

أثر جودة مخرجات نظام معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة
القرارات الاستراتيجية في القطاع المصرفي السوري دراسة حالة لمصارف
مدينة الحسكة*

د. نجم عبدالله الحميدي

أستاذ مساعد

قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة الفرات

الملخص

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر أبعاد مخرجات نظام معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين فعالية القرارات الاستراتيجية، وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

١. ما هو مدى جودة مخرجات نظام معلومات المدراء التنفيذيين؟

٢. ما هي فعالية القرارات الاستراتيجية؟

٣. ما هو أثر جودة مخرجات نظام معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين فعالية القرارات الاستراتيجية؟

حيث أظهرت نتائج البيانات التي تم جمعها عن طريق المقابلات والدراسة الميدانية لمجتمع البحث المتمثل بالمدراء التنفيذيين للمصارف العاملة في مدينة الحسكة بوجود أثر معنوي لجودة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية للمؤسسات المصرفية في سورية.

الكلمات المفتاحية: نظام معلومات المدراء التنفيذيين، القرارات الاستراتيجية.

١- المقدمة:

يمثل موضوع تكنولوجيا المعلومات أحد أهم الحقول المعرفية التي حظيت ولا تزال باهتمام كبير من جانب الكتاب وصناع القرار في المصارف والمؤسسات المالية. كما أنه يعتبر جزءاً تكاملياً هاماً في النموذج المنهجي الإداري الذي ينبغي أن يسود فيها، والذي يركز على المعرفة وإدارتها بكفاءة وفاعلية. وفي ظل التراكم المعرفي الهائل، لم تعد آلية التطور تكمن في معرفة الكيفية التي يتم الوصول بها إلى معادلات إدارية معينة، وإنما القدرة على التأكد من أن هذه المعادلات تمثل أساليب التصرف الواجب الأخذ بها والتي تتفق مع المعطيات التي يفرزها الواقع الديناميكي المتطور للبيئة المصرفية. ومن هنا فإن كفاءة الإدارة وفعاليتها في المصرف تعتمد إلى حد كبير على جودة المعلومات المتاحة بين أيديها من خلال نظم المعلومات الموجودة في المصرف، وقد يكون الأهم هو كيفية استثمارها والاستفادة منها. ولعل المرحلة الحالية التي يمر بها النظام المصرفي جديرة بأن تترك الإدارة في المصارف والمؤسسات المالية طبيعة ومعطيات هذه المرحلة والتفاعل بين قواها المختلفة ومدى تأثير ذلك على عملية صنع القرار الاستراتيجي فيها.

بما أن مشكلة الإدارة في العالم الثالث تكمن في معظمها في ندرة الموارد الأساسية اللازمة لعملية النمو والتطور، فإن الأمر الأكثر أهمية يتمثل في القاعدة المعرفية والمعلومات المتاحة أمام هذه الإدارة وأساليب التوظيف الفعال لها لمواجهة تلك المشكلة. ومن هنا فإن على الإدارة المصرفية دوراً ريادياً لا بد أن تقوم به في هذا المجال، والذي يتجسد في تأطير وتوجيه وتوظيف هذه المعلومات لأغراض اتخاذ القرارات الاستراتيجية وبناء الميزات التنافسية. إن تطويع هذه المعلومات وتأطيرها ضمن نظام معلومات المدراء التنفيذيين، يحدد للإدارة ما يجب عليها القيام به من أساليب التصرف الممكنة بالابتكار وإبداع. ولكن المشكلة ليست فقط في عدم توفر المعرفة والمعلومات، أو عدم تأطيرها ضمن نظام معلومات محوسب، وإنما أيضاً في مدى جودة هذه المعلومات، ومدى صلاحيتها للمساعدة في حل مشكلة معينة، أو اتخاذ قرار معين.

انطلاقاً من هذه الحقائق يسعى هذا البحث إلى دراسة أثر جودة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين من خلال (الملائمة، الموثوقية، الموضوعية، القيمة المضافة، التكلفة) في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية المتمثلة في (التفكير الذكي، التصميم، الاختيار، والتطبيق) للمؤسسات المصرفية في سورية.

٢- أهمية البحث

تتركز فاعلية الأنشطة في المصارف على وجود نظام فعال للمعلومات قادر على توفير قاعدة معرفية ذات جودة عالية عن السوق المصرفية والقوى الرئيسية الفاعلة المؤثرة فيه والتفاعلات بين هذه القوى. مما يعطي أهمية كبيرة لجودة معلومات نظم دعم المدراء التنفيذيين المتمثلة في (الملائمة، الموثوقية، الموضوعية، القيمة المضافة، التكلفة)، التي من شأنها أن تدعم قدرة الإدارة على التفكير الذكي في صنع القرارات الاستراتيجية. وبالتالي فإنه يمكن إجمال أهم النقاط التي تتوضح من خلالها أهمية البحث:

- نظراً لأهمية الأنشطة المصرفية في البلدان النامية ومنها سورية في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات وفي ظل المنافسة الشديدة من المصارف الخاصة.
- كون القرارات الاستراتيجية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات المصرفية.
- نظراً لأهمية ودور نظم معلومات المدراء التنفيذيين في صناعة القرارات الاستراتيجية.
- من خلال سعيه لدراسة أثر جودة معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين فعالية القرارات الاستراتيجية.

٣- أهداف البحث

بناءً على أهمية البحث فإن الغرض الأساسي منه لا يخرج في الحقيقة عن كونه محاولة تحقيق الهدف الرئيس التالي:

• معرفة أثر جودة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة وفعالية القرارات الاستراتيجية (التفكير الذكي، التصميم، الاختيار، التطبيق) للمؤسسات المصرفية في سورية من خلال:

١- بيان أثر درجة ملائمة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية.

٢- بيان أثر درجة موثوقية معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية.

٣- بيان أثر درجة موضوعية معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية.

٤- بيان أثر قيمة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية.

٥- بيان أثر تكلفة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية.

• إثراء المساحة البحثية عموماً والمكتبة الجامعية خصوصاً بهذا النوع من البحوث التي تتخصص في ميدان جودة المعلومات. ونطمح من خلال بحثنا هذا إضافة لبنة جديدة إلى مجموع البحوث والدراسات المتعلقة بنظم المعلومات، كما نأمل أن يكون لغربنا من الباحثين والدارسين منطلقاً لإجراء المزيد من البحوث التي تغطي النقاط التي لن يركز عليها بحثنا هذا.

٤- دوافع اختيار الموضوع

هناك جملة من الأسباب التي دفعت الباحث إلى اختيار هذا الموضوع أهمها:

- ١- رغبة الباحث دراسة هذا الموضوع كونه ينتمي إلى نفس الحقل المعرفي.
- ٢- لما يمثله موضوع نظم المعلومات من أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات المصرفية التي تعتبر عصب الحياة الاقتصادية في أي دولة، وخاصة في عصر ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ذلك لما لها من تأثير كبير على آلية العمل الإداري والاستراتيجي في القطاع المصرفي.

٣- أهمية جودة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في صناعة القرارات الاستراتيجية للمؤسسات المصرفية، وأهمية نظم المعلومات في تحقيق استراتيجيات منظمات الأعمال.

٤- ندرة الدراسات الأكاديمية التي تناولت موضوع نظم معلومات المدراء التنفيذيين حتى الآن على الأكل في البيئة العربية.

٥- الدراسة الاستطلاعية

بناءً على الدوافع السابقة والتي دفعت الباحث إلى اختبار هذا الموضوع فقد قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية لموضوع البحث تمثلت بما يلي:

١- إجراء بعض المقابلات مع عينة البحث من العاملين في إدارات عليا في المصرف التجاري السوري والمصرف الصناعي السوري، وتضمنت المقابلة طرح السؤالين التاليين:

الأول: هل يوجد في المصرف نظم معلومات محوسب لدعم الإدارة العليا في صنع القرارات الاستراتيجية.

الثاني: هل يتم التحقق من جودة المعلومات التي يبني عليها القرار الاستراتيجي قبل استخدامها.

وتوصلت الدراسة الميدانية إلى نتيجة أنه لا يوجد في المصارف المنكورة نظام معلومات محوسب لدعم الإدارة العليا في صنع قراراتها الاستراتيجية، على الرغم من وجود كم هائل من البيانات الداخلية والخارجية والتقارير المتنوعة والمحفوظة في السجلات أو المخزنة على الحاسب الآلي للإدارة العليا، ولا تستخدم إلا أحياناً لغرض اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المصرف. ولا يتم التحقق من جودة المعلومات التي تتضمنها هذه التقارير المتمثلة في (الملائمة، الموثوقية، الموضوعية، القيمة، التكلفة).

٢- إجراء دراسة نظرية مسحية للدراسات التي تناولت موضوع نظم المعلومات. وتوصل الباحث إلى أنه لا توجد دراسات سابقة تختص بدراسة أثر جودة معلومات المدراء التنفيذيين في كفاءة القرارات الاستراتيجية على الرغم من وجود بعض الدراسات

التي تناولت نظم المعلومات بشكلها البسيط مما أكد للباحث أهمية هذا الموضوع ودراسته على مستوى المؤسسات المصرفية في سورية.

٦- مشكلة البحث

من خلال ما سبق ومن خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الاستطلاعية يمكن طرح اشكالية البحث في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:
هل هناك أثر لجودة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية (التفكير الذكي، التصميم، الاختيار، التطبيق) للمصارف السورية؟
ويشتق منه الأسئلة الفرعية التالية:

١- هل هناك أثر لدرجة ملائمة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية للمصارف السورية؟

٢- هل هناك أثر لدرجة موثوقية معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية للمصارف السورية؟

٣- هل هناك أثر لدرجة موضوعية معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية للمصارف السورية؟

٤- هل هناك أثر لقيمة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية للمصارف السورية؟

٥- هل هناك أثر لمستوى تكلفة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية للمصارف السورية؟

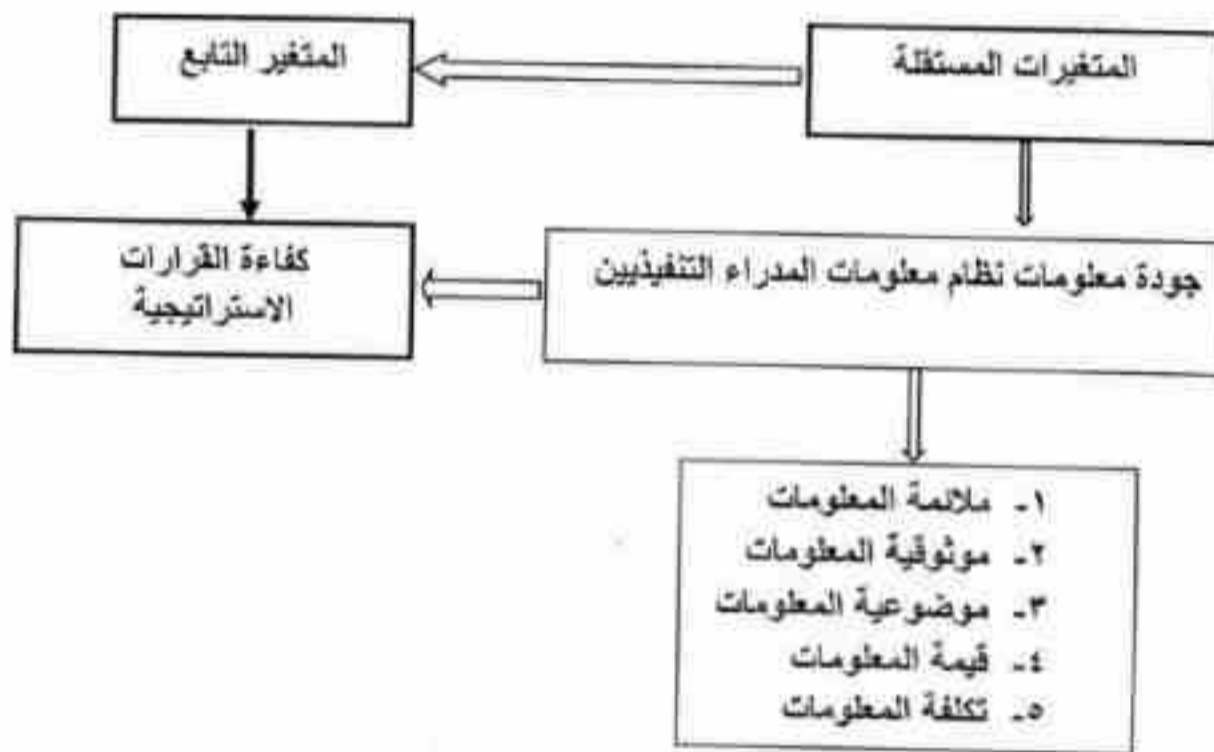
٧- فرضيات البحث

من خلال عرض مشكلة البحث والتماؤلات التي طرحها يمكن صياغة فرضيات الدراسة كما يلي:

الفرضية الرئيسة: لا يوجد أثر معنوي لجودة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية للمؤسسات المصرفية في سورية. ونشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- ١- لا يوجد أثر معنوي لدرجة ملائمة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية للمؤسسات المصرفية في سورية.
- ٢- لا يوجد أثر معنوي لدرجة موثوقية معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية للمؤسسات المصرفية في سورية.
- ٣- لا يوجد أثر معنوي لدرجة موضوعية معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية للمؤسسات المصرفية في سورية.
- ٤- لا يوجد أثر معنوي للقيمة المتوقعة لمعلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية للمؤسسات المصرفية في سورية.
- ٥- لا يوجد أثر معنوي لمستوى تكلفة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية للمؤسسات المصرفية في سورية.

٨- نموذج البحث



٩- منهجية البحث

لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته اعتمد الباحث في الجانب النظري على المنهج الوصفي والتحليلي بالاستفادة من المراجع العربية والأجنبية والدوريات العلمية المحكمة والأبحاث السابقة، والمؤتمرات العلمية وخلص ما قدم فيها من أوراق بحث وأفكار ومن قواعد البيانات في المكتبات العالمية ومن صفحات الانترنت المتخصصة ذات العلاقة بموضوع البحث.

أما في الجانب العملي فقد قام الباحث بدراسة ميدانية لاختبار مدى ثبتي نظام معلومات المدراء التنفيذيين في المؤسسات المصرفية في سورية، وحدود معرفة المديرين لأثارها الممكنة في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية معتمداً بذلك على أدوات التحليل الإحصائي.

١٠- مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع البحث من المدراء التنفيذيين للمصارف العاملة في مدينة الحسكة من مدراء ومشرفين ورؤساء أقسام إدارية ومالية وتسويقية وإنتاجية وتخطيطية، إذ لجأ الباحث إلى أسلوب العينة الميسرة وقام بتوزيع (٥٠) استبانة، وبلغت الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (٣١) استبانة.

١١- أساليب جمع البيانات

تم الاعتماد على نوعين من مصادر البيانات:

- المصادر الثانوية: يقصد بها البيانات والمعلومات الواردة في الكتب والدوريات العلمية والرسائل العلمية العربية والأجنبية المرتبطة بمتغيرات البحث.
 - المصادر الأولية: يقصد بها البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية والتي تم جمعها من خلال تصميم استبانة البحث والطلب من عينة البحث الإجابة على الأسئلة.
- وتم تقدير صدق أداة القياس من خلال عرض الاستبيان على بعض المحكمين من الأساتذة الجامعيين المتخصصين بإدارة الأعمال وبعض الخبراء للتأكد من ملاءمة عبارات الاستبيان لأهداف البحث، حيث تم الأخذ بأرائهم وأجريت التعديلات المناسبة.

١٢- الإطار النظري للبحث:

١٢-١: نظام معلومات المدراء التنفيذيين:

إن ما يميز منظمات اليوم هو التغير السريع، والمنظمات في إطار سعيها للتكيف مع هذا التغيير وما يحمله من طرق عمل جديدة يصعب عليها في بعض الأحيان إتقانها يتم ذلك من خلال مستويات أربع هي^١:

- إصلاح الحالة أي مسؤوليات جديدة.
- إصلاح القطاع العام: يتم إنجاز ذلك من خلال اللامركزية، وتأسيس وزارات جديدة، أو دمج الموجودة حالياً.
- التطوير التنظيمي: الذي يتضمن تطوير إجراءات جديدة، إحداث أقسام جديدة، وتنفيذ نظام معلومات المدراء التنفيذيين.

- تطوير القدرات الكامنة الجديدة على المستوى الفردي لموظفي القطاع العام. أي أن أنظمة معلومات المدراء التنفيذيين تلعب دوراً بارزاً في منظمات اليوم لأنها حسنت جودة الإدارة في المنظمات من خلال أنواع وأساليب التقنيات الجديدة لاستنباط وتحويل البيانات الموجودة من أجل توفير المعلومات الاستراتيجية^٢، بالإضافة إلى ذلك تمتلك قدرات تسمح للمديرين أن ينظروا إلى البيانات من وجهات نظر مختلفة، تمكثهم من اكتشاف عوامل جديدة تؤثر على آلية العمل وتتوقع التغيرات داخل وخارج المنظمة.

يعرف نظام معلومات المدراء التنفيذيين أنه نظام مؤتمت يزود المدراء التنفيذيين بإمكانية الوصول للمعلومات الداخلية والخارجية المرتبطة بالعوامل الحرجة^٣. أي أن أنظمة معلومات المدراء التنفيذيين تسعى لتحقيق جملة من الأهداف أهمها:^٤

- تقليص كمية المعلومات التي يواجهها المدراء التنفيذيين.
- زيادة ارتباط المعلومات التي تصل إلى المدراء التنفيذيين.
- زيادة الإدراك والوعي للمعلومات المتوفرة للمدراء التنفيذيين.
- تسهيل التواصل مع الأشخاص الآخرين.

وهذا لا بد من الإشارة هنا إلى حقيقة مفادها أن نظام معلومات المدراء التنفيذيين نما كنتيجة لتطور أنظمة المعلومات المستخدمة بشكل مباشر من قبل المدراء والتي استخدمت للتزويد والدعم بالمعلومات من قبل المرؤوسين الأمر الذي يتطلب إجراء المقارنة بينه وبين نظام دعم القرارات السابق له تاريخياً^٤

| المعايير | نظام دعم القرار | نظام معلومات المدراء التنفيذيين |
|----------------------|--------------------------|---------------------------------|
| مستوى القرار | استراتيجية وتكتيكية | استراتيجية |
| المستفيدين من النظام | مدراء المستوى التكتيكي | المدراء التنفيذيين |
| مستوى المعرفة | متوسط | لا يوجد معرفة محددة |
| نوع المعلومات | معلومات تفصيلية وتحليلية | معلومات تحليلية |
| نوع القرارات | مهيكلية وغير مهيكلية | غير مهيكلية |

من الجدول السابق يمكن القول أن نظم معلومات المدراء التنفيذيين جاءت كنتيجة لعدم مقدرة نظم دعم القرارات على تلبية احتياجات الإدارة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تختص بها المستويات العليا منها، ومن أجل تطوير نظام معلومات المدراء التنفيذيين يجب أن تكون لدينا معرفة واضحة لآلية العمل والتي بواسطة هذه العوامل تؤثر على النجاح من أجل تقليص أخطار الفشل^٥، أي أن هناك مجموعة من المعايير اللازمة لبناء نظام معلومات مدراء تنفيذيين ناجح هي:

- وجود قائد إداري: أي أن يكون هناك شخص من الإدارة العليا يكون مهتم بفعالية النظام.
- التواصل من أجل التغلب على الصعوبات: أي أن تتم مشاركة جميع المدراء في بناء وتنفيذ النظام وجعلهم يشعرون بأنهم يمتلكون النظام.
- أصالة البيانات: إذ تعتبر أحد مفاتيح النجاح لنظام معلومات المدراء التنفيذيين، لأنه يجب أن يمتلك قدرات تقنية ومادية تمكنهم من الدخول إلى بيانات حالية ذات موثوقية.
- المحافظة على البساطة: أي أن لا تحل التقنية محل المستخدم.

- استخدام خبرة نظام المعلومات الإدارية: لأن استخدام نظام المعلومات الإدارية سوف يزيد من فرص نجاح نظام معلومات المدراء التنفيذيين.
- تطوير نموذج صغير مميز وأصلي: يجب أن يكون المثال الذي نستخدمه واقعي بحيث نستخدمه لكسب اهتمام المدراء.
- التخطيط للمستقبل: ينبغي أن تفكر بنمو النظام قبل ولادته بحيث نستطيع أن نحدد نوع التطبيق الذي سوف نضيفه وكيفية استخدامه تحت مظلة أهداف المنظمة.
- التدريب والدعم: إن تدريب المدراء سوف يزيد الاهتمام لكيفية عمل النظام ويساعد على إنجاز العمل.
- تقنية مناسبة: إن سهولة الاستخدام والوقت المناسب مع مراعاة الجودة العالية للمخرجات هي من المتطلبات الرئيسية لنجاح نظام معلومات المدراء التنفيذيين.

١٢-٢ القرارات الاستراتيجية:

تظهر أهمية القرارات الاستراتيجية في الدول النامية ومنها سورية بشكل واضح كون اقتصادياتها تتغير بمعدلات يصعب متابعتها في ظل عالم المعرفة المتفجرة والمنافسة العالمية، والتقنية واسعة الانتشار، إذ يكثر أمام صانعي القرارات البدائل ذات النتائج غير المعروفة، بالإضافة إلى ذلك فإن منظمات هذه الدول يكون فيها العاملين في موقع يمكنهم من تحديد المشكلات وتحليلها، ولكن لا يمكنهم صنع القرارات اللازمة لمواجهة هذه المشكلات كون صلاحية صنعها تكون في مستوى أعلى. إن من أهم خصائص الإدارة الناجحة اليوم هو قدرتها على صنع القرارات الاستراتيجية كونها تحدد الغايات الأساسية وتضع مناهج العمل اللازمة لتحقيقها. وتظهر أهميتها أيضاً كون الأهداف والغايات التي تسعى لتحقيقها بالغة التأثير على استمرار ونجاح المنظمة، أي أنها تحتاج إلى جهود كبيرة وموارد أكبر لتوفير البيانات اللازمة لمعالجة المشكلات غير المهيكلية، وهذا ما يبرر استخدام نظم معلومات المدراء التنفيذيين. وتقسّم القرارات الاستراتيجية إلى أربعة أنواع هي:^٤

١- قرارات التكامل العمودي: تتناول هذه القرارات تركيب العمليات الإنتاجية، التسويق، البيع، والعمليات الاقتصادية الأخرى ضمن حدود المنظمة.

٢- قرارات تطوير الطاقة الإنتاجية: تحتاج هذه القرارات إلى استثمارات كبيرة جداً، لذا يجب على المنظمة بأن تجعل قراراتها هذه تقوم على التنبؤات حول الطلب المستقبلي للمنتج، وحول سلوك المستهلك المستقبلي.

٣- قرارات الدخول إلى أسواق أو قطاعات جديدة: يمكن للمنظمات الحصول على مثل الفرص الاستثمارية هذه من خلال التطوير الداخلي، علماً أن مثل هذا التطوير يعتبر من أكثر القرارات تعقيداً من الناحية التقنية والتنظيمية والتفاوضية والتحفيز والإدارة الأمر الذي يتطلب إجراء دراسات الجدوى الاقتصادية قبل الإقدام على مثل هذا التطوير.

٤- قرارات الانسحاب أو التخلي عن الاستثمارات: إن الانخفاض المستمر في تناقص المبيعات والذي لا يمكن تفسيره بالتغيرات الموسمية أو الانخفاض على المدى القصير يتطلب قرارات الانسحاب من هذه الأسواق.

ولصنع القرارات الاستراتيجية يجب أن يكون هناك انسجام وتوافق وتوازن بين الغايات ومزيج الأهداف التي قد تساعد على تحقيقها بكفاءة وفعالية، وهذا يتطلب أن تكون الأهداف حقيقية وناضجة، وتحقيق ذلك لا بد من تقييم الكثير من الخيارات الاستراتيجية بشكل مستمر وأن يشترك في ذلك أكبر عدد ممكن من المعنيين بالقرارات الاستراتيجية.^١

تتميز القرارات الاستراتيجية بالإضافة إلى أنها تتم في ظروف عدم التأكد المرافقة لها، أنها:^٢

- ١- تتعلق القرارات الاستراتيجية بأنشطة المنظمة طويلة الأجل.
- ٢- تحقق القرارات الاستراتيجية ميزة نسبية للمنظمة مثل تقديم خدمات جديدة وبحودة عالية.
- ٣- تركز القرارات الاستراتيجية بشكل كبير على أنشطة المنظمة بالكامل.
- ٤- تأخذ القرارات الاستراتيجية بالحسبان ظروف البيئة الخارجية والداخلية.

٥- تهدف القرارات الاستراتيجية إلى تغيير جوهري ذو تأثير هام على استمرار المنظمة.

٦- تؤثر القرارات الاستراتيجية بشكل كبير على القرارات التكتيكية والتشغيلية.

٧- تركز القرارات الاستراتيجية بشكل كبير على التنبؤ أكثر من الأداء التاريخي.

٨- تركز القرارات الاستراتيجية على البيانات النوعية أكثر من الكمية.

بعد التعرف إلى الخصائص التي تتميز بها القرارات الاستراتيجية، فإنه تظهر أهمية وضرورة اعتمادها على نظم معلومات المدراء التنفيذيين كونها نوع يشمل على تعدد نظم المعلومات والقرارات باستخدام كافة الوسائط المعلوماتية والاتصالات، وبناء جملة من المؤشرات الاستراتيجية يتابعها باستمرار القائد الاستراتيجي، ويمكنه عند الحاجة الانتقال من المؤشرات الاستراتيجية إلى تفاصيلها عبر النظم الأخرى والنماذج التي ولدتها.

١٣- اختبار الفروض

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر معنوي لجودة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية للمؤسسات المصرفية السورية.

يتفرع عن الفرضية السابقة عدة فرضيات فرعية نجعلها بالفرضية الآتية:

لا يوجد أثر معنوي لـ(درجة ملائمة، موثوقية، موضوعية، القيمة المتوقعة، مستوى التكلفة) معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية للمؤسسات المصرفية السورية.

استخدم الباحث الانحدار المتعدد من أجل اختبار الفرضية الفرعية السابقة، وذلك من أجل تمثيل العلاقة بين المتغيرات المستقلة (جودة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين) والمتغير التابع (كفاءة القرارات الاستراتيجية)، على شكل معادلة خطية.

الجدول رقم (1): ملخص نموذج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise

| Model Summary ^a | | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .579 ^a | .335 | .322 | .45032 | 1.885 |
| 2 | .686 ^b | .471 | .450 | .40559 | |
| 3 | .716 ^c | .513 | .484 | .39293 | |
| a. Predictors: (Constant), cost | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), cost, fitted | | | | | |
| c. Predictors: (Constant), cost, fitted, reliable | | | | | |
| d. Dependent Variable: efficient | | | | | |

يبين الجدول السابق ملخص تحليل الانحدار وتظهر فيه قيمة (R) معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة (جودة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين) وبين المتغير التابع (كفاءة القرارات الاستراتيجية)، ونلاحظ أن لمعامل الارتباط ثلاث قيم، حيث لكل نموذج انحدار قيمة، ففي النموذج الأول بلغت قيمته (0.579) وهذه القيمة تفسر وجود علاقة ارتباط متوسطة بين عناصر جودة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين التي دخلت في هذا النموذج وهي هنا (مستوى التكلفة) وبين كفاءة القرارات الاستراتيجية. وتشير الإشارة الموجبة لمعامل الارتباط ان العلاقة بين بعد (مستوى التكلفة) وبين كفاءة القرارات الاستراتيجية هي علاقة طردية. كما يظهر من الجدول السابق قيمة (R²) وقيمة (R²) المعدلة اللتين تدلان على مقدرة المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلة الانحدار في التنبؤ بقيم المتغير التابع، وقد بلغت قيمة (R²) (0.335) مما يعني أن مستوى التكلفة تفسر ما نسبته (23.5%) من تغيرات المتغير التابع (كفاءة القرارات الاستراتيجية)، كما يظهر في هذا الجدول أيضاً قيمة الخطأ المعياري للتقدير (Std. Error of the Estimate) والتي بلغت (0.45).

أما بالنسبة للنموذج الثاني بلغت قيمة (R) (0.686) وهذه القيمة تفسر وجود علاقة ارتباط متوسطة بين عناصر جودة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين التي دخلت في هذا النموذج وهي هنا (الملائمة، مستوى التكلفة) وبين كفاءة القرارات

الاستراتيجية. وتشير الإشارة الموجبة لمعامل الارتباط أن العلاقة بين (الملائمة، مستوى التكلفة) وبين كفاءة القرارات الاستراتيجية هي علاقة طردية. كما يظهر من الجدول السابق قيمة (R^2) وقيمة (R^2) المعدلة اللتين تدلان على مقدرة المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلة الانحدار في التنبؤ بقيمة المتغير التابع، وقد بلغت قيمة (R^2) (0.47) مما يعني أن متغيراً (الملائمة، مستوى التكلفة) يفسران ما نسبته (47%) من تغيرات المتغير التابع (كفاءة القرارات الاستراتيجية)، كما يظهر في هذا الجدول أيضاً قيمة الخطأ المعياري للتقدير (Std. Error of the Estimate) والتي بلغت (0.40).

أما بالنسبة للنموذج الثالث بلغت قيمة (R) (0.716) وهذه القيمة تقصر وجود علاقة ارتباط متوسطة بين عناصر جودة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين التي دخلت في هذا النموذج وهي هنا (الملائمة، مستوى التكلفة، الموثوقية) وبين كفاءة القرارات الاستراتيجية. وتشير الإشارة الموجبة لمعامل الارتباط أن العلاقة بين (الملائمة، مستوى التكلفة، الموثوقية) وبين كفاءة القرارات الاستراتيجية هي علاقة طردية. كما يظهر من الجدول السابق قيمة (R^2) وقيمة (R^2) المعدلة اللتين تدلان على مقدرة المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلة الانحدار في التنبؤ بقيمة المتغير التابع، وقد بلغت قيمة (R^2) (0.51) مما يعني أن المتغيرات (الملائمة، مستوى التكلفة، الموثوقية) تفسر ما نسبته (51%) من تغيرات المتغير التابع (كفاءة القرارات الاستراتيجية)، كما يظهر في هذا الجدول أيضاً قيمة الخطأ المعياري للتقدير (Std. Error of the Estimate) والتي بلغت (0.39).

الجدول رقم (٢): جدول تحليل تباين الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise

| ANOVA ^d | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 5.314 | 1 | 5.314 | 26.207 | .000 ^a |
| | Residual | 10.545 | 52 | .203 | | |
| | Total | 15.859 | 53 | | | |
| 2 | Regression | 7.470 | 2 | 3.735 | 22.705 | .000 ^b |
| | Residual | 8.389 | 51 | .164 | | |
| | Total | 15.859 | 53 | | | |
| 3 | Regression | 8.139 | 3 | 2.713 | 17.572 | .000 ^c |
| | Residual | 7.720 | 50 | .154 | | |
| | Total | 15.859 | 53 | | | |

a. Predictors: (Constant), cost
b. Predictors: (Constant), cost, fitted
c. Predictors: (Constant), cost, fitted, reliable
d. Dependent Variable: efficient

يبين الجدول السابق تحليل تباين الانحدار الذي من خلاله يتم اختبار دلالة (R^2) الكلية حيث يستدل على نسبة التباين الذي تفسره المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلة الانحدار من تباين المتغير التابع، فإذا كان مستوى الدلالة (Sig) أكبر من 0.05 فإن المتغيرات المستقلة (عناصر جودة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين) التي دخلت معادلة الانحدار تفسر نسبة قليلة من تباين المتغير التابع (كفاءة القرارات الاستراتيجية)، أي لا يمكن الاعتماد على هذه المتغيرات في التنبؤ بقيم المتغير التابع.

وكما نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة (Sig) في كل نماذج الانحدار كانت أقل من 0.05، أي أن المتغيرات المستقلة الداخلة في هذه النماذج تفسر نسبة كبيرة من تباين المتغير التابع.

الجدول رقم (٣): جدول معاملات الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| | | | | | | |
| | cost | .505 | .099 | .579 | 5.119 | .000 |
| 2 | (Constant) | .773 | .469 | | 1.649 | .105 |
| | cost | .401 | .093 | .460 | 4.298 | .000 |
| | fitted | .358 | .099 | .387 | 3.620 | .001 |
| 3 | (Constant) | .909 | .459 | | 1.980 | .053 |
| | cost | .365 | .092 | .418 | 3.964 | .000 |
| | fitted | .270 | .105 | .292 | 2.578 | .013 |
| | reliable | .092 | .044 | .235 | 2.082 | .042 |

a. Dependent Variable: efficient

بين الجدول السابق نتيجة تحليل الانحدار ويحتوي على ما يلي:

أ. معاملات المتغيرات التي دخلت المعادلات والموجودة في العمود B.

ب. الخطأ المعياري لكل معامل في العمود Std. Error.

ج. معاملات المتغيرات المستقلة التي دخلت المعادلات بعد أن يتم تحويلها إلى علامات معيارية والموجودة في العمود Beta، من خلال هذه القيم يمكن معرفة أي المتغيرات لها تأثير أكبر في المتغير التابع من خلال قيمة Beta المقابلة لكل متغير، وفي العمودين الأخيرين من هذا الجدول تظهر قيمة الإحصائية T ومستوى الدلالة الخاصتين باختبار دلالة قيمة Beta، فإذا كانت قيمة Sig. المقابلة لأي من قيم Beta أقل من ٠.٠٠٠٥، فهذا يعني أن المتغير المقابل لهذه القيمة له أثر ذو دلالة إحصائية. نلاحظ من الجدول السابق وذلك بالنسبة لنموذج الانحدار الأول أنه لا توجد سوى قيمة واحدة لـ Beta، وهي القيمة المقابلة لمتغير (مستوى التكلفة) حيث بلغت (٠.٥٧٩)، كما أن قيمة T قد بلغت (٥.١١٩) وقيمة (Sig) بلغت (٠.٠٠٠٠)

وهي أقل من ٠.٠٥ مما يعني أن المتغير المستقل (مستوى التكلفة) له أثر ذو دلالة إحصائية في المتغير التابع (كفاءة القرارات الاستراتيجية).

أما بالنسبة لمعادلة الانحدار الثانية نلاحظ أن قيمة Beta المقابلة للمتغير المستقل (مستوى التكلفة) قد بلغت (٠.٤٦) وهي أكبر من قيمة Beta المقابلة للمتغير (درجة الملائمة) والتي بلغت (٠.٣٨٧)، مما يعني أن المتغير المستقل (مستوى التكلفة) له تأثير أكبر في المتغير التابع (كفاءة القرارات الاستراتيجية) من المتغير المستقل (درجة الملائمة)، كما أن قيمة T المقابلة لكل من المتغيرين المستقلين قد بلغت على التوالي (٤.٢٩٨)، (٣.٦٢٠) وقيمة (Sig) هي أقل من ٠.٠٥ لدى كلا المتغيرين، مما يعني أن المتغير المستقل (مستوى التكلفة)، والمتغير المستقل (درجة الملائمة) لهما أثر معنوي في المتغير التابع (كفاءة القرارات الاستراتيجية).

أما بالنسبة لمعادلة الانحدار الثالثة نلاحظ أن قيمة Beta المقابلة للمتغير المستقل (مستوى التكلفة) قد بلغت (٠.٤١٨) وهي أكبر من قيمة Beta المقابلة للمتغير (درجة الملائمة) والتي بلغت (٠.٢٩)، ولمتغير (الموثوقية) والتي بلغت (٠.٢٣) مما يعني أن المتغير المستقل (مستوى التكلفة) له تأثير أكبر في المتغير التابع (كفاءة القرارات الاستراتيجية) من المتغيرين المستقلين (درجة الملائمة، الموثوقية)، كما أن قيمة T المقابلة لكل من المتغيرات المستقلة قد بلغت على التوالي (٣.٩٦)، (٢.٥٧)، (٢.٠٨) وقيمة (Sig) هي أقل من ٠.٠٥ لدى كل المتغيرات، مما يعني أن المتغير المستقل (مستوى التكلفة)، والمتغير المستقل (درجة الملائمة) والمتغير المستقل (الموثوقية) لها أثر معنوي في المتغير التابع (كفاءة القرارات الاستراتيجية).

وكخلاصة يمكن كتابة نماذج الانحدار المتعدد كما يلي:

$$\text{كفاءة القرارات الاستراتيجية} = ١.٨ + ٠.٥٠٥ \times \text{مستوى التكلفة. (١)}$$

$$\text{كفاءة القرارات الاستراتيجية} = ٠.٧٧ + ٠.٤٠ \times \text{مستوى التكلفة} + ٠.٣٥٨ \times \text{الملائمة. (٢)}$$

$$\text{كفاءة القرارات الاستراتيجية} = ٠.٩٠٩ + ٠.٣٦٥ \times \text{مستوى التكلفة} + ٠.٢٧ \times \text{الملائمة} + ٠.٠٩٢ \times \text{الموثوقية. (٣)}$$

نلاحظ في النماذج أعلاه أن القيمة الأقل لإحصائية الاختبار T للمتغيرات المستقلة (مستوى التكلفة، الملائمة، الموثوقية) أي القيمة الأكبر ل P-value أو sig المرافقة لإحصائية الاختبار T قد كانت (0.04) أقل من 0.10 (مستوى الدلالة للاستبعاد) ولهذا تبقى كل المتغيرات السابقة في النموذج.

١٤- تحليل الارتباط للمتغيرات: بوضح جدول رقم (٤) مصفوفة الارتباط بين

متغيرات الدراسة

| Orrelations | | | | | | | |
|--|---------------------|----------|-----------|-----------|--------|---------|---------|
| | | الملائمة | الموثوقية | الموضوعية | القيمة | التكلفة | الكفاءة |
| الملائمة | Pearson Correlation | 1 | .459** | .569** | .552** | .307* | .529** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .024 | .000 |
| الموثوقية | Pearson Correlation | | 1 | .417** | .255 | .300* | .495** |
| | Sig. (2-tailed) | | | .002 | .063 | .027 | .000 |
| الموضوعية | Pearson Correlation | | | 1 | .626** | .109 | .398** |
| | Sig. (2-tailed) | | | | .000 | .432 | .003 |
| القيمة | Pearson Correlation | | | | 1 | .365** | .496** |
| | Sig. (2-tailed) | | | | | .007 | .000 |
| التكلفة | Pearson Correlation | | | | | 1 | .579** |
| | Sig. (2-tailed) | | | | | | .000 |
| الكفاءة | Pearson Correlation | | | | | | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | | | | | | |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | | |
| *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | | | | | |

تم حساب معامل الارتباط البسيط لبيرسون Pearson بين كل متغيرين من متغيرات الدراسة عدا المتغيرات الديموغرافية، وذلك للتعرف على قوة واتجاه ومعنوية العلاقة

بين المتغيرين. وكلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من الواحد الصحيح كلما دل ذلك على قوة الارتباط بين المتغيرين، كما تدل الإشارة الموجبة على أن العلاقة طردية وتدل الإشارة السالبة على أن العلاقة عكسية.
يتضح من مصفوفة الارتباط السابقة ما يلي:

١. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الملائمة والموثوقية.
 ٢. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الملائمة والموضوعية.
 ٣. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الملائمة والقيمة المضافة.
 ٤. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الملائمة والتكلفة.
 ٥. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الملائمة والكفاءة.
 ٦. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الموثوقية والموضوعية.
 ٧. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين القيمة والموثوقية.
 ٨. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الموثوقية والتكلفة.
 ٩. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الموثوقية والكفاءة.
 ١٠. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الموضوعية والقيمة.
 ١١. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الموضوعية والتكلفة.
 ١٢. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الموضوعية والكفاءة.
 ١٣. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين القيمة والتكلفة.
 ١٤. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين القيمة والكفاءة.
 ١٥. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين التكلفة والكفاءة.
- كما نلاحظ أن أقوى علاقة ارتباط بين المتغيرات السابقة كانت بين المتغيرين (الموضوعية، القيمة) حيث بلغت (٠.٦٢٦)، وأضعفها بين المتغيرين (الموضوعية، التكلفة) حيث بلغت (٠.١٠٩).

١٥- النتائج والتوصيات

١٥-١ نتائج البحث:

- يوجد أثر إيجابي لجودة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة وفعالية القرارات الاستراتيجية (التفكير الذكي، التصميم، الاختيار، التطبيق) للمؤسسات المصرفية في سورية
- يوجد أثر إيجابي لدرجة ملائمة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية.
- يوجد أثر إيجابي لدرجة موثوقية معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية.
- يوجد أثر إيجابي لدرجة موضوعية معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية.
- يوجد أثر إيجابي لقيمة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية.
- يوجد أثر إيجابي لتكلفة معلومات نظم معلومات المدراء التنفيذيين في تحسين كفاءة القرارات الاستراتيجية.

١٥-٢ التوصيات:

- ١- ضرورة تطوير مفاهيم الإدارة في مجال نظام المعلومات للمستفيدين في المصارف السبحوثة سواء للمدراء في الإدارة العليا أو الإدارة الوسطى أو من كانوا متعاملين مع نظام المعلومات، وذلك عبر برامج التوعية وإحاطهم بالدورات التدريبية التي يمكن من خلالها اغتناء هذا الجانب وتعزيزه.
- ٢- ضرورة اهتمام المصارف عينة البحث بالجوانب المتعلقة بتحقيق الميزة التنافسية بطرق وأساليب أكثر حداثة وذلك من خلال تفعيل ما تمتلكه من قدرات مادية وفكرية ومعلوماتية والاعتماد بشكل أكبر على مخرجات نظم المعلومات وخاصة عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

مراجع البحث

- 1-A.Kaniclides and C.Kimble- *A framework for the development and use executive Information Systems*. Proceedings of GRONICS, 95 .Groningen, the Netherlands .Ed T LOURENS.1995, pp1.
- 2-Hamad AL-Ismael. "asurvey of executive information system research". 1982-1997.j. king Saud univ.vol,12.pp89
- 3-Vatuiu. Teodora. *The utilization of the executive informatics systems for management challenge implementation*. Munich personal RePEc archive.2008.pp 4
- 4- Udo Averweg. *impact of intranets on executive information systems implementation in organizations in kwazulu- natal*. Newyourk. Johnwileg. 1997.pp 3
- 5- Petter Gottschalk. *Information systems executives; the changing role of new IS/IT leaders*. Information Science. Volume 3. no 2. 2000. pp 12
- 6-Richard Heeks. *Information systems for public sector management*. Institute for development policy and management. University of Manchester. 1998 .pp7
- 7- Wendy Bussen. *executive Information Systems failure; anew Zealand case study*. Journal of Information Technology. Vol 12. 1997.pp 32
- 8- Michael E. Porter- - *Choix Strtegique et Economics* . 1982, PP. 325-392.
- 9-Yezdi H Godiwalla. 1983. *Strategic Management*. Prentice Hall. In the USA.1998.PP.180.
- 10- Gerry Gohnson, Kevan Scholes.. *Exploring Corporate Strategy*. Prentice Hall. 1997,PP.4-10