

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم تجارية
تخصص: تسويق الخدمات



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم التجارية
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
تحت عنوان:

معوقات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية

دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الخدمية بالمسيلة

تحت إشراف:

- أ. د/ حسان بوبعاية

من إعداد:

- صفية صيود

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د/ حسين الامين شريط	أستاذ تعليم عالي	جامعة محمد بوضياف المسيلة	رئيسا
أ.د/ حسان بوبعاية	أستاذ تعليم عالي	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
د. موسى حجاب	أستاذ محاضر أ	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**« وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسِرِّي اللَّهُ عَمَلِكُمْ
وَرَسُولِهِ وَالْمُؤْمِنُونَ... »**

الآية 105 من سورة التوبة.

كلمة شكر:

أولا وقبل كل شيء الشكر والحمد لله ولا محمود سواه

أتقدم بالشكر الجزيل إلى:

الأستاذ المشرف على هذا البحث الدكتور حمزة فيشوش الذي له الفضل

الكبير في إنجاز هذا البحث؛

عمال وإطارات المؤسسات الخدمية محل الدراسة؛

أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم

إثراء ومناقشة هذا البحث؛

كل من ساهم من بعيد أو قريب في إتمام هذا البحث.

الطالبة: صفية صيود

الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
4-1	مقدمة
الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات الاستراتيجية ومعوقاتها	
6	تمهيد
7	المبحث الأول: مفهوم المعلومات الإستراتيجية
7	المطلب الأول: تعريف المعلومات الإستراتيجية وفوائدها
11	المطلب الثاني: خصائص المعلومات الإستراتيجية
15	المطلب الثالث: ماهية نظام المعلومات الإستراتيجية
22	المبحث الثاني: معوقات نظم المعلومات الاستراتيجية
23	المطلب الأول: معوقات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية
26	المطلب الثاني: تحديات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية
27	المطلب الثالث: الدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل الأول:

الدراسة التطبيقية على عينة من المؤسسات الخدمية بالمسيلة

33	تمهيد
34	المبحث الأول: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية
34	المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة
35	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
37	المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية
40	المبحث الثاني: تحليل خصائص العينة
40	المطلب الأول: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات
43	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة
44	المطلب الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف - سميرنوف)
45	المبحث الثالث: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لمحاول استمارة الاستبيان
46	المطلب الأول: تحليل وإختبار فرضية فقرات المحور الاول متطلبات نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية
52	المطلب الثاني: تحليل وإختبار فرضية المحور الثاني المتعلق واقع وخصائص المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية
62	المطلب الثالث: تحليل وإختبار فرضية المحور الثالث المتعلق معوقات نظم المعلومات الاستراتيجية

65	خلاصة الفصل الثاني
67	الخاتمة
72	قائمة المراجع
76	قائمة الملاحق

مَدِينَةُ الْمَدِينَةِ

مقدمة:

تسعى المؤسسات الخدمية إلى تحقيق النجاح في عملياتها وأنشطتها، وكذلك تكافح باستمرار لبناء مركز استراتيجي تنافسي متميز، يضمن لها البقاء والنمو وتحسين الأداء، في ظل البيئة التي تعمل فيها، ولغرض تحقيق هذه الأهداف، فإن الأمر يتطلب من هذه المؤسسات، أن تمتلك رؤية بعيدة المدى، وأن لا تنظر إلى مجالات تحقيق الربحية في الوقت الحاضر فقط، وإنما عليها أن تفكر بعمق وشمول، بالكيفية التي ستكون عليها الأنشطة والأعمال خاصة في مجال الأرباح المستقبلية، ولذلك فإن عملية التفكير المستقبلي بالشركة، ودراسة وتحليل المتغيرات البيئية المؤثرة في عملياتها، هي جوهر عملية التخطيط الاستراتيجي، وأن عملية تحقيقها بطرق وتصرفات عملية؛ إنما تتطلب الإدارة الإستراتيجية.

واهتمام المؤسسات الخدمية بالبيئة، سواء البيئة الداخلية أو الخارجية، لن يكون إلا عن طريق جمع كل المعطيات والمعلومات التي تساعد على متابعة التحولات التي تحدث في هذه البيئة، وهذا ما يكشف لها حقائق، تنعكس إيجابا حول قدرة المؤسسة التنافسية، ومن ثم اتخاذ القرارات الإستراتيجية حولها، وبهذا فإن متخذ القرار الاستراتيجي، يجد نفسه في حاجة ماسة للمعلومات الإستراتيجية، التي تسمح له باتخاذ قرارات إستراتيجية مناسبة، هذا ما يجعل عملية جمع المعلومات تتم وفق نظم معينة، وهذه النظم هي نظم المعلومات الإستراتيجية، والتي تواجه استخدامها وتبنيها في المؤسسات الخدمية معوقات وتحديات كبيرة سواء كانت من ناحية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات أو تحديات بشرية ومالية أو معوقات تنظيمية وإدارية.

إشكالية الدراسة: يمكن بلورة إشكالية الدراسة في السؤال الجوهرى التالي؛

ما هي المعوقات التي تحد من استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية؟

فرضيات الدراسة: تقوم دراستنا على مجموعة من الفرضيات التي نقوم من خلال هذه الدراسة على اختبار مدى صحتها وهي:

الفرضيات:

• يوجد في المؤسسات الخدمية محل الدراسة متطلبات تبني واستخدام نظم المعلومات الاستراتيجية .

• توجد معوقات تقنية تحد من استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية محل الدراسة.

• توجد معوقات تنظيمية تحد من استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية محل الدراسة.

• توجد معوقات بشرية تحد من استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية محل الدراسة.

• توجد معوقات مالية تحد من استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية محل الدراسة.

حدود الدراسة: يجري موضوع الدراسة من إطار مجموعة الحدود التالية؛

1- التركيز على نظم المعلومات الإستراتيجية وبيان مفهومها وأهميتها وأهم عناصرها.

2- التركيز على المعوقات التي تحد من استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية.

3- في دراسة الحالة اخترنا عينة من المؤسسات الخدمية بالمسيلة لإسقاط الدراسة النظرية عليها، لمعرفة واقع نظم المعلومات الإستراتيجية بها، وأهم المعوقات التي تحد من استخدامها في هذه المؤسسات.

أهمية الدراسة:

1- تكمن أهمية هذه الدراسة، في ضرورة إظهار قدرة المعلومات الإستراتيجية، على تغطية حاجات طالبي ومستعملي المعلومات والتأكيد على مساهمتها الفعالة في مساعدة متخذي القرارات الإستراتيجية على اتخاذ القرار الأنسب، وكذا مواجهة التغيرات البيئية المستمرة، والتطورات التكنولوجية السريعة والكبيرة في المؤسسات الخدمية والتي تؤثر على عملها.

2- يعد هذا البحث، مساهمة علمية في بناء الإطار النظري معوقات استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية.

3- يساهم هذا البحث في زيادة الاهتمام بالتسيير الاستراتيجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية، وإبراز أهمية نظم المعلومات الإستراتيجية، في توفير المعلومات اللازمة لتحقيقها ودعمها.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بصورة عامة إلى الإجابة عن الإشكالية، وكذا اختبار مدى صحة الفرضيات، فهي تهدف في جانبها النظري إلى التعريف بنظم المعلومات الإستراتيجية، وأهميتها في المؤسسات الخدمية.

وتهدف في جانبها التطبيقي إلى محاولة معرفة ما هي المعوقات التي تحد من استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية، في المؤسسات الخدمية بالتطبيق على عينة من المؤسسات الخدمية بالمسيلة.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى مقدمة وخاتمة وفصلين أحدهما نظري والثاني تطبيقي، تناول الفصل النظري مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات الاستراتيجية ومعوقاتها في حين خصص الفصل الثاني للدراسة التطبيقية على عينة من المؤسسات الخدمية بالمسيلة

الفصل الأول:
مفاهيم أساسية حول نظم
المعلومات الاستراتيجية
ومعوقاتها

تمهيد:

تعد ظاهرة العولمة من أهم السمات، التي تميز المؤسسات في العصر الحالي، وقد قدمت هذه الظاهرة العديد من الفرص والتحديات لتلك المؤسسات، وذلك من خلال الانفتاح الاقتصادي، الذي أدى إلى تطور ونمو المنافسة، وتنوع إستراتيجياتها، ومداخلها، وأساليبها، وفي الوقت نفسه، أصبحت التحديات كبيرة، في إمكانية الحصول، على الحصة السوقية المناسبة، التي تمكن المؤسسة من البقاء والاستمرار.

هذه التداخيات؛ جعلت المؤسسات، تفكر في كيفية التعامل مع هذه الظروف الجديدة، التي تحتم عليها العمل الجاد والمستمر، للتميز في أدائها، وكذا مواصفات منتجاتها، واكتساب المبررات التنافسية، ولأجل تحسين وزيادة حصتها السوقية، وحتى مجرد المحافظة عليها، يجب عليها مواجهة ضغوط المنافسين الحاليين، والمحتملين، في الأسواق المحلية والدولية.

كما بدأت المؤسسات، تدرك أهمية تبني نظم المعلومات الاستراتيجية، ودورها كنشاط منظم ومنهجي، واستخدام تقنيات، وأساليب جديدة، لتحقيق أهدافها، وتمكنها من الصمود ومواجهة التغيرات السريعة في التكنولوجيا، من أجل البقاء والنمو، لكن تبني هذا النوع من النظم واجهه تحديات ومعوقات في المؤسسات الخدمية سواء كانت في استخدام التكنولوجيا أو قلة المهارات البشرية التي تعمل على تصميم وتطوير هذه النظم، أو معوقات مالية وتنظيمية.

وسنحاول في هذا الفصل؛ التطرق إلى مفاهيم عامة حول نظم المعلومات الاستراتيجية، وأهم معوقاتها، بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي تناولت جزء من الموضوع.

المبحث الأول: مفهوم نظم المعلومات الإستراتيجية

يعد موضوع نظم المعلومات الإستراتيجية ومخرجاته من الموضوعات المهمة، التي لا غنى عنها في عالم يتسم بالمنافسة الشديدة، إذ تكمن أهمية مخرجات نظام المعلومات الإستراتيجية، في الدور الاستراتيجي الذي تؤديه في صنع القرارات الإستراتيجية، وقدرتها السريعة في إيصال المعلومات عن الفرص والتهديدات ونقاط القوة ونقاط الضعف، إلى صانع القرار الاستراتيجي، فضلا عن تمكنه من رؤية المعلومات من عدة أبعاد، وتشخيص المشاكل قبل حدوثها.

المطلب الأول: تعريف المعلومات الإستراتيجية وفوائدها

يعد تعريف المعلومات الإستراتيجية الخطوة الأولى والأساسية للانتقال إلى تعريف نظام المعلومات الإستراتيجية.

أولاً- تعريف المعلومات الإستراتيجية: هناك صعوبة في التعريف بين ما هو استراتيجي، وما هو غير استراتيجي من المعلومات، التي يتم إتاحتها إلى متخذي القرارات، على النحو الذي يحتم اعتماد أسس سليمة في الفصل بين الصنفين من المعلومات، ومن ثم تحديد مفهوم المعلومات الإستراتيجية، وبيان أهم الأبعاد والخصائص التي تتصف بها، وتميزها عن أنواع المعلومات الأخرى.

تعرف المعلومات الإستراتيجية بأنها "تكون ذات توجه مستقبلي، ومشملة على قدر معين من الغموض، وهي ترتبط بتخطيط السياسات لأجل الطويل، والذي يكون من مهام الإدارة العليا"¹

¹ - علي حسين الزعبي، نظم المعلومات الإستراتيجية (مدخل استراتيجي)، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2005، ص 18.

كما أن المعلومات الإستراتيجية هي المعلومات التي ترتبط بالقدرة على استشراف مستقبل المؤسسة، والتي تنطوي على درجة عالية من حالات عدم التأكد والمخاطرة، والتي ترتبط بالخطط بعيدة الأمد، والتي تقع ضمن اهتمامات الإدارة العليا للمؤسسة".¹

وعرفت المعلومات الإستراتيجية بأنها معلومات تنبؤية مستقبلية، ترتبط بالخطط طويلة الأجل، وتغطي الغموض وعدم التأكد البيئي، ولها أهمية كبيرة في صياغة استراتيجيات المؤسسة، وتنفيذها وتقييمها، من أجل تحقيق غايات المؤسسة".²

وعرفت بأنها " تلك المعلومات التي تدعم الإدارة عند قيامها بالتخطيط الاستراتيجي، وتسهيل مهمة تحديد الأهداف، واختيار بدائل العمل الممكنة، كما يشمل بعضها المعلومات المتعلقة بالبيئة الداخلية للمؤسسة".³

واعتبرت المعلومات الإستراتيجية؛ بأنها معلومات تلقي الضوء على ما يدور في بيئة المؤسسة الداخلية والخارجية، أثناء قيامها بنشاط صناعي أو خدماتي، من اجل المساعدة في اتخاذ القرارات الإستراتيجية".⁴

وهناك تعريف للمعلومات الإستراتيجية؛ بأنها المعلومات التي تساعد في زيادة فهم وإدراك الإدارة لمتغيرات التنافس، والعوامل المؤثرة فيها بدقة فائقة، وبشكل أسرع من

¹ - محمد عبد الحسين الطائي، نعمة عباس خضير الخفاجي، نظم المعلومات الإستراتيجية (منظور الميزة الإستراتيجية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 38.

² - صالح محمد ديلفن، دور القيادة ومخرجات نظام المعلومات الاستراتيجي في التميز المنظمي، دراسة ميدانية لعينة من منظمات محافظة أربيل، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة صلاح الدين، أربيل، العراق، 2009، ص 55.

³ - نادية حبيب أيوب، نموذج عام لنظام المعلومات الاستراتيجي، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، عدد 1، مجلد 8، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1996، ص 121.

⁴ - كمال رويح، دراسة عن مدى وعي مسؤولي الشركات الكويتية نحو استخدام المعلومات الإستراتيجية، دراسة ميدانية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد 11، عدد 2، 2004، ص 03.

المنافسين، وهي ليست معلومات إدارية عادية، وإنما هي معلومات ومعارف تمكن المسير من إبعاد الأخطار عن المؤسسة، واغتنام الفرص المتاحة.¹

ونظرا لاختلاف الآراء بخصوص تعريف المعلومات الإستراتيجية فإنه يمكن وضع تعريفا لها استنادا على تلك الاختلافات كما يلي²:

1- تعريف المعلومات الإستراتيجية وفقا لخصائصها: وهي معلومات ذات التوجه المستقبلي (أي ترتبط بالقدرة على استشراف مستقبل المؤسسة) والتي تتطوي على درجة عالية من حالات عدم التأكد والمخاطرة، والتي ترتبط بالخطط بعيدة الأمد، والتي تقع ضمن اهتمامات الإدارة العليا للمؤسسة.

2- تعريف المعلومات الإستراتيجية من حيث مجالات استخدامها: وهي المعلومات التي تستخدمها إدارة المؤسسة إما في استباق المشكلة قبل حدوثها (توقع المشكلة قبل ظهورها)، أو في الفرص (استغلال الفرص من قبل صانعي القرارات).

3- تعريف المعلومات الإستراتيجية من حيث أشكالها: وهي المعلومات التي تأخذ أشكالا وصفية وإخبارية وتأملية إستشرافية.

4- تعريف المعلومات الإستراتيجية من حيث أهدافها: هي المعلومات التي تسهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية الرئيسة للمؤسسة، والمتمثلة في البقاء والنمو، والربحية الإستراتيجية.

5- تعريف المعلومات الإستراتيجية من حيث المستويات الإدارية: هي المعلومات التي تسهل مهمة التخطيط الاستراتيجي، والتحكم الاستراتيجي إلى جانب أداء الأنشطة المالية

¹ - سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية (نما) إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، الطبعة الثالثة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006، ص 32.

² - محمد عبد حسين الطائي، نعمة عباس خضير الخفاجي، نظم المعلومات الإستراتيجية (منظور الميزة الإستراتيجية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009، ص 38-41.

والمحاسبية الإستراتيجية في المؤسسة، لغرض تحقيق ميزات إستراتيجية محليا، إقليميا، ودوليا.

6- تعريف المعلومات الإستراتيجية وفق قيمتها: هي المعلومات التي تأخذ قيماً متنوعة في مستوى الاستخدام، وبدرجات كثافة متباينة المستوى، لخدمة ذوي المصالح المختلفة، وبما يساهم في تحقيق الميزة الإستراتيجية.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن المعلومات الإستراتيجية هي عبارة عن مخرجات نظام المعلومات الإستراتيجية، والتي تسهم بشكل فاعل في عملية صنع واتخاذ القرارات الإستراتيجية.

ثانياً - أهمية المعلومات الإستراتيجية: تكمن أهمية المعلومات الإستراتيجية للمؤسسة التي تعمل في بيئة مضطربة وسريعة التغير، وهو السبيل في بناءها وازدهارها ونموها وتميزها، لأنها تعد الأساس الذي تعتمد عليه الإدارة العليا للمؤسسة، في اتخاذ قراراتها الإستراتيجية، وبالتالي تسهيل تحقيق الأهداف والغايات الإستراتيجية للمؤسسة.¹

وتستخدم المعلومات الإستراتيجية، لتحديد المشكلات التي تواجه المنظمة عن طريق مسح البيئة باستمرار، للتعرف عن التغيرات التي تحدث فيها، بهدف تجنب التهديدات، أو تجنب إضاعة الفرص المتاحة أمامها، كما تستخدم لتحديد الاستراتيجيات الممكن إتباعها مستقبلا وتحديد النتائج المرغوب تحقيقها عند تطبيق، واحد أو أكثر من تلك الاستراتيجيات.²

هذا ويختلف استخدام المعلومات الإستراتيجية من مؤسسة إلى أخرى، واحتياج المؤسسة للمعلومات الإستراتيجية، يرتبط بطبيعة نشاطها، وهذا ينعكس من خلال ما تتمتع

¹ - سليمان صادق درمان، دور خصائص المعلومات الإستراتيجية في صنع قرارات المزيج التسويقي، بحث مقدم إلى المؤتمر 17 لجمعية المكتبات المتخصصة، فرع الخليج العربي، مسقط، 8-10 مارس 2011، ص 07.

² - نادية حبيب أيوب، نموذج عام لنظام المعلومات الاستراتيجي، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، عدد 1، مجلد 8، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1996، ص 221.

به الإدارة العليا من رؤية ووجهة نظر، كما ترتبط بنقاط القوة والضعف في المؤسسة، وبمعايير النجاح على مستوى المشاريع، وبالمعلومات عن المنافسين وبالفرص والتحديات البيئية.¹

ثالثاً- فوائد المعلومات الإستراتيجية: للمعلومات الإستراتيجية عدة فوائد منها:²

- 1- تغذية القرارات الإستراتيجية بمعلومات دقيقة؛
- 2- محاكاة وتقليد المؤسسات المنافسة الريادية؛
- 3- المساعدة على معرفة احتياجات الزبائن ومشاريع المنافسين؛
- 4- تحديد الأسواق الجديدة أو محتملة الدخول فيها؛
- 5- مواكبة التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- 6- معرفة قوانين المنظمات التي ينتسب أو سينتسب إليها البلد مستقبلاً؛
- 7- قدرة المؤسسة على تحقيق النجاح والتفوق التنافس؛
- 8- تعطي المعلومات الإستراتيجية تحذيرات تكتيكية عن المشكلة التي يمكن أن تحدث.

المطلب الثاني: خصائص المعلومات الإستراتيجية

للمعلومات الإستراتيجية خصائص متعددة ومن بين أهمها:³

- 1- **خاصية نوع المعلومات الإستراتيجية:** تعد خاصية النوع من أهم خصائص المعلومات، المعتمدة كمؤشر في قياس فاعلية نظام المعلومات، إلى درجة مبالغة بعض الباحثين في

¹ - علي حسين الزعبي، مرجع سابق، ص 20.

² - سلمان صادق درمان، مرجع سابق، ص 09.

³ - محمد عبد الحسين الطائي، نعمة عباس خضير الخفاجي، مرجع سابق، ص 45-48.

تؤكدهم على هذه الأهمية، وتعد هذه الخاصية شاملة لجميع الخصائص الأخرى، باستثناء خاصية الكمية، وبسبب هذه الأهمية الكبيرة لهذه الخاصية تميل الإدارات، إلى تفضيل الاهتمام بتحسين نوع المعلومات، بشكل أكبر من اهتمامها بكمية المعلومات.

2- خاصية كمية المعلومات الإستراتيجية: ترتبط هذه الخاصية بحجم المعلومات الإستراتيجية، ودرجة تركيزها وبما يؤدي إلى تكاملها دون التضحية بالتفاصيل الضرورية، فالأساس الذي يقرر ذلك، هي أن امتلاك معلومات أكثر، يوازي تماما حالة عدم امتلاك المعلومات الكافية.

3- خاصية موثوقية المعلومات الإستراتيجية: تشير الموثوقية إلى خاصية 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 عن المعلومة عند اتخاذ القرار، وان لهذه الخاصية خصائص فرعية وهي، صحيحة ودقيقة، موضوعية، وحيادية، التناسق، والتحقق من المعلومات.

4- خاصية موقوتية المعلومات الإستراتيجية: وتعد هذه الخاصية الأساس للمعلومات الإستراتيجية، إذ أن توفير المعلومات الإستراتيجية بالتوقيت المناسب، يؤدي إلى تقليص معدلات الأخطاء، في إعداد التنبؤات بالشكل الذي يساعد في تقليص تكلفة الفرصة البديلة، وبمعدلات ثابتة.

فضلا عن التصنيف السابق بخصائص المعلومات الإستراتيجية، فقد اجمع الباحثون والمتخصصون في هذا المجال أن خصائص المعلومات الإستراتيجية تتمثل في:

أ- المعولية (الاعتمادية)(الموثوقية): وهي الخاصية التي تجعل المستخدمين من النظام يعتمدون على ما يقدمه النظام من عمليات ومعالجة وتحليل البيانات، فضلا عن عوامل أخرى منها سهولة التحقق من المعلومات أو تعقبها من مصدرها، وكذلك عرضها بصورة

متناسقة، ويقصد بها أيضا أن تكون المعلومات الإستراتيجية شاملة ودقيقة وصحيحة، بحيث تتطابق مع الواقع شكلا ومضمونا، بمعنى تحقيق تغطية عامة للبيئة الداخلية والخارجية.¹

ب- الكلفة/القيمة الإستراتيجية: إن إقامة أي نظام عقلاني لا بد أن تتوفر فيه إيجابية معادلة العائد/التكلفة، وهي أن يحصل المستفيد من النظام على أفضل الخدمات، بأقل جهد، ووقت، وتكلفة.²

ج- الكمية المعتمدة: وهي المدى التي تبدو فيه المعلومات الإستراتيجية المتاحة كافية بالكمية الملائمة لصنع القرار.³

د- التوقيت (القيود الزمنية): تشير هذه الخاصية إلى توفر المعلومات، وتناسبها زمنيا لاستخدامها من قبل صانع القرار، بحيث إن أعطيت في غير وقتها، فقد تفقد قيمتها لدى المستفيد، لذا يجب أن تتسم بالحدثة، وذلك لتجنب التقادم والتراكم، وأن تكون هناك سهولة وفي الحصول عليها، وأن تتوفر وقت الحاجة إليها، وبالمقابل فإن التوقيت السيئ للمعلومات، يؤدي إلى نتائج سلبية.⁴

هـ- المرونة: وتوفر درجة مناسبة من المرونة، تساعد تطوير وتعديل نظام المعلومات الإستراتيجية، ليتكيف ومتغيرات البيئة المحيطة، وعدم مواكبة النظام لهذه التغيرات، يحد من قدرة المؤسسة على تطوير احتياجاتها ومتطلباتها.⁵

1 - سلمان صادق درمان، مرجع سابق، ص 11.

2 - الحسينية سليم، مرجع سابق، ص 362.

3 - محمد عبد الحسين الطائي، نعمة عباس خضير الخفاجي، مرجع سابق، ص 134.

4 - محفوظ جودة وآخرون، منظمات الأعمال المفاهيم والوظائف، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص 269.

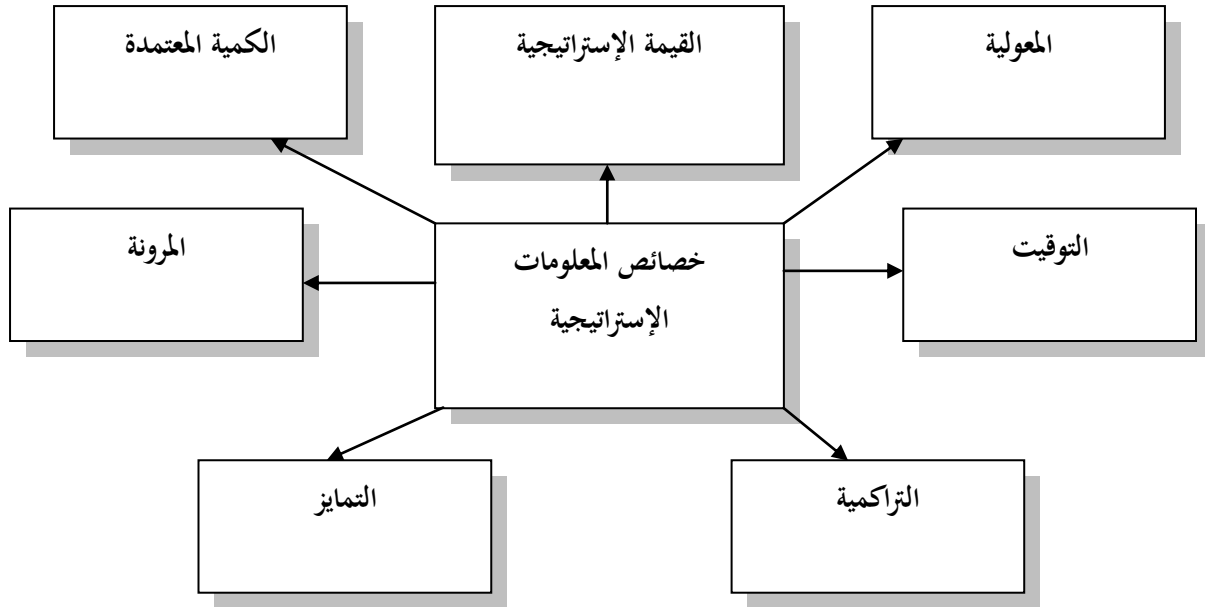
5 - المرجع نفسه، ص 270.

و- **التراكمية:** من خلال المعلومات الإستراتيجية، يستطيع صانع القرار، أن يتوصل إلى معلومات إستراتيجية أخرى، وذلك عن طريق بلورة أفكاره وخبراته الخاصة، أي أن المعلومات الإستراتيجية تتصف بالطبيعة المتزايدة، أي تولد معلومات إستراتيجية أخرى.¹

ز- **التمايز:** يجب أن تتصف المعلومات الإستراتيجية بالتمايز، وأن تكون فريدة من نوعها، أي أنها تمنح المؤسسة ميزة التفوق على المنافسين.²

والشكل التالي يوضح أهم خصائص المعلومات الإستراتيجية:

الشكل رقم (1): خصائص المعلومات الإستراتيجية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بما سبق.

1 - سلمان صادق درمان، مرجع سابق، ص 15.

2 - المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

المطلب الثالث: ماهية نظام المعلومات الإستراتيجية

الدور الذي يؤديه نظام المعلومات الإستراتيجية في حياة المؤسسات، يوصي بأهمية التعرف على هذا النظام، من خلال دراسة ماهية نظام المعلومات الإستراتيجية، ومكوناته، وخصائصه، وكيفية تشغيله بأسلوب علمي، يضمن تحقيق الغاية من وجوده، بشكل واضح ودقيق وسليم، والتعرف أيضا على العوامل، التي تضمن نجاح هذا النظام، بتأدية دوره الاستراتيجي.

أولاً- تعريف نظام المعلومات الإستراتيجية: هناك الكثير من الباحثين الذين تطرقوا الى تعريف نظم المعلومات الإستراتيجية، وكل حسب وجهة نظره، وسنتناول هنا أهم هذه التعريفات.

نظام المعلومات الإستراتيجية؛ هو ذلك النظام الذي صمم خصيصا لمساعدة المؤسسة، في الحصول على الميزة التنافسية، أو لمساعدتها في تحقيق موقع تنافسي في السوق.¹

نظم المعلومات الإستراتيجية؛ هي النظم المعلوماتية التي تزود إدارة المؤسسة بالمعلومات الإستراتيجية، (الشاملة، الجوهرية، التنبؤية)، عن المنتجات والخدمات المنافسة، ومعلومات عن البيئة التنافسية، من منافسين وعملاء وموردين وغيرهم، والتي تساعد على وضع الإستراتيجية التنافسية، وبالتالي تحقيق الميزة الإستراتيجية، عن منافسيها في السوق.²

كما عرف نظام المعلومات الإستراتيجية؛ بأنه ذلك النظام الذي يخدم ويدعم نشاطات الإدارة الإستراتيجية، والتي يمكن وصفها على أنها النشاطات الخاصة بالتخطيط، ووضع السياسات، وهو بذلك يحصل على معلومات تلخيصية عن أوضاع المؤسسة، من نظام

¹ - غسان عيسى العمري، سلوى أمين السمراي، نظم المعلومات الإستراتيجية (مدخل استراتيجي معاصر)، دار المسيرة

للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2008، ص 84.

² - سليم الحسنية، مرجع سابق، ص 358.

المعلومات الداخلي، ويبحث في الوقت نفسه في البيئة الخارجية، عن معلومات يحتمل أن تؤثر في تصرفات المؤسسة في المستقبل.¹

وينظر "جاش" و"جوليك" إلى نظام المعلومات الإستراتيجية؛ على أنه أحد الأساليب الممكنة للتحليل البيئي، من خلال إنشاء قواعد بيانات إستراتيجية، معتمدة على مدخلات من العملاء، المجهزين، المنافسين، المدراء الداخليين، القوى البيئية، وحدات البحث والتطوير، وغيرها.²

ونجد أن كل من "جونسن" و"كاريكو" وضعا تعريفا لنظام المعلومات الإستراتيجية؛ على أنه نظام يمكن له إيجاد أساليب تغيير قواعد اللعبة، بحيث يصبح بالإمكان استخدام موارد نظام المعلومات الإستراتيجية، ليتم الفوز باللعبة.³

ويعرف نظام المعلومات الإستراتيجية؛ على أنه النظام الذي يستطيع أن يوفر للمؤسسة، خدمات ومنتجات تنافسية، تحقق لها تقدما استراتيجيا على المنافسين في السوق، وهو نظام يحفز الابتكار الإداري، ويحسن كفاءة العمليات، ويبين موارد معلومات إستراتيجية للمؤسسة.⁴

ولقد وضعت "نانسي ووندر" مفهوما لنظام المعلومات الإستراتيجية، من خلال ثلاث خصائص هي:⁵

أ- نظام المعلومات الإستراتيجية؛ يغير كثيرا في أداء المؤسسة، وذلك وفق مؤشر واحد أو أكثر، حيث يعد حجم التأثير أحد المعايير في التمييز بين نظم المعلومات الإستراتيجية، ونظم المعلومات التقليدية، أي ما تحققه نظم المعلومات التقليدية من عائد، يمكن للنظم الإستراتيجية أن تحقق أضعاف ذلك.

¹ - نادية حبيب أيوب، مرجع سابق، ص 123.

² - علي حسين الزعبي، مرجع سابق، ص 19.

³ - عمار عبد الوهاب الصباغ، علم المعلومات، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998، ص 153.

⁴ - عماد الصباغ، نظام المعلومات الاستراتيجي، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية العدد ، المجلد، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1999، ص 208.

⁵ - علي حسين الزعبي، مرجع سابق، ص 20.

ب- يساهم نظام المعلومات الإستراتيجية، في تحقيق غايات وأهداف المؤسسة الإستراتيجية، حيث يكون النظام استراتيجيا، إذا كان هو أحد المكونات الإستراتيجية القليلة ذات الأهمية الكبرى، في مسالة تحقيق أهداف وغايات المؤسسة بنجاح.

ج- يعد النظام استراتيجيا؛ إذا ساهم وبشكل أساسي بتغيير طريقة المؤسسة، بانجاز النشاطات، أو طريقة قيامها بالمنافسة، أو طريقة تعاملها مع العملاء والموردين، فالنظام الذي يفتح قناة توزيع جديدة أمام منتجات المؤسسة، يعد نظاما إستراتيجيا.

كما يمكن تعريف نظام المعلومات الإستراتيجية؛ بأنه سلاح هجومي استراتيجي، يستطيع أن يمنح المؤسسة، القدرة على مواجهة المنافسة الحادة، وأن يدعم المؤسسة لتحقيق التفوق التنافسي، من خلال تأثيره في نشاط المؤسسة وأهدافها.¹

ومن خلال ما تقدم من وجهات نظر، يمكن القول أن نظام المعلومات، يعد إستراتيجيا، إذا كانت مخرجاته تعد إستراتيجية، وتستند إليها الإدارة العليا في اتخاذ قراراتها، المتعلقة بالمنافسة مع المؤسسات الأخرى، وبالتالي يتم التركيز على تشكيل الإستراتيجية التنافسية، والموقف التنافسي، سواء كان هناك تقدم محقق أو غير محقق، ودور نظم المعلومات الإستراتيجية، يتمثل في المحافظة على ذلك التقدم وإدامته، أو دعم تحقيق تقدم تنافسي، أو المساهمة في تقليص الفجوة التنافسية بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى، ومن خلال جعل المؤسسة، تلحق بركب المؤسسات المنافسة، وذلك يتم كله من خلال تزويد المؤسسة بالمعلومات الإستراتيجية، التي يتطلبها اتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمنافسة.

ونظام المعلومات الإستراتيجية، يختلف عن باقي النظم التقليدية، بأنه يتناول جوانب إستراتيجية، مثل الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية (التنافسية)، وجوانب القوة والضعف في البيئة الداخلية، أي أنه يساهم مساهمة جوهرية في التحليل الاستراتيجي، الذي يساعد الإدارة العليا باتخاذ القرارات الإستراتيجية، وخصوصا ما يتعلق بالمزايا التنافسية.

ثانيا- **مكونات نظام المعلومات الإستراتيجية:** يتكون نظام المعلومات الإستراتيجية؛ من معلومات إستراتيجية خاصة، أو تغطي البيئتين الخارجية (عامة وتنافسية) والداخلية، بحيث تعطي درجة ترابط وتكامل هذه المكونات للنظام، صفة الفعالية، على اعتبار أن النظام، ومن

¹ - سليم الحسنية، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، مرجع سابق، ص 13.

خلال تلك المخرجات المعلوماتية المتكاملة، يحقق الأهداف والغايات، التي يسعى إلى تحقيقها، ألا وهي استخدامه كسلاح استراتيجي تنافسي، ومن خلال تأثيره في البيئة الداخلية والخارجية، فضلا عن اعتباره هو أيضا ميزة تنافسية لدى المؤسسة، عندما يكون ذو فعالية، من خلال المعلومات المتكاملة التي يزود بها المؤسسة.

وإذا كان دور نظام المعلومات الإستراتيجية؛ هو الحصول على المعلومات من البيئة الخارجية أو البيئة الداخلية للمؤسسة، ومعالجتها طبقا لمتطلبات الاستعمال، ووضعها في تقارير أو خزنها، لاسترجاعها عندما تكون هناك حاجة إليها¹، فإن أداء المهام المتعلقة بإدارة المعلومات داخل المؤسسة، لا تخرج عن إطار العمليات الأربعة الآتية:²

1- جمع البيانات: ويتم في هذه العملية الحصول على البيانات من مصادرها المختلفة، الرسمية وغير الرسمية، مع مراعاة توفر خصائص هامة كالصحة، الدقة، الشمول، المرونة، وتناسب التكلفة مع القيمة، في تلك البيانات، ويتم تزويد المؤسسة بالبيانات الخاصة بالاتجاهات المستقبلية، والاحتمالات الخاصة بالبيئة، عن طريق استخدام وسائل المراقبة البيئية (التنبؤ والتحليل).

2- معالجة البيانات: حيث يتم تحويل البيانات، من هيئتها الأولية، إلى معلومات إستراتيجية، ذات معنى وقيمة، وهذه العملية يتم تقسيمها إلى تصنيف البيانات، تركيبها، تلخيصها، معالجتها واختيارها، فضلا عن استخراج النتائج، حتى تكون جاهزة للاستخدام، في الوقت المناسب من قبل المستفيدين.

3- تخزين المعلومات: إن الحاجة للمعلومات لا تنتهي بمجرد استخدامها لمدة معينة، وحيث أن هناك بعض المعلومات التي لا تستخدم بمجرد استخراجها، فإنه من المهم جدا تخزين تلك المعلومات لحين ظهور الحاجة إليها.

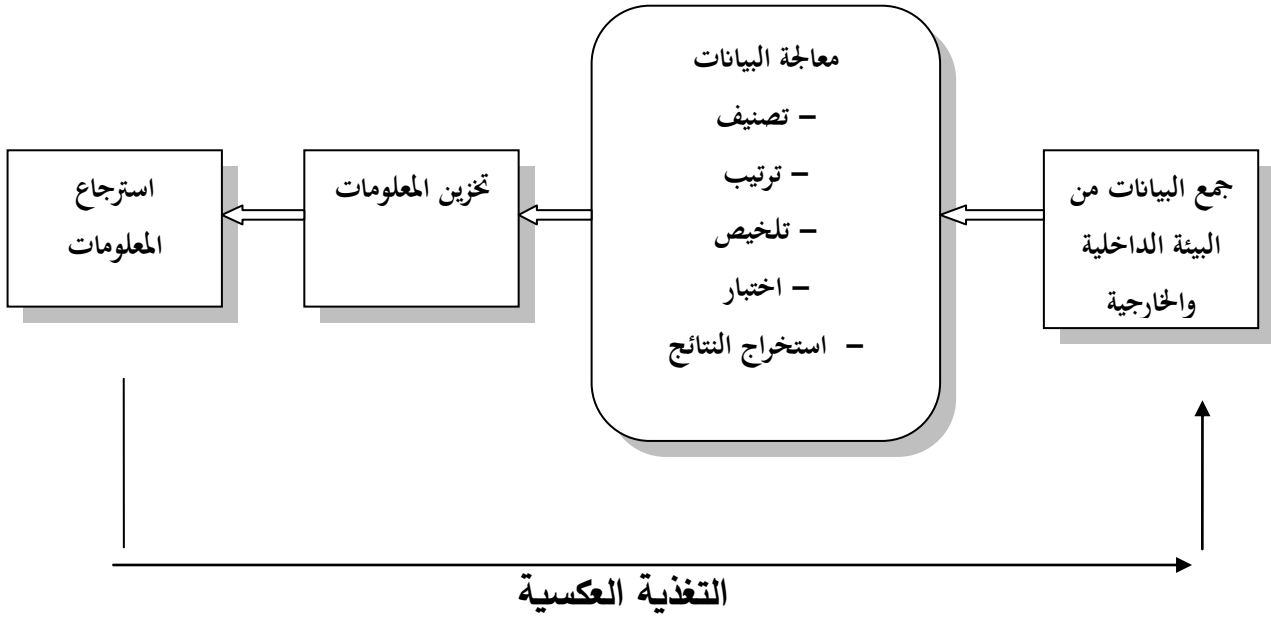
4- استرجاع المعلومات: وهي العملية الخاصة باسترجاع المعلومات التي تم تخزينها، عند ظهور الحاجة إليها من قبل المستفيدين، ويجب مراعاة عامل التوقيت، عند استرجاع المعلومات، حتى لا تفقد المعلومات الفائدة المرجوة منها، إذا تأخرت عن توقيت الحاجة إليها.

¹ - علي حسين الزعبي، مرجع سابق، ص 42.

² - المرجع نفسه، ص 43-45.

والمؤسسة التي تتلقى المعلومات وتقوم بتحليلها وتوزيعها، إلى مراكز القرار المناسبة، وبصورة أسرع من منافسيها، يمكنها ذلك من تحقيق ميزة تنافسية، وخاصة في البيئات المتغيرة بسرعة وباستمرار، والشكل التالي يبين عمليات نظام المعلومات الإستراتيجية.

الشكل رقم (2): عمليات نظام المعلومات الإستراتيجية.



المصدر: دافيد هنجر، وتوماس وهلين، الإدارة الإستراتيجية، ترجمة محمود عبد الحميد مرسي وزهير نعيم الصباغ، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1990، ص 209.

ثالثاً- دور نظم المعلومات الإستراتيجية: لا يقتصر دور نظام المعلومات الإستراتيجية؛ فقط على المساعدة في مسح البيئة، والسيطرة على الأنشطة الداخلية للمؤسسة، وإنما يمكن أن يكون سلاحاً استراتيجياً، ومثلما يمكن أن يكون نقطة قوة فهو أيضاً يمكن أن يكون نقطة ضعف في المؤسسة، ويمكن لنظام المعلومات الإستراتيجية، أن يحقق ثلاث أغراض أساسية هي¹:

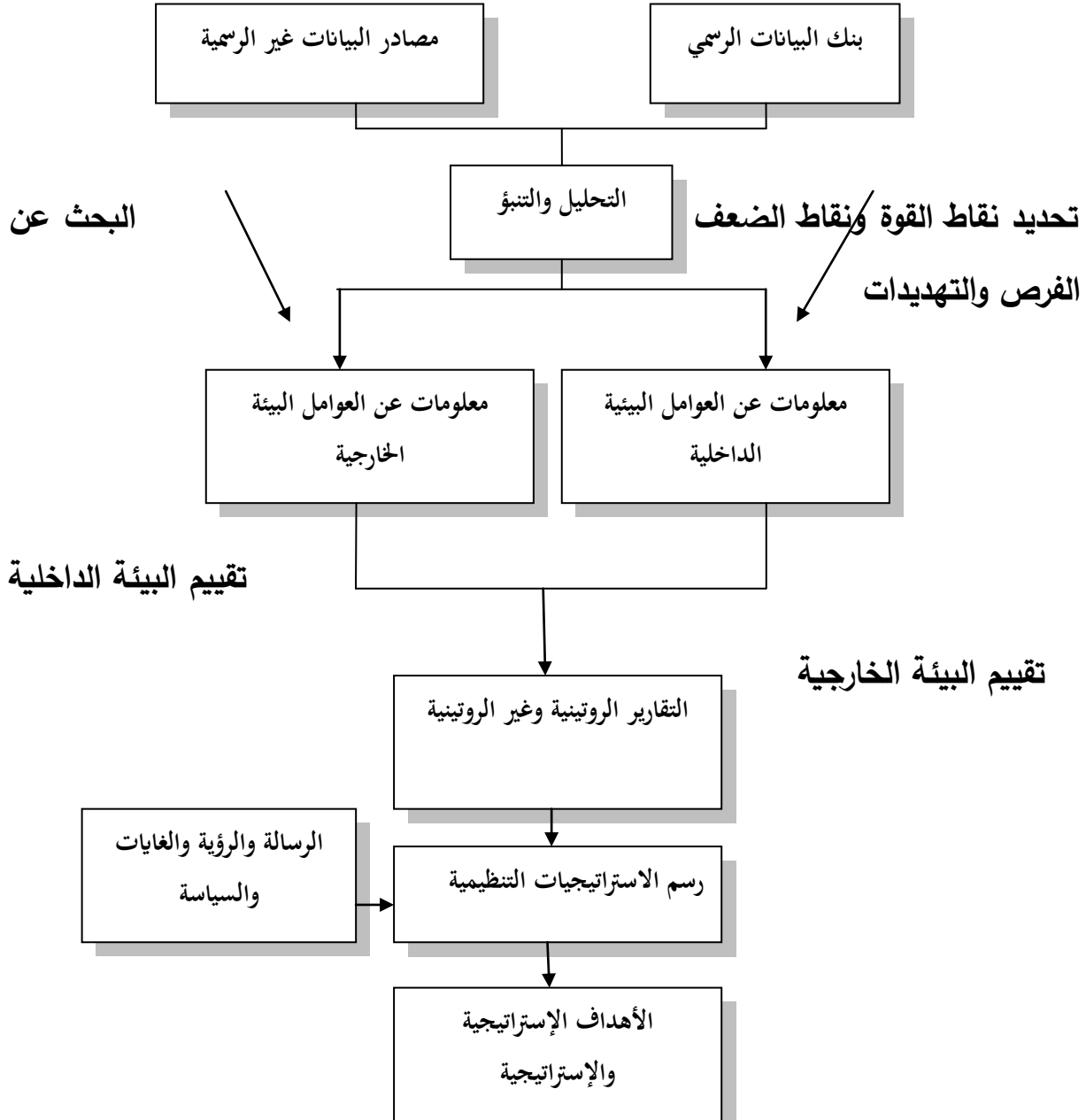
¹ - دافيد هنجر، وتوماس وهلين، مرجع نفسه، ص 209.

1- يوفر أشارات تحذير مبكرة لحدوث المشاكل داخل وخارج المؤسسة، حيث تكون هناك قاعدة بيانات لنظام المعلومات الإستراتيجية (جمع، تصنيف، معالجة، تخزين وإعادتها للاستخدام من طرف المستفيد النهائي) وقاعدة البيانات هذه والمتمثلة في بنك المعلومات الرسمية ومصادر البيانات غير الرسمية، والتي من خلال ما تزود به المؤسسة من بيانات إستراتيجية حول البيئة الداخلية والخارجية، والتي تساعد على القيام بعملية التحليل والتقييم الاستراتيجي، فضلا عن مساعدة متخذي القرار على التنبؤ، حيث لا يلفي التحليل لوحدة، وبناءا عليه يمكن تشخيص نقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية والفرص والتهديدات في البيئة الخارجية وهذا لا يتم بالصورة الإستراتيجية، إلا إذا توفر نظام للمعلومات يؤدي دور بفعالية، ويتضح ذلك من خلال الشكل رقم (2) والذي يمثل نظام المعلومات الإستراتيجية.

2- يوفر نظام المعلومات الإستراتيجية، من خلال مخرجاته المعلومات الإستراتيجية الضرورية للإدارة لاتخاذ القرارات الإستراتيجية غير المبرمجة حيث أنه بعد القيام بعملية التحليل الاستراتيجي للبيئة (الداخلية و الخارجية) يمكن القيام بعملية التقييم للبيئة ووضع التقارير عنها.

3- يساعد متخذي القرارات، على اختلاف مستوياتهم في اتخاذ القرارات المبرمجة، حيث أن نظام المعلومات الإستراتيجية، لا ينحصر مهمته في تقديم المعلومات الإستراتيجية للإدارة العليا فقط، وإنما أيضا يمكن أن يقوم بتقديم الخدمات المعلوماتية، إلى جميع المستويات الإدارية، لاتخاذ القرارات المبرمجة.

شكل رقم (3): نظام المعلومات الإستراتيجية:



المصدر: علي حسن الزعبي، مرجع سابق، ص 128.

وتجدر الإشارة إلى أن الهدف من وراء الحصول على معلومات إستراتيجية، تتعلق بنقاط القوة والضعف الداخلية، ومن أجل مقابلتها بالفرص والتهديدات الخارجية، وذلك لكي

تساعد المؤسسة في عملية صنع القرار الإستراتيجي، والمتمثل في رسم إستراتيجية المؤسسة.¹

كما أن عملية صنع القرار الإستراتيجي الفعال، تتطلب توفر معلومات حيوية، وهذه المعلومات يجب أن تتضمن معلومات، عن طبيعة المنافسة بشكل خاص، وعن نقاط القوة والضعف الداخلية للمؤسسة، وكذلك معلومات عن الأداء السابق، ومعلومات عن الفرص والتهديدات البيئية، ومعلومات عن الإستراتيجيات الحالية والمقترحة للمدة المستقبلية.²

ولنظم المعلومات الإستراتيجية، أهمية كبيرة في تنفيذ الإستراتيجيات والسيطرة عليها، حيث في كثير من الأوقات، تشير نظم المعلومات الإستراتيجية، إلى وجود حاجة لتغيير الأهداف الإستراتيجية، دون تغيير وإعادة صياغة الإستراتيجيات، وتشير في بعض الأحيان إلى أن هناك حاجة إلى تغيير أو إعادة صياغة الإستراتيجيات.³

المبحث الثاني: معوقات نظم المعلومات الاستراتيجية

تعرف المعوقات بأنها كل فعل أو ممارسة تركز سلوكيات محددة تؤدي الى اعاقه التخطيط أو التطور والتنمية مسار التقدم الاجتماعي وتعرف بأنها وضع صعب يكتفه شيء من الغموض يحول دون تحقيق الأهداف بكفاية وفاعلية، ويمكن النظر اليه على أنها المسبب للفجوة بين مستوى الانجاز المتوقع والانجاز الفعلي أو على أنها الانحراف في الأداء عم معيار محدد مسبقاً.⁴

¹ - Higgins James M, Vincze Julian W, **Strategic Management (Text And Cases)**, 4Th Ed, Saunders College Publishing, USA, 1989, p 71.

² - Ding man Lester A, **Strategic Management (concepts, Decision, Cases)**, 2^{end} Ed, Irwin, Inc, Boston, 1990, P 274.

³ - Higgins James M, Vincze Julian W, Op.cit, p 72.

⁴ عتيق، أحمد محمد قاسم، معوقات التنمية الاجتماعية في اليمن، دراسة تحليلية نظرية، (رسالة ماجستير غير منشورة)،

جامعة بغداد: بغداد، 2012، ص 35.

المطلب الاول: معوقات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية

تواجه نظم المعلومات الاستراتيجية جملة من المعوقات تختلف من مصدر الى اخر):

وهي كالآتي:¹

1. الافتقار للموارد البشرية: من المشكلات التي توجه نظم المعلومات الاستراتيجية الافتقار للموارد البشرية اللازمة لتنفيذ أهداف ومعايير نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسة.

2. عدم التواصل: إن عدم وجود نظم معلومات اتصال بين المدراء والمستخدمين حول طريقة التعاون مع الفريق المختص بتصميم نظم المعلومات الاستراتيجية يعد من أكثر المشاكل والتحديات التي تواجه المؤسسات المختلفة.

3- التشارك والتواصل بين متخصصي تكنولوجيا المعلومات ومستخدمي النظام: يجد المستخدمون صعوبة في نقل المعلومات لافتقارهم القدرة على بيان المشكلة بصورة تقنية، لذلك يجب على نظام المعلومات الاستراتيجية أن يقوم بنقلها بصورة تقنية كي تكون الصورة أوضح للمختصين في تكنولوجيا المعلومات.

4- نقص التعلم والثقافة: من أكبر المشاكل التي تواجهها المؤسسات هي نقص التعلم والثقافة لدى البعض، مما قد ينعكس سلباً على أدائهم ونتائج عملهم، وقد يكون النقص في التعلم سببه البيئة المحيطة أو طبيعة التفكير وغيرها من العوامل المؤثرة

5- التكيف مع التغييرات: وهي أن يكون النظام قابلاً للتكيف مع التغييرات التي قد تطرأ على المؤسسة أو على بعض خصائص النظام نفسه.

1 Mehdi B, Jafar B (2013). Management information system challenges and solutions, ceska Republika: European.p27.

6- الاستعمال بسهولة: وهي أن يكون النظام ومخرجاته قابلاً للاستخدام بشكل سهل وغير معقد بالنسبة للمستخدمين.

7- عدم وجود المستشارين المختصين لتصميم نظم المعلومات الاستراتيجية ومتطلباته من برمجيات مختلفة.

كما يمكن تقسيم معوقات تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية كما يلي¹:

أولاً- معوقات تنظيمية وإدارية: كاندماج التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المرتبطة باستخدام هذه النظم، وعدم وجود سياسات خاصة بها واهم المعوقات الادارية التنظيمية نجد:

1- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الادارة العليا فيما يخص برامج نظم المعلومات الاستراتيجية؛

2- صعوبة التغيير التنظيمي لإدخال نظم جديدة أو دمجها مع بعض الاقسام وتحديد السلطات والمسؤوليات، وتدفق العمل بينها؛

3- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات بما يخدم التحول نحو تبني نظم المعلومات الاستراتيجية؛

4- اعتماد المستويات الادارية والتنظيمية على أساليب تقليدية؛

ثانياً- معوقات بشرية: من بينها نذكر ما يلي:

1- ندرة الكوادر الفنية المتخصصة في التعامل مع هذه النظم؛

¹ علي عصام الدين، تأثير نظم المعلومات على الادارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية، المؤتمر المعماري السادس، للفترة 15-17 مارس، جامعة أسيوط، مصر، 2005، ص11.

- 2- عدم توفر الحافز القوي لدى الافراد على إنجاز برامج نظم المعلومات الاستراتيجية، وعدم احساسهم بأنهم جزء من هذا النجاح؛
- 3- إمكانية بروز مقاومة للتغيير من طرف الأفراد، نتيجة قيام المؤسسة بإعادة توزيع المهام ضمن الهيكل التنظيمي الجديد؛
- 4- عدم كفاية البرامج التدريبية والتكوينية على تبني واستخدام نظم المعلومات الاستراتيجية.

ثالثا - معوقات الفنية والتقنية: هناك بعض المعوقات التقنية التي تعترض استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية نذكر منها:

- 1- عدم توفر البنية التحتية المناسبة لتشغيل هذه النظم؛
- 2- عدم مسايرة التقدم التكنولوجي في مجال البرمجيات والحاسوب، حيث التطورات المستمرة والسريعة لا تواكبها سرعة في التغيير في المؤسسات الخدمية التي تبحث عن الاستقرار النسبي.
- 3- الافتقار إلى مهارات صيانة تكنولوجيا المعلومات وتطويرها؛
- 4- عدم وجود معايير ثابتة المواصفات في أجهزة الحاسوب المستخدمة في المؤسسات الخدمية.

رابعا - المعوقات المالية: وتتمثل فيما يلي:

- 1- قلة الموارد المالية الموجهة لتوفير البنية التحتية لنظم المعلومات الاستراتيجية المبنية على تكنولوجيا المعلومات؛
- 2- تكلفة استخدام الشبكة العالمية الانترنت؛

3- قلة المخصصات المالية الموجهة للتدريب والتطوير في الانظمة المعلوماتية من برامج وشبكات وأجهزة وغيرها؛

4- ارتفاع تكاليف صيانة الاجهزة والبرامج والشبكات.

المطلب الثاني: تحديات نظم المعلومات الاستراتيجية:

هناك مجموعة من التحديات التي تواجه المؤسسات في محاولتها للتطبيق الواسع

لنظم المعلومات الإستراتيجية وعلى مستوى عالمي من أجل التحول من المؤسسات التقليدية الى المؤسسات الرقمية وهذه التحديات يمكن أجمالها بما يلي:¹

1- **التحدي الاستراتيجي:** وهو أن تدرك هذه المؤسسات بوجود المؤسسات الرقمية والتأكد من أفضليتها على المؤسسات التقليدية ومعرفة كيف تتمكن من استخدام تكنولوجيا المعلومات وضمن إستراتيجية طويلة المدى لتحقيق فعالية أفضل لنشاطاتها ومنافسة أكبر من خلال التطبيق المتزايد للنشاطات بشكل تكنولوجي ورقمي.

2- **تحدي العولمة:** وهو أن تعي المؤسسات تماما متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات الاستراتيجية عالميا وقدرتها على توفير الاحتياجات اللازمة لممارسة العمليات والنشاطات الرقمية وعلى المستوي العالمي.

3- **تحدي هيكله البيانات والبنية التحتية لها:** ويمثل قدرة المؤسسات على إعادة بناء الهيكل التنظيمي وتطوير هيكل بيانات منسجم مع هيكل المؤسسات وتوفير بنية تحتية من

تكنولوجيا المعلومات تخدم وتدعم أهداف التنظيم.

¹ العتيبي صبحي جبر، تطور الفكر والأساليب في الإدارة، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2004، ص135.

4- تحدي الاستثمار في نظم المعلومات الاستراتيجية: وهو أن يبين كيف تستطيع المؤسسات القيمة المتوقعة لنظم المعلومات ويجب إن تكون عملية الإحلال التكنولوجي للوسائل التقليدية مبررة التكاليف أي يجب أن تغطي العوائد المرتقبة جراء تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية للتكاليف المطلوبة ضمن مدة الاستثمار.

5- تحدي المسؤولية والسيطرة: وهنا يتوجب على المؤسسات أن تتأكد من الكيفية التي يستطيع التنظيم من خلالها استخدام وتطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية ضمن الأخلاقيات العامة وفي حدود المسؤولية الاجتماعية المناسبة.

وهناك تحديات أخرى تواجه نظم المعلومات الإستراتيجية وهي¹:

1- تناقص قيمة المعلومات إذا لم تستخدم في وقتها المناسب.

2- صعوبة ادخال بعض البيانات وذلك لعدم القدرة على التعبير عنها مثل تحويل بعض البيانات الى قيم كمية مثل الأفكار الحديثة لإنتاج أو تطوير منتج ما.

3- تغيرات البيئة حيث تؤدي الى تغير الاحتياجات التي على اساسها بني نظام المعلومات الاستراتيجية، وبالذات تأثير البيئة الخارجية ولذلك فان المعلومات لا يمكن أن تنتهي ويكتمل بناؤها لأنها في حالة بناء مستمر وبالتالي يصبح تحديث نظام المعلومات أمرا ضروريا بالرغم من التكلفة.

4- تسارع تغير تكنولوجيا الحاسب الالى.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة

¹ الوادي محمود حسين الزعبي، أساليب البحث العلمي: مدخل منهج تطبيقي، عمان: دار المنهل للنشر والتوزيع، 2011، ص 153.

- دراسة عبد الستار العلي وإميل عقيل يوثيل (1998): بعنوان نموذج تقييم أنظمة المعلومات الإستراتيجية كأداة تنافسية في المصارف، تهدف هذه الدراسة إلى الكشف على مستوى استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية في أحد المصارف الأردنية بجوانبه المتعددة، وكذلك الكشف عن أنظمة وتقنية المعلومات المستخدمة في هذا المصرف، بالإضافة إلى قياس مدى إدراك عملاء المصرف لأنظمة المعلومات وتأثيرها على تعاملهم مع المصرف، وتوصلت الدراسة إلى أن أنظمة المعلومات تلعب دورا استراتيجيا بسبب التطور التكنولوجي المتسارع الذي تستند إليه المنافسة في القطاع المصرفي، وتوصي هذه الدراسة بالاستمرار في تعزيز الشبكة الموحدة وأجهزة الصرف الآلي، لما لها من دور هام في رفع درجة ولاء العملاء، وبالتالي رفع قدرة المصرف التنافسية كما توصي بالعمل على إدخال أنظمة متطورة، مثل البنك الناطق والصرافة بالهاتف، وأنظمة التحويل الإلكتروني للأموال، وذلك لتقديم خدمات متميزة للعملاء، واستخدام أنظمة المعلومات للإدارة العليا مثل أنظمة دعم القرار.

- دراسة عماد الصباغ (1999): بعنوان نظام المعلومات الاستراتيجي، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مفهوم نظام المعلومات الاستراتيجي، والدور الاستراتيجي لنظم المعلومات في مختلف المنظمات، كما تعمل على توضيح مفهوم الأطر النظرية لنظم المعلومات الإستراتيجية، وأهميتها في عملية تطوير الإستراتيجية التنافسية للمنظمة وتنفيذها، وتركز الدراسة على التعريف بالتخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات ومهامه وخطواته، وخلصت الدراسة إلى أن نظام المعلومات الاستراتيجي لا يخطط ليكون استراتيجيا، ولكنه يتطور عبر الزمن حتى يصبح كذلك، ولذا يتوجب على المنظمات ضرورة أن تكون دقيقة وحذرة للغاية حين تقوم بتحليل مشروعات نظم المعلومات المقترحة، وألا تختار لأغراض التطوير إلا المشروعات التي تجد أنها مجدية أكثر من غيرها، أو التي تحتاجها المنظمة بصور أكثر إلحاحًا.

- هدفت دراسة زين (2011) التعرف على دور وأهمية نظام المعلومات الادارية والتعرف على المعوقات التي تحد من الاستفادة القصوى من نظم المعلومات الادارية بالجامعات السودانية بالإدارات وعكس دور نظم المعلومات الادارية في رفع كفاءة أداء الإدارات وتمت صياغة فرضيات التالية: هناك علاقة ايجابية بين الاستخدام الامثل لنظم المعلومات الادارية وتنمية الموارد الجامعة وعلاقة ايجابية بين نظم المعلومات الادارية ورفع كفاءة أداء الإدارات بالجامعة وهناك علاقة ايجابية بين تطبيق نظم المعلومات واتخاذ القرار السليم لاختبار مدى صحة هذه الفرضيات تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها بواسطة الاستبيان وتحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS وبعد التحليل بينت الدراسة النتائج بأنه يوجد أجهزة حاسوب كافية بالجامعة وسرعة تلافي مشاكل عطل من قبل مركز حاسوب بالجامعة وموظفو الجامعة يتعاملون بكفاءة عالية مع الأنظمة.

- وهدفت دراسة غميص (2017) إلى معرفة نظام المعلومات الادارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي داخل الجامعة بروايجيا الحكومية بمالانج اندونيسيا ثم معرفة الاستراتيجيات المتبعة لنظام المعلومات الإدارية بالجامعة ومعرفة الصعوبات والتحديات التي تواجه الجامعة في النظام المعلومات الادارية وثم معرفة الحلول المتبعة لحل التحديات التي تواجه نظام المعلومات الادارية بالجامعة، ولتحقيق الاهداف تم إجراء مقابلات مع العينة المسؤولة عن نظام المعلومات الإدارية، ومتخذي القرار الاستراتيجي واستخدمت هذه الدراسة المنهج الكيفي، ومن أهم النتائج الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية تساهم في عملية صنع القرار من خلال توفيره للمعلومات ذات الجودة العالية من حيث الصدق والدقة والشمول وأن الجامعة وضعت استراتيجيات للنظام المعلومات لضمان تحقيق رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها من خلال صياغة استراتيجية للنظام المعلومات الإدارية هي جزء من الاستراتيجية العامة ومكمل لها ومحقق لأهدافها.

- كما هدفت دراسة عوني (2014) الى تحديد تأثير نظم المعلومات الادارية على الأداء التنظيمي لرئاسة الجامعة في جنوب أفريقيا واكتشاف الفوائد والتحديات فيما يتعلق بالإدارة النظام الذي يستخدم حالياً من قبل الجامعة، اعتمدت الدراسة نهج الطرق المختلطة للبحوث وتعمل على الجمع بين تقنيات اخذ العينات المحتملة وغير الاحتمالية لإنشاء اطار العينة النهائية واستخدمت الاحصاء الوصفي لعرض البيانات الناتجة واستخدمت الاستبيانات، وبينت النتائج أن هناك فوائد متصلة في تطبيق نظم المعلومات الادارية داخل الجامعة، وأن مستخدمي النظام راضين بشكل عام عن نظم المعلومات الادارية، كما لها دور في أداء الواجبات وصنع القرار وظهر أيضاً أن المسؤولين عن نظام الادارة لم تكن مؤيدة مع النظام الحالي لنظم المعلومات الادارية.

- مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

- من خلال تحليل الدراسات السابقة المتعلقة بنظم المعلومات ومعوقاتها يلاحظ أن معظم الدراسات أكدت على أهمية المعلومات ودورها في تحسين أداء الأفراد والمنظمات وزيادة كفاءتها، وانعكاس استخدام نظم المعلومات على الوظائف الإدارية، إضافة إلى البحث في مدى توفر هذه الأنظمة في المؤسسات وأثرها على بيئة العمل، ودرجة اعتماد عليها في أدائها لأعمالها الإدارية، وخلصت معظم الدراسات إلى أن للمعلومات وأنظمتها دوراً هاماً وفاعلاً في تحسين مستوى الأداء والخدمات المقدمة، وأن هناك حاجة ماسة لوجود مثل تلك الأنظمة، مع ضرورة مراجعتها والتعديل عليها باستمرار لتواكب ركب التطورات الحديثة، وتجاري التطورات والمستجدات التي تؤثر وبشكل واضح في بيئات العمل وتحقيق درجة عالية من الانتاج والرضا من الافراد.

- وقد اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في استعراض مفاهيم نظم المعلومات الإدارية وماهيتها والنماذج المتعلقة بها، وسبل نجاحها في المؤسسات على اختلاف أنواعها، كما ساهمت الدراسات السابقة في إثراء البعد النظري المتعلق بجوانب الدراسة، واستفادت

الطالبة من خلال اطلاعها على هذه الدراسات في بناء أداة الدراسة، والتعرف إلى بعض المتغيرات التي تؤثر في نظم المعلومات، فضلا عن الاستفادة من هذه الدراسات ونتائجها في تحليل نتائج الدراسة الحالية، واتفقت بعض هذه الدراسات في كونها تبحث في تنظيم المعلومات في المؤسسات، واختلفت بعضها كونها تبحث عنفي نظم المعلومات الادارية من ناحية اتخاذ القرارات في المؤسسة.

- أما أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها تسعى إلى معرفة معوقات تطبيق واستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية في بيئة مختلفة وهي البيئة الاقتصادية الجزائرية. في ظل محدودية الدراسات التي ركزت على هذا الجانب استخدام نظم المعلومات في المؤسسات الخدمية، وأنها أجريت على مستوى عينة من المؤسسات الخدمية بالمسيلة، فهي تمثل محاولة لربط الادبيات النظرية لنظم المعلومات الإستراتيجية بالواقع العملي في المؤسسات الخدمية.

خلاصة الفصل الأول:

ويعد نظام المعلومات، موردا إستراتيجيا للمزايا التنافسية، من خلال السماح للمؤسسة، باستغلال الفرص، ومواجهة التهديدات، في البيئة الخارجية، واستغلال نقاط القوة، ومواجهة نقاط الضعف، في البيئة الداخلية، وإسهاماته الكثيرة في تحقيق المزايا التنافسية، من خلال اختصار وقت تسويق المنتج، وتحسين الإنتاجية، والاستخدام الأمثل لمهارات الفريق الإبداعية، والتحكم الأفضل بالمشاريع، بالإضافة إلى إدارة الجودة الشاملة.

ولنظام المعلومات معوقات وتحديات مختلفة، سواء من ناحية الادارة والتنظيم، أو من ناحية عدم القدرة على مسايرة التغيرات التكنولوجية السريعة، أو معوقات مالية وبشرية وحتى تحديات قانونية وتشريعية.

الفصل الثاني:
الدراسة التطبيقية على عينة من
المؤسسات الخدمية بالمسيلة

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول، لأهم الأسس النظرية لموضوع الدراسة، سنتناول في الفصل الثاني منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية، من خلال تحديد معوقات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية بالتطبيق على عينة من المؤسسات الخدمية بالمسيلة، وهذا بالاعتماد على تحليل وتفسير محاور الاستبيان، المستخدم كأداة رئيسية لجمع البيانات وتفسير النتائج، وفقا لفرضيات الدراسة.

وتم تقسيم هذا الفصل الثاني إلى ثلاث مباحث، خصص الأول لمنهجية وإجراءات الدراسة المتبعة، حيث تناول منهج الدراسة، وطرق جمع البيانات، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى شرح كيفية إعداد أداة الدراسة، والمتمثلة في الاستبيان، وزعت على أفراد العينة المختارة، وقياس ثبات وصدق هذه الاستبيان، من أجل التأكد من سلامة ووضوح فقراتها، بما يعزز الثقة والدقة في النتائج المتوصل إليها.

ويتطرق المبحث الثاني إلى تحليل خصائص عينة الدراسة، من خلال بيانات الجزء الأول من الاستبيان (اسم المؤسسة، الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، والوظيفة).

أما المبحث الثالث فيتناول تحليل ومناقشة فقرات أداة الدراسة حيث خصص لعرض النتائج واختبار فرضيات الدراسة، بواسطة استخدام البرنامج الإحصائي **SPSS**.

المبحث الأول: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المبحث المنهج العلمي المستخدم في الدراسة الميدانية، والتعريف بمجتمع وعينة الدراسة المختارة والأدوات البحثية المستخدمة في جمع البيانات.

المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة

يمكن اعتبار منهج البحث الطريقة التي يتبعها الباحث ويعتمد عليها ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، كما أنه الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعنى بكيفية إجراء البحوث العلمية.

وحيث أننا نعرف مسبقاً جوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة من خلال إطلاعنا على الدراسات السابقة، المتعلقة بموضوع البحث، سعينا للوصول إلى تحديد معوقات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية بالتطبيق على عينة من المؤسسات الخدمية بالمسيلة بالمسيلة، فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، والوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لها وتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضوع الدراسة.

كما استخدمنا لتحليل موضوع الدراسة، أسلوب من أساليب المنهج الوصفي التحليلي وهو أسلوب دراسة الحالة، من خلال تطبيق الدراسة النظرية على عينة من المؤسسات الخدمية الناشطة في ولاية المسيلة.

بالإضافة إلى ذلك استخدمنا مصدرين أساسيين للبيانات هما:

1- المصادر الثانوية: لمعالجة الإطار النظري للبحث، والمتمثلة أساساً في الكتب باللغة العربية واللغة الأجنبية ذات العلاقة، وكذا المقالات والتقارير التي تناولت موضوع الدراسة، بالإضافة إلى البحث والإطلاع على مواقع مختلفة على شبكة الانترنت.

2- المصادر الأولية: ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، صمم خصيصاً لهذا الغرض، ووزع على الأفراد العاملين في المؤسسات الخدمية الممثلة لعينة الدراسة، وقمنا بجمع وتفرغ وتحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كل الإداريين العاملين في المؤسسات الخدمية الناشطة في ولاية المسيلة، ولصعوبة تحديد عدد الإداريين العاملين في هذه المؤسسات بدقة، فإننا اخترنا عينة عشوائية تتمثل في 62 إداري عامل في مجموعة من المؤسسات الخدمية بالمسيلة، والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة مع عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة ونسبتها المئوية.

جدول رقم 01: يوضح عينة الدراسة وعدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

الرقم	اسم المؤسسة الخدمية	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات الضائعة
01	الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي	العدد	10	00
		النسبة %	16.13	00
02	الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين	العدد	06	00
		النسبة %	09.38	00
03	الجزائرية للتأمينات	العدد	07	01
		النسبة %	12.90	01.61
04	بنك الفلاحة والتنمية الريفية	العدد	05	01
		النسبة %	08.06	01.61
05	الشركة الجزائرية للتأمين الشامل	العدد	09	01
		النسبة %	14.51	01.61
06	البنك الخارجي الجزائري	العدد	06	00
		النسبة %	09.38	00
07	الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين	العدد	04	00
		النسبة %	06.45	00
08	مؤسسة اتصالات الجزائر	العدد	03	01
		النسبة %	04.84	01.61
09	المؤسسة الجزائرية للنقل الحضري	العدد	04	00
		النسبة %	06.45	00
10	تعاونية الحبوب والبقول الجافة فرع التخزين والتوزيع	العدد	02	02
		النسبة %	03.22	03.22
	المجموع	العدد	56	06
		النسبة %	90.32	09.38

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه تم توزيع 62 استمارة استبيان على إداريين في 10 مؤسسات خدمية بالمسيلة وتم استرجاع 56 استمارة بنسبة 90.32%، وبلغ عدد الاستثمارات الضائعة 06 استمارة بنسبة 09.38%، في حين تم استبعاد 02 إستبانه لعدم اكتمال بياناتها وعدم قابليتها للتحليل.

المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية

أولاً- أداة الدراسة الميدانية:

اعتمدنا في دراستنا لموضوع بحثنا هذا، كأداة أساسية استبيان، بالإضافة إلى اعتمادنا على المقابلة بهدف الحصول على أكبر حجم من البيانات والمعلومات التي ستساعدنا في تحليل وتفسير الإجابات على فقرات الاستبيان.

1- تصميم الاستبيان: قبل التطرق لكيفية تصميم الاستبيان ندرج أهم الأهداف المرجوة من خلال فقراته، فبالإضافة إلى الهدف الأساسي وهو تحديد معوقات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية بالتطبيق على عينة من المؤسسات الخدمية بالمسيلة، نهدف من خلال تصميم الاستبيان أيضا إلى ما يلي:

أ- التعرف واقع نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية محل الدراسة.

ب- التعرف على واقع وخصائص المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية محل الدراسة.

ج- التعرف معوقات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية محل الدراسة.

وفيما يخص تصميم الاستبيان، فقد تم من خلال جملة من الوثائق والدراسات السابقة والجانب النظري للبحث، واعتمدنا في تصميم استمارة الاستبيان، على سلم ليكرت خماسي

الأبعاد كمقياس للإجابة عن فقرات الاستبيان المندرجة تحت ثلاث محاور أساسية، والجدول رقم (2) يوضح سلم ليكرت خماسي الأبعاد ودرجات المقياس.

جدول رقم (2): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
الدرجة	05	04	03	02	01

ولتحديد طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي -الحدود الدنيا والعليا- المستخدم في محاور الدراسة، ثم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على أبعاد المقياس الخمسة للحصول على طول البعد أي (5/4 = 0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة، إلى أقل قيمة في المقياس، وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى للبعد الأول وهكذا كما يلي:

- لا أتفق تماما: المتوسط ينتمي إلى المجال: (1.00 - 1.80).
- لا اتفق: المتوسط ينتمي إلى المجال : (1.80 - 2.60).
- محايد: المتوسط ينتمي إلى المجال: (2.60 - 3.40).
- اتفق: المتوسط ينتمي إلى المجال : (3.40 - 4.20).
- اتفق تماما: المتوسط ينتمي إلى المجال: (4.20 - 5.00).

وقد قمنا بالإجراءات الآتية:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
- عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف، من أجل اختبار مدى ملاءمته لجمع البيانات.
- تعديل الاستبيان بشكل أولي، حسب ما رآه المشرف لازما للتعديل.

- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد، وتعديل من إضافة وحذف لبعض الفقرات وتعديل البعض.

- القيام بتحليل وتفسير واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

وقد تم تقسيم الاستبيان إلى جزأين أحدهما خصص للبيانات العامة، لعينة الدراسة، وتتكون من ستة فقرات وهي اسم المؤسسة، والوظيفة، والجنس، والسن، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة، والهدف من اعتماد هذا الجزء هو معرفة ما إذا كان لها تأثير على إجابات مفردات العينة على مختلف الفقرات الواردة في الجزء الثاني من الاستبيان.

أما الجزء الثاني، فيتناول محاور الدراسة الأساسية، والمتعلقة بتحديد معوقات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية بالتطبيق على عينة من المؤسسات الخدمية بالمسيلة بالمسيلة، وتم تقسيمه إلى ثلاث محاور، كما يوضحه الجدول رقم (3)، والذي يبين عنوان المحور، وأرقام الفقرات وعددها، والنسبة المئوية لكل محور، بالمقارنة مع العدد الكلي لفقرات الجزء الثاني من الاستبيان.

جدول رقم (3): محاور الاستبيان وعدد فقرات كل محور ونسبتها المئوية

رقم المحور	العنوان	أرقام الفقرات	العدد	النسبة المئوية %
1	متطلبات نظم المعلومات في المؤسسات الخدمية	16-1	16	34.47
2	واقع وخصائص المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية	36-17	20	43.47
3	معوقات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية	46-37	10	21.74
المجموع	-	46-1	46	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) أن عدد فقرات المحور الأول والمعنون متطلبات نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية بلغ 16 فقرة بنسبة 34.47 % من

العدد الكلي لفقرات الاستبيان، وبلغ عدد فقرات المحور الثاني والمعنون بواقع وخصائص المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية 20 فقرة بنسبة 43.47% من العدد الكلي لفقرات الاستبيان، في حين بلغ عدد فقرات المحور الثالث والمعنون بمعوقات نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية 10 فقرة بنسبة 21.74% من العدد الكلي لفقرات الاستبيان.

المبحث الثاني: تحليل خصائص العينة

المطلب الأول: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات

أولاً- تحليل البيانات العامة لعينة الدراسة:

1- الجنس:

جدول رقم 4: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	ذكر	أنثى	المجموع
التكرار	37	17	54
النسبة %	68.52	31.48	100

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على بيانات الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 4، أن عدد الذكور بلغ 37 فرد بنسبة 68.52%، في حين بلغ عدد الإناث 17 مفردة بنسبة 31.48%، أي أن فئة الذكور هي الغالبة في المؤسسات الخدمية العاملة في ولاية المسيلة.

2- السن:

جدول رقم 5: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

الفئة العمرية	أقل من 30	من 30 - 50	أكبر من 50	المجموع
التكرار	26	22	06	54
% النسبة	48.15	40.74	11.11	100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 5، أن عدد أفراد الفئة العمرية أقل من 30 سنة بلغت 26 فرد وبنسبة 48.15%، في حين بلغ عدد الفئة العمرية من 30-50 سنة 22 فرد بنسبة 40.74%، وبلغ عدد أفراد الفئة العمرية أكبر من 50 سنة 06 فرد بنسبة 11.11%.

3-المستوى التعليمي:

جدول رقم 6: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	متوسط	ثانوي	جامعي	المجموع
التكرار	00	02	52	54
% النسبة	00.00	03.70	96.30	100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 6؛ أن الأغلبية الساحقة من أفراد العينة من حملة الشهادات الجامعية بنسبة 96.30%، في حين بلغت نسبة من هم دون المستوى الجامعي 02 فرد بنسبة 03.70% وهما بمستوى ثانوي.

4-الخبرة:

جدول رقم 7: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة

عدد السنوات	أقل من 05	من 05 - 10	أكبر من 10	المجموع
التكرار	17	25	12	54
النسبة %	31.48	46.30	22.22	100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 7؛ أن نسبة 31.48% ممن عدد سنوات خبرتهم أقل من 05 سنوات، ونسبة 46.30% ممن تتراوح عدد سنوات خبرتهم بين 05 و 10 سنوات، في حين 22.22% من تزيد سنوات خبرتهم عن 10 سنوات.

5- الوظيفة:

جدول رقم 8: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	مدير	رئيس مصلحة	رئيس قسم	إداري	المجموع
التكرار	08	06	04	36	54
النسبة %	14.81	11.11	07.41	66.67	100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 8؛ أن الإدارة الدنيا الممثلة في المسمى الوظيفي إداري، بلغت نسبة 66.67%، وبلغت نسبة الإدارة الوسطى 18.52% ممثلة في المسمى الإداري رئيس مصلحة ورئيس قسم، في حين بلغت نسبة الإدارة العليا ممثلة في المسمى الوظيفي مدير ونائب مدير 14.81% من عينة الدراسة.

المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

• **صدق الاستبيان:** يقصد بصدق أداة الدراسة، أن تقيس فقرات الاستبيان ما وضعت لقياسه، ولقد قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال، الصدق الظاهري للمقياس (صدق المحكمين).

• - **صدق المحكمين (الصدق الظاهري):** تم عرض أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان في صورتها الأولية لتحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة، وهم ينتمون لاختصاصات علمية مختلفة وهذا بغية التأكد من سلامة بناء استمارة الاستبيان من مختلف الجوانب، خاصة من حيث:

- دقة صياغة الأسئلة وصحة العبارات.

- مدى شمولية استمارة الأسئلة لمعالجة مشكل الدراسة.

- مدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه.

هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضروري من تعديل صياغة الفقرات أو حذفها، أو إضافة فقرات جديدة، وفي الأخير، وبناء على الملاحظات والتوصيات الواردة من لجنة التحكيم، استجبنا لأراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم، وتمت صياغة الاستبيان بشكله النهائي (انظر الملحق رقم 1).

2- ثبات الاستبيان: يقصد بثبات الاستبيان، أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، والجدول رقم (9) يمثل معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

جدول رقم (9): يبين قيمة معامل crombach's Alpha

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	عنوان المحور
0.757	16	متطلبات نظم المعلومات في المؤسسات الخدمية
0.776	20	واقع وخصائص المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية
0.798	10	معوقات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية
0.801	46	جميع فقرات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (9) أن معامل ألفا كرونباخ لكل محاور استمارة الاستبيان تتراوح بين (0.757 - 0.798) وهي معاملات مرتفعة، وكذلك معامل ألفا لجميع محاور الاستبيان معا بلغ 0.801 وهذا يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة، تدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات كبير، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة اختبار فرضياتها، ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة الموضوع هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

المطلب الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف - سميرنوف):

سنعرض اختبار كولمجروف - سميرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ومن خلال الجدول نجد أن القيمة الاحتمالية SIG أكبر من (0.05) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان، مما يدل على إتباع البيانات التوزيع الطبيعي، ومنه لا اختبار الفرضيات نتبع الأساليب الإحصائية المعلمية.

جدول رقم 10: اختبار التوزيع الطبيعي (1-sample Kolmogorov-Smirnov)

المحور	عنوان المحور	القيمة الإحصائية Z	قيمة مستوى الدلالة SIG
01	متطلبات نظم المعلومات في المؤسسات الخدمية	0.752	0.547
02	واقع وخصائص المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية	0.641	0.352
03	معوقات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية	0.745	0.463
	المجموع	0.653	0.554

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

المبحث الثالث : تحليل واختبار فرضيات الجزء الثاني من أداة الدراسة

لتحليل فقرات استمارة الاستبيان تم استخدام اختبار (one simple T test) للعينة الواحدة ومستوى الدلالة لكل فقرة وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن افراد العينة يوافقون على محتواها اذا كانت القيمة مطلقة لـ T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية وتكون الفقرة سلبية بمعنى ان أفراد العينة لا يوافقون على محتواها اذا كانت القيمة المطلقة المحسوبة أقل من قيمة T الجدولية، وكذلك المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة.

المطلب الأول: تحليل نتائج اختبار فرضية المحور الأول متطلبات نظم المعلومات في المؤسسات الخدمية

أولاً- تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بأجهزة الحاسوب

جدول رقم 11: يوضح تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بأجهزة الحاسوب

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب
01	تتوفر في المؤسسة معدات وأجهزة ذات نوعية متطورة تتناسب مع احتياجات الإدارة	3,983	1,091	5,468	,000	عالية	02
02	يقوم المؤسسة بتوفير أعداد كافية من أجهزة الحواسيب والمعدات المرافقة بغية تسهيل العمل والحصول على المعلومات اللازمة للموظفين	3,812	1,002	5,839	,008	عالية	05
03	يقوم المؤسسة بتحديث الأجهزة وتطويرها بشكل دوري ومستمر	3,838	1,035	6,508	,000	عالية	04
04	تتصف الأجهزة المستخدمة في المؤسسة بكونها التخزينية	3,971	0301,	7,028	,000	عالية	03
05	تتصف الأجهزة المستخدمة في المؤسسة بسهولة التشغيل والتعامل معها	4,064	,997	8,940	,000	عالية	01
	كل فقرات المجال الأول	3,912	1,062	5,156	,002	عالية	/

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (11) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي بالاستعانة بدلالة القيمة الإحصائية للاختبار T (ستودنت).

احتلت الفقرة رقم (05) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4,064 وانحراف معياري 0,997 وبلغت القيمة T المحسوبة 8,940 وهي أكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1,68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني الفقرة رقم خمسة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على

أن الأجهزة المستخدمة في المؤسسات الخدمية محل الدراسة تتصف بسهولة التشغيل والتعامل معها.

احتلت الفقرة رقم (01) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3,983 وانحراف معياري 1,091 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,468 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني الفقرة الأولى ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أنه يتوفر في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة معدات وأجهزة ذات نوعية متطورة تتناسب مع احتياجات الإدارة.

احتلت الفقرة رقم (04) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,971 وانحراف معياري 1,003 وبلغت القيمة T المحسوبة 7,028 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني الفقرة الرابعة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن الأجهزة المستخدمة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة تتصف بكبر سعتها التخزينية.

احتلت الفقرة رقم (03) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,838 وانحراف معياري 1,035 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,508 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني الفقرة الثالثة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن الأجهزة المستخدمة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة تتصف بسهولة التشغيل والتعامل معها.

احتلت الفقرة رقم (02) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,812 وانحراف معياري 1,002 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,839 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68،

وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني الفقرة رقم خمسة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة تقوم بتوفير أعداد كافية من أجهزة الحواسيب والمعدات المرافقة بغية تسهيل العمل والحصول على المعلومات اللازمة للموظفين.

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي للمجال الأول بلغ 3,912 وانحراف معياري 1,062 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,156 وهي أكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني أن المجال الأول دال إحصائياً وإيجابي أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على جميع فقراته، أي أن المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة توفر أجهزة الحاسوب كأحد متطلبات تكنولوجيا المعلومات.

ثانياً - تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق قواعد البيانات:

جدول رقم 12: يوضح تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق قواعد البيانات

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة
06	تساهم قواعد البيانات المستخدمة بتوفير المعلومات بأقل تكلفة وبأكبر عائد	3,967	1,016	8,303	,000	عالية
07	تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل من البيانات والمعلومات	4,064	1,030	8,750	,000	عالية
08	توفر المؤسسة أنظمة حماية وأمن تحول دون الاستخدام غير القانوني لقواعد البيانات	3,809	1,160	6,406	,002	عالية
09	تتوفر في المؤسسة قواعد بيانات لمختلف نشاطات المؤسسة	4,000	1,011	7,597	,000	عالية
10	من السهل على العاملين في المؤسسة الدخول إلى قواعد البيانات لانجاز الأعمال الموكلة لهم	3,806	1,166	6,848	,001	عالية
	كل فقرات المجال الثاني	3,862	1,096	4,425	,000	عالية

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (12) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبرة حسب المتوسط الحسابي بالاستعانة بدلالة القيمة الإحصائية للاختبار T (ستيودنت).

نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمجال الثاني بلغ 3,862 وانحراف معياري 1,096 وبلغت القيمة T المحسوبة 4,425 وهي أكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني المجال الثاني دال إحصائياً وإيجابي أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على فقرات المجال الثاني أي أن المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة توفر قواعد البيانات كأحد متطلبات تكنولوجيا المعلومات.

ثالثا- تحليل فقرات المجال الثالث المتعلق بشبكة الاتصالات:

جدول رقم 13: يوضح تحليل فقرات المجال الثالث المتعلق بشبكة الاتصالات

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة
11	تقوم المؤسسة بربط جميع المديرية والوحدات الإدارية بشبكة واحدة بهدف مراقبة وضبط سير العمليات اليومية	3,983	1,061	6,136	,001	عالية
12	تستخدم المؤسسة شبكات اتصال ذات المزايا والقدرات العالية كالسرعة وسهولة الاستخدام	3,819	1,088	5,145	,000	عالية
13	يساعد وجود موقع الكتروني المؤسسة على شبكة الانترنت في زيادة استجابته لطلبات ورغبات الأطراف ذات المصلحة	4,148	1,106	5,530	,007	عالية
14	يساهم ربط المديرية والوحدات الإدارية في المؤسسة بشبكة حاسوبية في التنسيق فيما بينها وزيادة فعاليتها	4,351	1,059	5,373	,004	عالية
15	تناسب شبكة الاتصالات والمعلومات المستخدمة في المؤسسة مع احتياجات العمل	3,974	1,003	6,583	,001	عالية
	كل فقرات المجال الثالث	4,037	1,097	5,956	,001	عالية

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (13) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبرة حسب المتوسط الحسابي بالاستعانة بدلالة القيمة الإحصائية للاختبار T (ستيودنت).

نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمجال الثالث بلغ 4,037 وانحراف معياري 1,097 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,956 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني المجال

الثالث دال إحصائياً وإيجابي أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على جميع فقراته أي أن المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة توفر شبكات الاتصال كأحد متطلبات تكنولوجيا المعلومات.

رابعا- تحليل فقرات المجال الرابع المتعلق بالبرمجيات:

جدول رقم 14: يوضح تحليل فقرات المجال الثالث المتعلق بالبرمجيات

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة
16	تناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في المؤسسة	3,809	1,131	6,493	,002	عالية
17	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في المؤسسة بصفة دائمة ومستمرة	3,967	1,048	7,140	,000	عالية
18	تتوافق البرمجيات مع شبكة المعلومات المستخدمة في المؤسسة	3,816	1,091	5,633	,003	عالية
19	البرمجيات المتوفرة تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها المؤسسة	3,967	1,079	4,991	,000	عالية
20	يتوفر في المؤسسة نظام أمان للموظفين للحصول على البيانات الخاصة بأداء الأعمال على أحسن وجه	3,748	1,086	5,373	,004	عالية
	كل فقرات المجال الرابع	3,828	1,089	6,956	,000	عالية

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (14) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبرة حسب المتوسط الحسابي بالاستعانة بدلالة القيمة الإحصائية للاختبار T (ستيودنت).

نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمجال الرابع بلغ 3,828 وانحراف معياري 1,089 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,956 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0,000، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني المجال الثالث دال إحصائياً وإيجابي أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على جميع فقراته أي أن المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة توفر البرمجيات كأحد متطلبات تكنولوجيا المعلومات.

وتجدر الإشارة إلى أن المتوسط الحسابي للمحور الأول بلغ 3,919 وانحراف معياري 1,062 وبلغت القيمة T المحسوبة 7,452 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني أن المحور الأول دال إحصائياً وإيجابي أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على جميع فقراته أي أن المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة توفر متطلبات تكنولوجيا المعلومات.

خامساً - اختبار فرضية المحور الأول المتعلق بمتطلبات تكنولوجيا المعلومات:

الفرضية الصفرية H_0 : لا تتوفر في المؤسسات الخدمية محل الدراسة متطلبات نظم المعلومات.

الفرضية البديلة H_1 : تتوفر في المؤسسات الخدمية محل الدراسة متطلبات نظم المعلومات.

جدول رقم 15: يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الأول

نتيجة اختبار الفرضية		(sig-t)	T الجدولية	T المحسوبة	البيان
H_1	H_0				
قبول	رفض	0.000	1.68	7,452	نتائج المحور الأول

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن اختبار T للمحور الأول بلغ 7,452 وهو أكبر بكثير من T الجدولية والتي تقدر بـ (1.68) وهذا ما يدل على أن المحور الأول دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات المحور بلغت (0.000) وهي أقل من (0,05) وذلك ما يثبت أنه لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الأول، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 والتي تقول أنه تتوفر في المؤسسات الخدمية محل الدراسة متطلبات نظم المعلومات.

المطلب الثاني: تحليل نتائج واختبار فرضية المحور الثاني المتعلق بواقع وخصائص

المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية:

1- تحليل نتائج واقع وخصائص المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية:

فيما يلي جدول يوضح نتائج تحليل فقرات المحور الثاني لأداة الدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t لمجموعة واحدة، وهذا بهدف التعرف على واقع وخصائص المعلومات الإستراتيجية، ومدى تلبيتها إحتياجات الإدارات المختلفة في المؤسسات الخدمية محل الدراسة.

جدول رقم (16): يوضح نتائج تحليل المحور الثاني

المتعلق بمتطلبات وخصائص المعلومات الإستراتيجية لتلبية إحتياجات الإدارة

الترتيب	القيمة sig	اختبار t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
07	0.000	6.18	0.939	3.712	21- توفر نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسة معلومات ذات قدرة تنبؤية تساعد الإدارة في صياغة وتصميم الخطط الإستراتيجية.
09	0.000	5.84	0.850	3.670	22- توفر نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسة معلومات تتميز بالموضوعية وعدم التحيز.
05	0.000	6.17	0.890	3.745	23- توفر نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسة معلومات تتميز بدرجة كبيرة من الدقة.
06	0.000	6.10	0.914	3.725	24- توفر نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسة معلومات تتميز بدرجة عالية من الثقة.
11	0.000	4.30	0.921	3.645	25- توفر نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسة معلومات تتميز بخاصية الملاءمة.
03	0.000	6.24	0.868	3.770	26- توفر نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسة معلومات تمتاز بدرجة عالية من المصداقية.

01	0.000	6.11	0.878	3.862	27- توفر نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسة معلومات تمتاز بخاصية المرونة.
04	0.000	6.69	0.961	3.766	28- تصل المعلومات الإستراتيجية اللازمة للأطراف ذات العلاقة والمصلحة بالمؤسسة في الوقت المناسب.
10	0.000	4.04	0.928	3.658	29- تتوفر للمعلومات الإستراتيجية الحماية اللازمة والكافية من أي اختراق غير مشروع من داخل المؤسسة أو خارجها.
02	0.000	6.76	0.905	3.787	30- تصل المعلومات الإستراتيجية اللازمة لمتخذي القرارات في المؤسسة في الوقت المناسب.
08	0.000	5.40	0.979	3.691	31- توفر نظم المعلومات الإستراتيجية معلومات بالكمية الكافية والملائمة لصنع القرارات الإستراتيجية.
13	0.000	2.96	1.009	3.450	32- توفر نظم المعلومات الإستراتيجية معلومات متميزة تمنح للمؤسسة ميزة التفوق على المنافسين.
16	0.054	1.31	1.077	3.291	33- توفر نظم المعلومات الإستراتيجية بيانات ومعلومات عن المنافسين بصورة منظمة ومستمرة.
15	0.061	1.03	1.085	3.366	34- توفر نظم المعلومات الإستراتيجية بيانات ومعلومات تساعد المؤسسة على متابعة استراتيجيات المؤسسات المنافسة.
14	0.049	1.14	1.055	3.416	35- توفر نظم المعلومات الإستراتيجية بيانات ومعلومات تساعد المؤسسة على تحديد نقاط القوة والضعف الموجودة لدى المنافسين.
12	0.012	2.36	1.036	3.570	36- تساعد نظم المعلومات الإستراتيجية المؤسسة على تنويع وسائل الحصول على البيانات والمعلومات الخاصة بالبيئة المحيطة.

/	0.002	5.57	0.657	3.633	مجموع المحور الثاني
---	-------	------	-------	-------	---------------------

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن قيم اختبار t لجميع فقرات المحور الثاني دالة إحصائيا، وهذا ما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات هذا المحور، وسنحاول معرفة الآراء وتحليلها بالترتيب التنازلي حسب المتوسط الحسابي:

احتلت الفقرة رقم 27 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.862 وانحراف معياري 0.878، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، توفر معلومات تمتاز بخاصية المرونة.

وجاءت الفقرة رقم 30 في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3.787 وانحراف معياري 0.905، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، تصل إلى متخذ القرارات في الوقت المناسب.

احتلت الفقرة رقم 26 المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3.770 وانحراف معياري 0.868، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، توفر معلومات تمتاز بدرجة عالية من المصادقية.

وجاءت الفقرة رقم 28 في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3.766 وانحراف معياري 0.961، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن المعلومات الإستراتيجية في

المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، تصل إلى الأطراف ذات العلاقة والمصلحة في الوقت المناسب، وهذا ما يساعد الإدارة العليا في المؤسسات الاقتصادية باتخاذ قرارات إستراتيجية بسرعة، حيث يعتبر التوقيت عنصر مهم من عناصر النجاح في اتخاذ القرارات لأنه لا فائدة من المعلومات الإستراتيجية إذا لم تتوفر لمتخذ القرار والأطراف ذات العلاقة والمصلحة في الوقت المناسب.

احتلت الفقرة رقم 23 المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3.745 وانحراف معياري 0.890، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، توفر معلومات تتميز بدرجة كبيرة من الدقة، ويرجع ذلك إلى أن توافر معلومات إستراتيجية خاطئة ومظلمة من شأنه أن يؤدي إلى اتخاذ قرارات إستراتيجية خاطئة وبالتالي ضياع الجهد والمال والوقت.

وجاءت الفقرة رقم 24 في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 3.725 وانحراف معياري 0.914، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، توفر معلومات تتميز بدرجة عالية من الثقة.

احتلت الفقرة رقم 21 المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ 3.712 وانحراف معياري 0.939، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، توفر معلومات ذات قدرة تنبؤية تساعد الإدارة في صياغة وتصميم الخطط الإستراتيجية، ويرجع الباحث ذلك إلى أن الإدارة من خلال قيامها باستقراء المعلومات الإستراتيجية التاريخية ممكن أن تتوقع الوضع المستقبلي لها، من خلال رؤية إستراتيجية واضحة ومحددة.

وجاءت الفقرة رقم 31 في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ 3.691 وانحراف معياري 0.979، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، توفر معلومات بالكمية الكافية والملائمة لصنع القرارات الإستراتيجية.

احتلت الفقرة رقم 22 المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ 3.670 وانحراف معياري 0.850، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، توفر معلومات تتميز بالموضوعية وعدم التحيز، ويرجع الباحث ذلك إلى وجود أنظمة وقوانين صارمة في المؤسسات الاقتصادية، بالإضافة إلى الرقابة الإدارية والمالية التي تحد من تحيز المعلومات وعدم موضوعيتها.

كما احتلت الفقرة رقم 29 المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ 3.658 وانحراف معياري 0.928، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أنه تتوفر للمعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، الحماية اللازمة والكافية من أي اختراق غير مشروع من داخل المؤسسة أو خارجها.

جاءت الفقرة رقم 25 في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي بلغ 3.645 وانحراف معياري 0.921، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، توفر معلومات تتميز بخاصية الملاءمة، ويرجع الباحث ذلك إلى أن خاصية الملاءمة في المعلومات الإستراتيجية متطلب أساسي للاستفادة منها في تقويم السياسات ووضع وصياغة الخطط الإستراتيجية المستقبلية.

وجاءت الفقرة رقم 36 في المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي بلغ 3.570 وانحراف معياري 1.036، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.012 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، تساعد على تنويع وسائل الحصول على البيانات والمعلومات الخاصة بالبيئة المحيطة.

كما جاءت الفقرة رقم 32 في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي بلغ 3.450 وانحراف معياري 1.009، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، توفر معلومات متميزة تمنح للمؤسسات ميزة التفوق على المنافسين.

احتلت الفقرة رقم 35 المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي بلغ 3.416 وانحراف معياري 1.055، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.054 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، لا يوافقون على أن نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، توفر بيانات ومعلومات تساعد المؤسسات على تحديد نقاط القوة والضعف الموجودة لدى المنافسين.

واحتلت الفقرة رقم 34 المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي بلغ 3.366 وانحراف معياري 1.085، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.061 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن إجابات أفراد عينة الدراسة، جاءت محايدة فيما يخص أن نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، توفر بيانات ومعلومات تساعد المؤسسات على متابعة الاستراتيجيات الخاصة بالمنافسين.

كما احتلت الفقرة رقم 33 المرتبة السادسة عشر بمتوسط حسابي بلغ 3.291 وانحراف معياري 1.077، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.059 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن إجابات أفراد عينة الدراسة لا يوافقون على هذه الفقرة، وجاءت محايدة فيما يخص أن نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الممثلة لعينة الدراسة، توفر معلومات وبيانات عن المنافسين بصورة منظمة ومستمرة.

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني بلغ 3.633 وانحراف معياري 0.657 وبلغت القيمة الاحتمالية 0.002 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن متطلبات وخصائص المعلومات الإستراتيجية تلبى احتياجات الإدارات المختلفة في المؤسسات الخدمية محل الدراسة.

2- اختبار فرضية المحور الثاني: متطلبات وخصائص المعلومات الإستراتيجية

الفرضية الصفرية H_0 : متطلبات وخصائص المعلومات الإستراتيجية لا تلبى احتياجات إدارة المؤسسات الخدمية محل الدراسة.

الفرضية البديلة H_1 : متطلبات وخصائص المعلومات الإستراتيجية تلبى احتياجات إدارة المؤسسات الخدمية محل الدراسة.

جدول رقم (17): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثاني

نتيجة اختبار الفرضية		(Sig-t)	t الجدولية	t المحسوبة	البيان
H_1	H_0				
قبول	رفض	0.002	1.657	5.57	نتائج المحور الثاني

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17)؛ أن اختبار t للمحور الأول بلغ 5.57 وهو أكبر من t الجدولية والتي تقدر ب(1.657)، وهذا ما يدل على أن المحور الأول دال إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (sig) لمجموع فقرات المحور بلغت (0.002)، وهي أقل من (0.05)، وذلك ما يثبت أنه لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الثاني، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 ، أي أن متطلبات وخصائص المعلومات الإستراتيجية تلبى احتياجات إدارة المؤسسات الخدمية محل الدراسة.

المطلب الثالث: نتائج تحليل واختبار فرضية المحور الثالث معوقات استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسة الخدمية

جدول رقم (18): يوضح نتائج تحليل المحور الثالث المتعلق

بمعوقات استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسة الخدمية

الترتيب	القيمة sig	اختبار t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
06	0.002	2.91	1.086	3.500	37- صعوبة تصميم نظم المعلومات الإستراتيجية.
08	0.057	1.65	1.064	3.233	38- ضيق الوقت لتطوير نظم المعلومات الإستراتيجية.
10	0.065	1.11	1.079	3.075	39- قلة الإمكانيات المادية والأجهزة التكنولوجية المناسبة لنظم المعلومات الإستراتيجية.
09	0.051	1.23	1.088	3.179	40- ضعف الإمكانيات المالية المخصصة لصيانة وتطوير نظم المعلومات الإستراتيجية.
07	0.054	1.48	1.102	3.320	41- تكلفة تصميم نظم المعلومات الإستراتيجية مرتفعة.
02	0.000	5.92	.3531	3.879	42- ضعف دعم الإدارة العليا لنظم المعلومات الإستراتيجية.
03	0.000	4.31	1.034	3.829	43- ضعف كفاءة مستخدمي نظم المعلومات الإستراتيجية.
01	0.000	4.20	1.019	3.895	44- ضعف الاهتمام بمخرجات نظم المعلومات الإستراتيجية.
05	0.000	3.27	1.079	3.783	45- الخوف من تسرب معلومات نظم المعلومات الإستراتيجية لعدم توفر عنصر الأمان فيه.

04	0.000	4.48	1.008	3.808	46- صعوبة تحديد احتياجات الأطراف ذات المصلحة من معلومات إستراتيجية.
/	0.002	2.94	0.733	3.550	مجموع المحور الثالث

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن قيم اختبار t لجميع فقرات المحور السادس دالة إحصائية، وهذا ما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات هذا المحور، وسنحاول معرفة الآراء وتحليلها بالترتيب التنازلي حسب المتوسط الحسابي:

جاءت الفقرة رقم 44 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.895 وانحراف معياري 1.019، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن من بين صعوبات استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية ضعف الاهتمام بمخرجات هذا النظام.

وجاءت الفقرة رقم 42 في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3.879 وانحراف معياري 1.353، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن من بين صعوبات استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية ضعف دعم الإدارة العليا لهذا النظام.

كما جاءت الفقرة رقم 43 في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3.829 وانحراف معياري 1.034، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن من بين صعوبات استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية ضعف كفاءة مستخدمي هذا النظام.

احتلت الفقرة رقم 46 المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3.808 وانحراف معياري 1.008، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن من بين صعوبات استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية صعوبة تحديد احتياجات الأطراف ذات المصلحة من المعلومات الإستراتيجية.

واحتلت الفقرة رقم 45 المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3.783 وانحراف معياري 1.079، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن من بين صعوبات استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية الخوف من تسرب المعلومات الإستراتيجية لعدم توفر عنصر الأمان فيه.

كما احتلت الفقرة رقم 37 المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 3.500 وانحراف معياري 1.086، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.002 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن من بين صعوبات استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية صعوبة تصميم هذا النظام.

جاءت الفقرة رقم 41 في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ 3.320 وانحراف معياري 1.102، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.054 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة لا يتفقون على محتوى هذه الفقرة، وجاءت إجاباتهم محايدة فيما يخص تكلفة تصميم نظم المعلومات الإستراتيجية مرتفعة.

وجاءت الفقرة رقم 38 في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ 3.233 وانحراف معياري 1.064، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.057 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة لا يتفقون على محتوى الفقرة، وجاءت إجاباتهم محايدة فيما يخص ضيق الوقت لتطوير نظم المعلومات الإستراتيجية.

كما جاءت الفقرة رقم 40 في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ 3.179 وانحراف معياري 1.088، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.051 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن إجابات أفراد عينة الدراسة لا يتفقون على محتوى الفقرة، جاءت إجاباتهم محايدة فيما يخص ضعف الإمكانيات المالية المخصصة لصيانة وتطوير نظم المعلومات الإستراتيجية.

واحتلت الفقرة رقم 39 المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ 3.075 وانحراف معياري 1.079، وبلغت القيمة الاحتمالية 0.065 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة لا يتفقون على محتوى الفقرة، وجاءت إجاباتهم محايدة فيما يخص قلة الإمكانيات المادية والأجهزة التكنولوجية المناسبة لنظم المعلومات الإستراتيجية.

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور السادس بلغ 3.550 وانحراف معياري 0.733 وبلغت القيمة الاحتمالية 0.002 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون على أن هناك صعوبات تحد من استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

ب- اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثالث:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد معوقات تحد من استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية محل الدراسة.

الفرضية البديلة H_1 : توجد معوقات تحد من استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية محل الدراسة.

جدول رقم (19): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور السادس

نتيجة اختبار الفرضية		(Sig-t)	t الجدولية	t المحسوبة	البيان
H ₁	H ₀				
قبول	رفض	0.002	1.657	2.94	نتائج المحور السادس

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19)؛ أن اختبار t للمحور الأول بلغ 2.94 وهو أكبر من t الجدولية والتي تقدر ب(1.657)، وهذا ما يدل على أن المحور الثالث دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (sig) لمجموع فقرات المحور بلغت (0.002)، وهي أقل من (0.05)، وذلك ما يثبت أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الثالث، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H₀، وقبول الفرضية البديلة H₁، توجد معوقات تحد من استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية محل الدراسة.

خلاصة الفصل الثاني:

تتوفر في المؤسسات الخدمية معلومات تتميز بدرجة عالية من الثقة والمصداقية والموضوعية وستستخدم في اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى خاصية مرونتها وغير قابلة للتحيز، كما أنها تصل لمتخذ القرار في الوقت المناسب، وتستطيع المؤسسات الخدمية من خلالها تتبع المنافسين واستراتيجياتهم.

توجد معوقات وصعوبات تحد من استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية محل الدراسة، نذكر منها؛ ضعف الاهتمام بمخرجات نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية، وضعف دعم الإدارة العليا لنظم المعلومات الإستراتيجية فيها، بالإضافة إلى ضعف كفاءة مستخدمي نظم المعلومات الإستراتيجية، وصعوبة تحديد احتياجات الأطراف ذات المصلحة من معلومات إستراتيجية، والخوف من تسرب معلومات نظم المعلومات الإستراتيجية لعدم توفر عنصر الأمان فيها، وصعوبة تصميم نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية.

الختامة

الخاتمة:

تعد المعلومات الإستراتيجية؛ من مخرجات النظم التي تحتل مكانة هامة على ساحة سلسلة تطور نظم المعلومات، حيث تلعب دورا هاما وأساسيا في دعم الإدارة الإستراتيجية لشركات التأمين في تحقيق وتعزيز المزايا التنافسية، وعلى أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية، سواء كانت هذه الوظائف تتمثل في القيام بالتخطيط الاستراتيجي أو اتخاذ القرارات الإستراتيجية، ومن هنا فإن الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات يتمثل في توفير البيانات والمعلومات الملائمة عن الظروف البيئية المختلفة التي تحيط بالمؤسسات الخدمية، وأيضا في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات والإمكانات، التي تعطي للمؤسسات الخدمية ميزة تنافسية إستراتيجية، تفوق القوى التنافسية التي تواجهها في الأسواق المختلفة.

النتائج: توصلت الدراسة إلى النتائج التالية؛

- 1- المعلومات الإستراتيجية تتضمن معلومات عن متغيرات البيئة الداخلية والبيئة الخارجية، مما يدل على أنها تؤثر على صنع واتخاذ القرارات الإستراتيجية، من خلال ما توفره من معلومات تساعد المؤسسات الخدمية في تشخيص نقاط القوة ونقاط الضعف الداخلية، وتحديد الفرص والتهديدات في البيئة التنافسية.
- 2- تتميز المعلومات الإستراتيجية بقدرة عالية في عملية معالجة وتحليل البيانات، وتخزين المعلومات واسترجاعها، مما ينعكس ايجابيا في تحقيق وتعزيز المزايا التنافسية في المؤسسات الخدمية.
- 3- تعمل نظم المعلومات الإستراتيجية على تقديم المعلومات الإستراتيجية، التي تتصف بالشمولية والتكامل، والاستمرارية، والوضوح والدقة اللازمة، والتوقيت المناسب، والمرونة، إلى الإدارة العليا حتى يمكنها من اختيار استراتيجياتها التنافسية.
- 4- وتوصلت الدراسة إلى أن تبني نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية تواجهه عدة معوقات وتحديات سواء من الجانب التنظيمي أو التقني أو البشري أو المالي.

5- وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسات الخدمية محل الدراسة تتوفر على متطلبات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية من خلال:

أ- المؤسسات الخدمية محل الدراسة توفر أجهزة الحاسوب كأحد متطلبات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية؛

ب- المؤسسات الخدمية محل الدراسة توفر قواعد البيانات كأحد متطلبات نظم المعلومات الاستراتيجية ؛

ج- المؤسسات الخدمية محل الدراسة توفر شبكات الاتصال كأحد متطلبات نظم المعلومات الاستراتيجية ؛

د- المؤسسات الخدمية محل الدراسة توفر البرمجيات كأحد متطلبات نظم المعلومات الاستراتيجية.

6- وتوصلت الدراسة إلى أن من معوقات نظم المعلومات الإستراتيجية ضعف الاهتمام بمخرجات نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية.

7- توصلت الدراسة إلى أن من معوقات نظم المعلومات الإستراتيجية ضعف دعم الإدارة العليا لنظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية.

8- توصلت الدراسة إلى أن من معوقات نظم المعلومات الإستراتيجية ضعف كفاءة مستخدمي نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية.

9-توصلت الدراسة إلى أن من معوقات نظم المعلومات الإستراتيجية صعوبة تحديد احتياجات الأطراف ذات المصلحة من معلومات إستراتيجية في المؤسسات الخدمية.

10- توصلت الدراسة إلى أن من معوقات نظم المعلومات الإستراتيجية الخوف من تسرب معلومات نظم المعلومات الإستراتيجية لعدم توفر عنصر الأمان فيه في المؤسسات الخدمية.

11- توصلت الدراسة إلى أن من معوقات نظم المعلومات الإستراتيجية صعوبة تصميم نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الخدمية.

الاقتراحات: في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، لا بد من تقديم بعض الاقتراحات
نوجزها في ما يلي؛

1- ضرورة التعامل مع المعلومات على أنها مورد استراتيجي هام من بين الموارد المختلفة في المؤسسات الخدمية، بل قد تعد أهم الموارد في ضوء تكنولوجيا المعلومات السائدة.

2- ضرورة توفير الأيدي العاملة المؤهلة والمدربة على استخدام أساليب نظم المعلومات الاستراتيجية ضمن الإدارات المختلفة في المؤسسات الخدمية، وذلك من خلال توفير برامج تدريبية محلية وخارجية، من أجل الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات.

3- ضرورة اهتمام المؤسسات الخدمية بتتويج وسائل جمع البيانات والمعلومات من البيئة المحيطة سواء من البيئة الداخلية أو الخارجية.

4- ضرورة قيام المؤسسات الخدمية بتفعيل دور نظم المعلومات الإستراتيجية، في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات الإستراتيجية، والاستفادة القصوى من مخرجات نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق وتعزيز المزايا التنافسية.

5- ضرورة قيام المؤسسات الخدمية بتوفير الموارد المالية اللازمة لتصميم وتطوير نظم المعلومات الاستراتيجية.

6- ضرورة قيام المؤسسات الخدمية بتوفير الإمكانيات المادية والأجهزة التكنولوجية المناسبة لنظم المعلومات الإستراتيجية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب باللغة العربية:

- 1- علي حسين الزعبي، نظم المعلومات الإستراتيجية (مدخل استراتيجي)، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2005.
- 2- محمد عبد الحسين الطائي، نعمة عباس خضير الخفاجي، نظم المعلومات الإستراتيجية (منظور الميزة الإستراتيجية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 3- الحسينية سليم، نظم المعلومات الإدارية (نما) إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، الطبعة الثالثة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006.
- 4- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الإستراتيجية (لمواجهة تحديات القرن 21)، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 1999.
- 5- دافيد هنجر، وتوماس وهلين، الإدارة الإستراتيجية، ترجمة محمود عبد الحميد مرسي وزهير نعيم الصباغ، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1990.
- 6- محفوظ جودة وآخرون، منظمات الأعمال المفاهيم والوظائف، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004.
- 7- غسان عيسى العمري، سلوى أمين السمرائي، نظم المعلومات الإستراتيجية (مدخل استراتيجي معاصر)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2008.
- 8- عمار عبد الوهاب الصباغ، علم المعلومات، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998، ص 153.
- 9- علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، دار غريب للنشر والطباعة، القاهرة، مصر، 2001.
- 10- طلعت أسعد عبد الحميد، التسويق الفعال (الأساسيات والتطبيق)، مؤسسة الإعلان المتحدة، بالقاهرة، ط9، مصر، 1999.

11- نبيل خليل مرسي، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 1998.

12- محمد عبد الحسين آل فرج الطائي، مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2005.

13- شارلز هل وجاريت جونز، الإدارة الإستراتيجية (مدخل متكامل)، ترجمة رفاعي محمد رفاعي، محمد سيد أحمد عبد المتعال، دار المريخ لنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2001، ص ص 196-201.
مذكرات وأطروحات:

14- محمود الروسان، أثر العلاقة بين الميزة التنافسية والخيار الاستراتيجي على الأداء التصديري (دراسة تحليلية لأداء عينة من المديرين العاملين في شركات الأدوية الاردنية)، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة بغداد، العراق، 1997.

15- صالح محمد ديلفن، دور القيادة ومخرجات نظام المعلومات الاستراتيجي في التميز المنظمي، دراسة ميدانية لعينة من منظمات محافظة أربيل، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة صلاح الدين، أربيل، العراق، 2009.

16- فاطمة علي الربابعة، دور سياسات الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات العامة مع التطبيق على الجامعة الأردنية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، الفلسفة في الإدارة العامة، جامعة القاهرة، مصر، 2006.

مقالات منشورة:

17- نادية حبيب أيوب، نموذج عام لنظام المعلومات الاستراتيجي، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، عدد 1، مجلد 8، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1996.

18- سليمان صادق درمان، دور خصائص المعلومات الإستراتيجية في صنع قرارات المزيج التسويقي، بحث مقدم إلى المؤتمر 17 لجمعية المكتبات المتخصصة، فرع الخليج العربي، مسقط، 8-10 مارس 2011.

19- عماد الصباغ، نظام المعلومات الاستراتيجي، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية العدد ، المجلد، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1999.

20- سملاي يحضية، التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2004.

21- كمال رويح، دراسة عن مدى وعي مسؤولي الشركات الكويتية نحو استخدام المعلومات الإستراتيجية، دراسة ميدانية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد 11، عدد 2، 2004.

22- العتيبي صبحي جبر، تطور الفكر والأساليب في الإدارة، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2004.
الملتقيات:

23- علي عصام الدين، تأثير نظم المعلومات على الادارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية، المؤتمر المعماري السادس، للفترة 15-17 مارس، جامعة أسيوط، مصر، 2005.

24- الوادي محمود حسين الزعبي، أساليب البحث العلمي: مدخل منهج تطبيقي، عمان: دار المنهل للنشر والتوزيع، 2011.
المراجع باللغة الأجنبية:

25- Higgins James M, Vincze Julian W, **Strategic Management (Text And Cases)**, 4Th Ed, Saunders College Publishing, USA, 1989.

26- Ding man Lester A, **Strategic Management (concepts, Decision, Cases)**, 2^{end} Ed, Irwin, Inc, Boston, 1990.

27- Micheal porter, **Competitive Advantage creating and Sustaining Superior Performance**, New York, 1985 .

28- Philippe Boumard, Jean André Benvenuté, **Compétitivité et Systèmes d'information**, Dunod, Paris, France, 1998.

29- 1 Mehdi B, Jafar B (2013). Management information system challenges and solutions, ceska Republika: European..

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

فرع: تسويق الخدمات

السنة الثانية ماستر

معوقات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية
دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الخدمية بالمسيلة

السادة والسيدات الكرام، تحية طيبة وسلاما عطرا يليق بمقامكم وبعد:

في إطار تحضير مذكرة التخرج المكلمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، ونظرا لما لانطباعاتكم وآرائكم من أهمية بالغة في إثراء هذه الدراسة، أتشرف أن أضع بين أيديكم الاستبيان المتعلق بموضوع الدراسة وأرجو من سيادتكم قراءة كل فقراتها والتفضل بالإجابة على محاور الاستبيان بكل مصداقية، علما أن ما تدلون به من إجابات سيحاط بالسرية التامة، ولن يستخدم في غير أغراض البحث العلمي، آمليين أن تعود نتائج هذه الدراسة بالنفع على الشركات والباحثين معا، كما نشكر لكم مسبقا حسن تعاونكم ومساهمتم القيمة لما بذلتموه من جهد في سبيل إتمام إنجاز هذه الدراسة.

تقبلوا فائق تقديرنا واحترامنا .'..'

أولاً: البيانات العامة.

اسم المؤسسة (مكان العمل):

01. الجنس:

أنثى

ذكر

02. السن:

أكثر من 50 سنة

من 30 إلى 50 سنة

أقل من 30 سنة

03. الخبرة المهنية:

أكثر من 10 سنوات

من 05 إلى 10 سنوات

أقل من 05 سنوات

04. المؤهل العلمي:

متوسط وأقل ثانوي جامعي دراسات عليا

05. الصفة الوظيفية:

مدير رئيس مصلحة رئيس قسم إداري

ثانيا: محاور الدراسة

المحور الأول: متطلبات نظم المعلومات في المؤسسات الخدمية

الرقم	العبرة	أوافق تماما	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماما
	المجال الأول: أجهزة الحاسوب					
1	تتوفر في المؤسسة معدات وأجهزة ذات نوعية متطورة تتناسب مع احتياجات الإدارة					
2	يقوم المؤسسة بتوفير أعداد كافية من أجهزة الحواسيب والمعدات المرافقة بغية تسهيل العمل والحصول على المعلومات اللازمة للموظفين					
3	يقوم المؤسسة بتحديث الأجهزة وتطويرها بشكل دوري ومستمر					
4	تتصف الأجهزة المستخدمة في المؤسسة بكبر سعتها التخزينية					
5	تتصف الأجهزة المستخدمة في المؤسسة بسهولة التشغيل والتعامل معها					
	المجال الثاني: قواعد البيانات					
6	تساهم قواعد البيانات المستخدمة بتوفير المعلومات بأقل تكلفة وبأكبر عائد					
7	تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل من البيانات والمعلومات					
8	توفر المؤسسة أنظمة حماية وأمن تحول دون الاستخدام غير القانوني لقواعد البيانات					
9	تتوفر في المؤسسة قواعد بيانات لمختلف نشاطات المؤسسة					
10	من السهل على العاملين في المؤسسة الدخول إلى قواعد البيانات لانجاز الأعمال الموكلة لهم					
	المجال الثالث: شبكات الاتصال					
11	تقوم المؤسسة بربط جميع المديریات والوحدات الإدارية بشبكة واحدة بهدف مراقبة وضبط سير العمليات اليومية					
12	تستخدم المؤسسة شبكات اتصال ذات المزايا والقدرات العالية كالسرعة وسهولة الاستخدام					
13	يساعد وجود موقع الكتروني المؤسسة على شبكة الانترنت في زيادة استجابته لطلبات ورغبات الأطراف ذات المصلحة					
14	يساهم ربط المديریات والوحدات الإدارية في المؤسسة بشبكة حاسوبية في التنسيق فيما بينها وزيادة فعاليتها					
15	تتناسب شبكة الاتصالات والمعلومات المستخدمة في المؤسسة مع احتياجات العمل					
	المجال الرابع: البرمجيات					
16	تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في المؤسسة					
17	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في المؤسسة بصفة دائمة ومستمرة					
18	تتوافق البرمجيات مع شبكة المعلومات المستخدمة في المؤسسة					
19	البرمجيات المتوفرة تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها المؤسسة					
20	يتوفر في المؤسسة نظام أمان للموظفين للحصول على البيانات الخاصة بأداء الأعمال على أحسن وجه					

المحور الثاني: واقع وخصائص المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية

الرقم	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
21	تتوفر في المؤسسة معلومات ذات قدرة تنبؤية تساعد الإدارة في صياغة وتصميم الخطط الاستراتيجية.					
22	تتوفر في المؤسسة معلومات تتميز بالموضوعية وعدم التحيز.					
23	تتوفر في المؤسسة معلومات تتميز بدرجة كبيرة من الدقة.					
24	تتوفر في المؤسسة معلومات تتميز بدرجة عالية من الثقة.					
25	تتوفر في المؤسسة معلومات تتميز بخاصية الملاءمة.					
26	تتوفر في المؤسسة معلومات تمتاز بدرجة عالية من المصداقية.					
27	تتوفر في المؤسسة معلومات تمتاز بخاصية المرونة.					
28	تصل المعلومات اللازمة لأطراف ذات العلاقة والمصلحة بالمؤسسة في الوقت المناسب.					
29	تتوفر للمعلومات الحماية اللازمة والكافية من أي اختراق غير مشروع من داخل المؤسسة أو خارجها.					
30	تصل المعلومات اللازمة لمتخذي القرارات في المؤسسة في الوقت المناسب.					
31	تتوفر في المؤسسة معلومات بالكمية الكافية والملائمة لصنع القرارات الاستراتيجية.					
32	تتوفر في المؤسسة معلومات متميزة تمنحها ميزة التفوق على المنافسين.					
33	تجمع المؤسسة بيانات ومعلومات عن المنافسين بصورة منظمة ومستمرة.					
34	تتوفر في المؤسسة بيانات ومعلومات تساعد على متابعة استراتيجيات المؤسسات المنافسة.					
35	تتوفر في المؤسسة بيانات ومعلومات تساعد على تحديد نقاط القوة والضعف الموجودة لدى المنافسين.					
36	تساعد المعلومات المتوفرة في المؤسسة على تنويع وسائل الحصول على البيانات والمعلومات الخاصة بالبيئة المحيطة.					

المحور الثالث: معوقات استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية

الرقم	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
37	صعوبة تصميم نظم المعلومات الاستراتيجية.					
38	ضيق الوقت لتطوير نظم المعلومات الاستراتيجية.					
39	قلة الإمكانيات المادية والأجهزة التكنولوجية المناسبة لنظم المعلومات الاستراتيجية.					
40	ضعف الإمكانيات المالية المخصصة لصيانة وتطوير نظم المعلومات الاستراتيجية.					
41	تكلفة تصميم نظم المعلومات الاستراتيجية مرتفعة.					
42	ضعف دعم الإدارة العليا لنظم المعلومات الاستراتيجية.					
43	ضعف كفاءة مستخدمي نظم المعلومات الاستراتيجية.					
44	ضعف الاهتمام بمخرجات نظم المعلومات الاستراتيجية.					
45	الخوف من تسرب معلومات نظم المعلومات الاستراتيجية لعدم توفر عنصر الأمان فيه.					
46	صعوبة تحديد احتياجات الأطراف ذات المصلحة من معلومات إستراتيجية.					

نشكركم على حسن تعاونكم، وجازاكم الله كل خير

الملحق رقم 02: اختبار الثبات ألفا كرونباخ

الاستبيان ككل:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,757	46

المحور الاول:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,776	20

المحور الثاني:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,844	16

المحور الثالث

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,762	10

الملحق رقم 03: اختبار التوزيع الطبيعي سميرنوف كولمنجروف

		M1	M2	M3	TOTAL
N		54	54	54	54
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3,9197	3,6336	3,5508	3,6702
	Std. Deviation	1,06221	,65725	1,07914	1,07914
Most Extreme Differences	Absolute	,134	,144	,134	,109
	Positive	,125	,109	,125	,109
	Negative	-,134	-,144	-,134	-,091
Kolmogorov-Smirnov Z		,752	,641	,745	,653
Asymp. Sig. (2-tailed)		,547	,352	,463	,554

الملحق رقم 04: حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

المحور الاول One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q1	54	3,9839	1,09151	,19604
Q2	54	3,8129	1,00215	,21591
Q3	54	3,8387	1,03591	,18606
Q4	54	3,9710	1,00394	,21623
Q5	54	4,0645	,99785	,17922
Q6	54	3,9677	1,01600	,18248
Q7	54	4,0645	1,03071	,18512
Q8	54	3,8097	1,16027	,20839
Q9	54	4,0000	1,01106	,21751
Q10	54	3,8065	1,16674	,20955
Q11	54	3,9839	1,06151	,22657
Q12	54	3,8194	1,08855	,19551
Q13	54	4,1484	1,10661	,21671
Q14	54	4,3516	1,05952	,19030
Q15	54	3,9742	1,00304	,21607
Q16	54	3,8097	1,13118	,20317
Q17	54	3,9677	1,04830	,18828
Q18	54	3,7161	1,09151	,19604
Q19	54	3,6677	1,07963	,19391
Q20	54	3,7484	1,08682	,23112

M1	54	3,9129	1,06221	,11435
P1	54	3,9197	1,02727	,20929
P2	54	3,8621	1,09650	,11935
P3	54	4,0373	1,09775	,23934
P4	54	3,8285	1,08952	,12452
TOTAL	54	3,7702	1,06803	,19382

المحور الثاني:

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q21	54	3.7124	0.93901	,19604
Q22	54	3.6707	0.85021	,21591
Q23	54	3.7455	0.89025	,18606
Q24	54	3.7258	0.91445	,21623
Q25	54	3.6459	0.92165	,17922
Q26	54	3.7703	0.86858	,18248
Q27	54	3.8625	0.87865	,18512
Q28	54	3.7666	0.96114	,20839
Q29	54	3.6582	0.92854	,21751
Q30	54	3.7872	0.90514	,20955
Q31	54	3.6916	0.97978	,22657
Q32	54	3.4504	1.00947	,19551
Q33	54	3.2912	1.07706	,21671
Q34	54	3.3664	1.08569	,19030
Q35	54	3.4168	1.05598	,21607
Q36	54	3.5704	1.03687	,20317
المحور الثاني	54	3.6336	0.65725	,19546

المحور الثالث:

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q37	54	3.5004	1.08614	,19604
Q38	54	3.2332	1.06445	,21591
Q29	54	3.0758	1.07987	,18606
Q40	54	3.1795	1.08878	,21623
Q41	54	3.3207	1.10258	,17922
Q42	54	3.8795	1.35314	,18248
Q43	54	3.8296	1.03458	,18512
Q44	54	3.8952	1.01945	,20839
Q45	54	3.7831	1.07958	,21751
Q46	54	3.8086	1.00845	,20955
المحور الثالث	54	3.5508	0.73314	,19546
TOTAL	45	3,6702	1,07914	,19382

الملحق رقم 05: اختبار توزيع ستودنت لمجموعة واحدة

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Q1	5,468	53	,000	,48387	,0835	,8842
Q2	5,839	53	,008	,61290	,1720	1,0539
Q3	6,508	53	,000	,83871	,4587	1,2187
Q4	7,028	53	,000	,87097	,4294	1,3126
Q5	8,940	53	,000	1,06452	,6985	1,4305
Q6	8,303	53	,000	,96774	,5951	1,3404
Q7	8,750	53	,000	1,06452	,6864	1,4426
Q8	6,406	53	,002	,70968	,2841	1,1353
Q9	7,597	53	,000	1,00000	,5558	1,4442
Q10	6,848	53	,001	,80645	,3785	1,2344
Q11	6,136	53	,001	,48387	,0211	,9466
Q12	5,145	53	,000	,41935	,0201	,8186
Q13	5,530	53	,007	,54839	,1058	,9910
Q14	5,373	53	,004	,45161	,0630	,8402
Q15	6,583	53	,001	,77419	,3329	1,2155
Q16	6,493	53	,002	,70968	,2948	1,1246
Q17	7,140	53	,000	,96774	,5832	1,3523
Q18	5,633	53	,003	,51613	,1158	,9165
Q19	4,991	53	,000	,96774	,5717	1,3638
Q20	5,373	53	,004	,54839	,0764	1,0204
M1	4,891	53	001	,56224	,8745	1,3414
Y1	5,032	53	,000	,77419	,4820	1,1664
Y2	5,661	53	,000	,90968	,5111	1,3083
Y3	4,779	53	,001	,74194	,3409	1,1429

Y4	3,040	53	,005	,58280	,1913	,9743
----	-------	----	------	--------	-------	-------

المحور الثاني:

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Q27	6.18	53	0.000	,48387	,0835	,8842
Q28	5.84	53	0.000	,61290	,1720	1,0539
Q29	6.17	53	0.000	,83871	,4587	1,2187
Q30	6.10	53	0.000	,87097	,4294	1,3126
Q31	4.30	53	0.000	1,06452	,6985	1,4305
Q32	6.24	53	0.000	,96774	,5951	1,3404
Q33	6.11	53	0.000	1,06452	,6864	1,4426
Q34	6.69	53	0.000	,70968	,2841	1,1353
Q35	4.04	53	0.000	1,00000	,5558	1,4442
Q36	6.76	53	0.000	,80645	,3785	1,2344
Q37	5.40	53	0.000	,48387	,0211	,9466
Q30	2.96	53	0.000	,41935	,0201	,8186
Q39	1.31	53	0.054	,54839	,1058	,9910
Q40	1.03	53	0.061	,45161	,0630	,8402
Q41	1.14	53	0.049	,77419	,3329	1,2155

Q42	2.36	53	0.012	,70968	,2948	1,1246
المحور الثاني	5.57	53	0.002	,74032	,3411	1,1395

المحور الثالث:

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Q27	2.912	53	0.002	,48387	,0835	,8842
Q28	1.655	53	0.057	,61290	,1720	1,0539
Q29	1.114	53	0.065	,83871	,4587	1,2187
Q30	1.237	53	0.051	,87097	,4294	1,3126
Q31	1.485	53	0.054	1,06452	,6985	1,4305
Q32	5.924	53	0.000	,96774	,5951	1,3404
Q33	4.312	53	0.000	1,06452	,6864	1,4426
Q34	4.203	53	0.000	,70968	,2841	1,1353
Q35	3.276	53	0.000	1,00000	,5558	1,4442
Q36	4.485	53	0.000	,80645	,3785	1,2344
المحور الثالث	2.941	53	0.002	,74032	,3411	1,1395
TOTAL	3,458	53	,002	,67018	,2743	1,0660



تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد تقرير التريص

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة):
المولود(ة) بتاريخ:
المحمل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم:
المسجل بالسنة الثالثة شعبية:
المعهد لتقرير التريص الذي يحمل عنوان:

.....
.....
.....
.....
.....

أصبح بشرفي أني التزمت بمراعاة معايير الأمانة و النزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز تقرير التريص المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2023/05/05

التوقيع و البصمة

.....
.....