمات

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أوافق بشدة		لا أوافق		لا رأي		أوافق		أوافق بشدة		م
			عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	
أوافق	٠,٦٣٨	٤,٠٤	٠	%٠	٠	%٠	٩	%١٨	٣٠	%٦٠	١١	%٢٢	1
أوافق	٠,٨٢٩	٣,٩٢	٠	%٠	٣	%٦	١٠	%٢٠	٢٥	%٥٠	١٢	%٢٤	2
أوافق	٠,٩٩٨	٣,٩٤	٢	%٤	٢	%٤	٨	%١٦	٢٣	%٤٦	١٥	%٣٠	3
أوافق	٠,٨٤٤	٣,٦٨	٠	%٠	٢	%٤	١٦	%٣٢	٢٦	%٥٢	٦	%١٢	4
الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام													
أوافق	٠,٧٢٦	٣,٨٩											

المصدر: إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، ٢٠٢٠م. يتضح من الجدول رقم (٨) أعلاه أن أفراد العينة يوافقون على أن تطوير أداء المنظمات متوفرة في شركة النفدي المحدودة ويتبين ذلك خلال الوسط الحسابي العام الذي يبلغ (٣,٨٩) بإنحراف معياري (٠,٧٢٦).

اختبار فرضيات البحث:

قام الباحثين باستخدام تحليل الإنحدار لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (نظم المعلومات الإستراتيجية) والمتغير التابع (تطوير أداء المنظمات)، حيث يتم قبول الفرضية إذا كانت قيمة مستوى المعنوية عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0.05)، ويتم رفض الفرضية إذا كانت قيمة مستوى المعنوية عند مستوى دلالة معنوية أكبر من (0.05)، وفيما يلي اختبار كل فرضية على حدا:

اختبار الفرضية الرئيسية:

جدول (٩)
نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

مستوى المعنوية Sig	معامل التحديد R ²	معامل ارتباط بيرسون R	الفرضية
٠,٠٠٠	٠,٤٠٤	٠,٦٣٦	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء المنظمات

المصدر: إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، ٢٠٢٠م
يتضح من نتائج الجدول رقم (٩) أن معامل الارتباط بين نظم المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء المنظمات طردي يبلغ (٠,٦٣٦)، كما أن معامل التحديد كان (٠,٤٠٤) أي أن عناصر نظم المعلومات الإستراتيجية تؤثر على تطوير أداء المنظمات بمقدار (٤٠,٤%) في هذا النموذج والعناصر الأخرى الغير مضمنة تؤثر بنسبة (٥٩,٦%)، وذلك بمستوى معنوية يساوي (٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني أنه توجد علاقة بين نظم المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء المنظمات، الأمر الذي يعكس قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء المنظمات).
اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

جدول (١٠)
نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

مستوى المعنوية	معامل التحديد R ²	معامل ارتباط بيرسون R	الفرضية
٠,٠٠٠	٠,٣٠٤	٠,٥٦٤	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية وتطوير أداء المنظمات

المصدر: إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، ٢٠٢٠م
يتضح من نتائج الجدول رقم (١٠) أن معامل الارتباط بين تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية وتطوير أداء المنظمات طردي يبلغ (٠,٥٦٤)، كما أن معامل التحديد كان (٠,٣٠٤) أي أن عناصر تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية يؤثر على تطوير أداء المنظمات بمقدار (٣٠,٤%) في هذا النموذج والعناصر الأخرى الغير مضمنة تؤثر بنسبة (٦٩,٦%)، وذلك بمستوى معنوية يساوي (٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني أنه توجد علاقة بين تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية وتطوير أداء المنظمات، الأمر الذي يعكس قبول الفرضية الفرعية الأولى لهذا البحث التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية وتطوير أداء المنظمات).

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

جدول (١١)
نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية:

مستوى المعنوية	معامل التحديد R ²	معامل ارتباط بيرسون R	الفرضية
٠,٠٠٠	٠,٣٥٩	٠,٥٩٩	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشجيع الابتكار في العمل وتطوير أداء المنظمات

المصدر: إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، ٢٠٢٠م
يتضح من نتائج الجدول رقم (١١) أن معامل الارتباط بين تشجيع الابتكار في العمل وتطوير أداء المنظمات طردي يبلغ (٠,٥٩٩)، كما أن معامل التحديد كان (٠,٣٥٩) أي أن عنصر تشجيع الابتكار في العمل تؤثر على تطوير أداء المنظمات بمقدار (٣٥,٩%) في هذا النموذج والعناصر الأخرى الغير مضمنة تؤثر بنسبة (٦٤,١%)، وذلك بمستوى معنوية يساوي (٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني أنه توجد علاقة بين تشجيع الابتكار في العمل وتطوير أداء المنظمات ، الأمر الذي يعكس قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشجيع الابتكار في العمل وتطوير أداء المنظمات).
اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

جدول (١٢)
نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

مستوى المعنوية	معامل التحديد R ²	معامل ارتباط بيرسون R	الفرضية
٠,٠٠٠	٠,٣٧٦	٠,٦١٣	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بناء موارد المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء المنظمات

المصدر: إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، ٢٠٢٠م
يتضح من نتائج الجدول رقم (١٢) أن معامل الارتباط بين بناء موارد المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء المنظمات طردي يبلغ (٠,٦١٣)، كما أن معامل التحديد كان (٠,٣٧٦) أي أن عنصر بناء موارد المعلومات الإستراتيجية تؤثر على تطوير أداء المنظمات بمقدار (٣٧,٦%) في هذا النموذج والعناصر الأخرى الغير مضمنة تؤثر بنسبة (٦٢,٤%)، وذلك بمستوى معنوية يساوي (٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني أنه توجد علاقة بين بناء موارد المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء المنظمات ، الأمر الذي يعكس

قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بناء موارد المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء المنظمات).

النتائج والتوصيات:

أولاً:- نتائج البحث

كان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تطوير أداء شركة النفدي المحدودة، واستناداً على نتائج التحليل الإحصائي، واختبار فرضيات الدراسة توصل الباحثين إلى النتائج التالية:

١/ تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء شركة النفدي المحدودة.

٢/ تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية وتطوير أداء شركة النفدي المحدودة.

٣/ تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين تشجيع الابتكار في العمل وتطوير أداء شركة النفدي المحدودة.

٤/ تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين بناء موارد المعلومات الإستراتيجية وتطوير أداء شركة النفدي المحدودة.

٥/ أتضح أن نظام المعلومات الإستراتيجية يوفر معلومات شاملة تغطي البيئة الداخلية في شركة النفدي المحدودة وذلك حسب رأي المبحوثين حيث بلغت درجة الموافقة على ذلك (٨٢%) بمتوسط حسابي (٤,٢٢) وإنحراف معياري (٠,٨٨٧).

٦/ كما أتضح أيضاً أن الأداء في شركة النفدي المحدودة يتسم بالإرتفاع وذلك حسب رأي المبحوثين حيث بلغت درجة الموافقة على ذلك (٨٢%) بمتوسط حسابي (٤,٠٤) وإنحراف معياري (٠,٦٣٨).

ثانياً:- التوصيات

في ضوء النتائج التي توصل إليها الباحثين يمكن تقديم التوصيات التالية:-

- ١/ إنشاء إدارة خاصة بنظم المعلومات الإستراتيجية.
- ٢/ العمل على ترسيخ مفهوم المعلومات الإستراتيجية بين العاملين.
- ٣/ التخطيط على المدى الطويل وفق معطيات نتائج تقارير نظم المعلومات الإستراتيجية.
- ٤/ عمل دورات تدريبية للعاملين عن ثقافة المعلومات الإستراتيجية.
- ٥/ إشراك العاملين في وضع إستراتيجية الشركة.

قائمة المراجع:

- أحمد ومجلى، عودة أحمد ووليد مجلى، (٢٠١٤). العلاقة بين نظام المعلومات الاستراتيجية والميزة التنافسية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٣٣، العدد ٤.
- أيوب، نادية حبيب، (١٩٩٦). نموذج عام لنظام المعلومات الاستراتيجي، مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، المجلد الثامن.
- الجزراوى و الجنابى، إبراهيم وعامر، (٢٠٠٩). أساسيات نظم المعلومات المحاسبية، عمان: دار اليازورى
- الراسبى، زهرة بنت محمد، (٢٠١٢). تصميم انموذج مساعلة الأداء فى النظام التربوى، عمان: دار الخليج.
- الزعبى، حسن على، (٢٠٠٥). نظام المعلومات الإستراتيجية مدخل استراتيجى، عمان: دار وائل.
- السلمى، علي السلمى، (١٩٩٧). السلوك الإنساني في الإدارة، القاهرة: دار غريب.
- الشماع وأمين، خليل الشماع وخالد أمين، (١٩٩٠). التحليل المالي في المصارف التجارية، بيروت: منشورات اتحاد المصارف العربية.
- الصباغ، عماد، (٢٠٠٠). نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، عمان: مكتبة دار الثقافة للتوزيع والنشر.
- الطويل، أكرم أحمد، (٢٠١٨). الشراء وفقاً لـ Seven Right والأداء الاستراتيجي، عمان: دار اليازورى.
- الطويل، محمد علي، (١٩٩٧). الإدارة المعاصرة (المدخل والمشاكل والكفاءة)، القاهرة: دار الفرجاني.
- العبادى والعارضى، هاشم فوزى وجليل كاظم، (٢٠١٢). نظم إدارة المنظمات منظور استراتيجى، عمان: دار صفاء.
- العريفى، محمد العريفى، (٢٠١٤). التحليل المالي وجهة نظر محاسبية إدارية، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- العمرى والسامرائى، غسان عيسى وسلوى أمين، (٢٠١٠). نظام المعلومات الإستراتيجية مدخل استراتيجى معاصر، عمان: دار الميسرة
- الفروخ، فائز عبد الرحمن، (٢٠١٠). التعلم التنظيمى وأثره فى تحسين الأداء الوظيفى، عمان: دار جليس الزمان.
- القبانى، ثناء علي، (٢٠٠٨). نظم المعلومات المحاسبية، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- القيوتي، محمد قاسم، (٢٠٠٨). نظرية المنظمة والتنظيم، عمان: دار وائل.

القيسى، محمد وائل ، (٢٠١٦). الأداء الاستراتيجى الامريكى بعد العام ٢٠٠٨: إدارة باراك اوباما نموذجا، الرياض: العبيكان للنشر.

المبيضين، هشام عثمان ، (٢٠١٥). نظم المعلومات الإستراتيجية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في شركة البوتاس العربية في المملكة الأردنية الهاشمية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (١١)، العدد (٢).

النمر وآخرون، سعود بن محمد ، (٢٠١٣). الإدارة العامة الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة، الرياض: مكتبة الشقري.

الهواسي والبرزنجي، محمود حسن ، حيدر شاكر، (٢٠١٣). تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة: منظور إداري - تكنولوجي، (بغداد: مطبعة بن العربي.

الياسري ونورس، أكرم الياسري ونورس مردان، (٢٠١٣). نظم المعلومات الإستراتيجية ودورها في تحقيق الأداء المتميز، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد الثالث، العدد (١٢).

بربر، كامل بربر، (١٩٩٦). الإدارة عملية ونظام ، بيروت: المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع.

توفيق، جميل أحمد ، (١٩٩٤). إدارة الأعمال مدخل وظيفي، (الإسكندرية: دار الجامعات المصرية.

حافظ عباس، عبد الناصر علك ، حسين وليد ، (٢٠١٤). نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، ط١ عمان : دار غيداء للنشر والتوزيع.

رمضان، زياد رمضان، (١٩٩٧). أساسيات التحليل المالي، عمان: دار وائل للنشر.

عبد القادر وآخرون، علاء نعيم عبد القادر، (٢٠٠٩). مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، عمان: دار الراية.

عساف وآخرون، عبد المعطى ، (٢٠٠٩). التنظيم والأساليب وإدارة المكاتب، القدس: جامعة القدس المفتوحة.

عصفور، محمد شاكر ، (١٩٨٧). أصول التنظيم والأساليب، جدة: دار الشروق.

فليه وعبد المجيد، فاروق عبده فليه والسيد محمد عبد المجيد ، (٢٠٠٥). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية عمان: دار المسيرة للنشر.

كامل، مصطفى مصطفى، (١٩٩٤). إدارة الموارد البشرية ، القاهرة: الشركة العربية للنشر والتوزيع.

مبارك، صلاح الدين عبد المنعم ، (٢٠٠١). إقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.