

أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية

خالد محمد عبدالعزيز أبو الغنم

أستاذ مساعد، قسم الحاسبات وتقنية المعلومات

كلية العلوم والآداب بالكامل، جامعة الملك عبد العزيز

المملكة العربية السعودية

(قدم للنشر في ٢٠١٢/٢/٢٦؛ وقبل للنشر في ٢٠١٢/١٢/١٩م)

ملخص البحث. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وتم توزيع (٥٠٠) استبانة على مفردات مجتمع الدراسة من العاملين في شركات الاتصالات الأردنية والبالغ عددها (٤) شركات، وبلغ عدد الاستبانات المسترجعة والصالحة للتحليل (٤٣٩) استبانة. استخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.v.16) لتحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها: أن تصورات العاملين في شركات الاتصالات الأردنية لمستوى تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية ومستوى فاعلية المديرين جاءت بمستوى مرتفع. كما تبين وجود أثر لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (المدخلات والعمليات والمخرجات) في فاعلية المديرين بأبعادها (الإدارية والشخصية والظاهرية) في شركات الاتصالات الأردنية. وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام إدارات شركات الاتصالات الأردنية بأخذ دورها في الاهتمام بأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية والبنية التحتية الإلكترونية، والبرمجيات والشبكات التي تدعمها وتحديثها، لما لها من أثر في تحسين مستوى فاعلية المديرين، كما أوصت الدراسة بتوجيه اهتمام الباحثين نحو دراسة دور التخطيط لنظم المعلومات الاستراتيجية ونظم دعم القرارات، ونظم دعم الإدارة الاستراتيجية في فاعلية العمليات الداخلية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الاستراتيجية، فاعلية المديرين.

مقدمة

تعمل المنظمات المعاصرة في بيئة تتسم بدرجة عالية من التنافسية، ولكي تحقق هدفها الأسمى في البقاء والنمو والاستمرار، لابد لها من التعامل مع البيئة التنافسية تأثيراً وتأثراً، وتعتبر نظم المعلومات الاستراتيجية أحد أهم الوسائل التي تمكن المنظمات المعاصرة من تحقيق النجاح وتقوية مركزها التنافسي.

ولعل نظم المعلومات الاستراتيجية تحظى باهتمام كبير، كونها تمد المديرين متخذي القرارات بالمعلومات الاستراتيجية المهمة التي تحدد فاعليتهم ودورهم في إنجاح منظماتهم. ليس هناك من شك في أن فاعلية المديرين تحدث تغييرات إيجابية في الأهداف، والعمليات، والمنتجات والخدمات، والعلاقات البيئية لتحقيق النجاح. وباعتبار أن نظم المعلومات الاستراتيجية من الإبداعات الحديثة في مجال نظم المعلومات الإدارية، وتسعى معظم المنظمات لامتلاكها والإفادة من ميزاتها لتحقيق النجاحات المتوالية، فإن فاعلية المديرين الشخصية والإدارية والظاهرية، تزداد وتتأثر إيجاباً. لذا جاءت هذه الدراسة لمحاولة إلقاء الضوء على قضية مهمة وحديثة في أدبيات الإدارة العربية بشكل عام والأردنية بشكل خاص، وهي تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

إن أسس النجاح التقليدية المعتمدة على الموارد الملموسة مثل الأصول المادية، وتوفر رأس المال، لا تحدد بشكل نهائي فرص النجاح، والقدرات التنافسية في عصر المعلومات والمعرفة، لذا فالمعلومات كأحد أهم موارد المنظمات غير ملموسة والتي يحسن إعدادها واستغلالها وتوزيعها تدعم فاعلية المديرين بجوانبها المختلفة (الإدارية، الشخصية، الظاهرية) الأمر الذي يترجم بنوعية استجابة وتعامل المنظمات مع بيئتها التنافسية، من هنا تكمن مشكلة الدراسة في عدم إدراك الباحث لمستوى توافر عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الاتصالات

الأردنية وأثرها في فاعلية المديرين في هذه الشركات. لذا تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

١- ما هي تصورات المبحوثين لمستوى تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الاتصالات الأردنية؟

٢- ما هي تصورات المبحوثين لمستوى فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية؟

وترتيباً على ما سبق فإن مشكله الدراسة يمكن تلخيصها في السؤال الرئيس التالي: ما أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين في شركة الاتصالات الأردنية؟

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من حيوية وحداثة موضوعها، والتي تتناول تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين، كما يستمد البحث أهميته من خلال مساهمته العملية والعلمية، فعلى المستوى العملي نجد أن المنظمات التي تستخدم تطبيقات نظم المعلومات الاستراتيجية بحاجة إلى نشر الوعي بين المديرين بهذه التطبيقات ودورها في زيادة فاعليتهم في إنجاح منظماتهم. أما على المستوى العلمي فإن أهمية هذه الدراسة تنبع من خلال محاولة ربط الأفكار النظرية للدراسات الإدارية المتخصصة بعلم الاستراتيجية ونظم المعلومات الاستراتيجية مع فاعلية المديرين بالواقع العلمي، والتعرف على الفجوة _ إن وجدت _ وتقديم التوصيات بهذا الصدد إلى المعنيين في قطاع الاتصالات الأردنية.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى محاولة تحليل مدى تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية. وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

١- تقديم إطار نظري لما يتعلق بموضوع نظم المعلومات الاستراتيجية، وموضوع فاعلية المديرين.

- ٢- التعرف على مستوى فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية.
- ٣- التعرف على مدى تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الاتصالات الأردنية.

فرضيات الدراسة

- الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لمدخلات نظم المعلومات الاستراتيجية (البيئة الداخلية والخارجية) في فاعلية المديرين (الإدارية، والشخصية، والظاهرية) في شركات الاتصالات الأردنية.
- الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لعمليات نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين (الإدارية، والشخصية، والظاهرية) في شركات الاتصالات الأردنية.
- الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لخصائص مخرجات نظم المعلومات الاستراتيجية (دقة المعلومات وكميتها وتوقيتها والكفاءة/ العائد وموثوقيتها) في فاعلية المديرين (الإدارية، والشخصية، والظاهرية) في شركات الاتصالات الأردنية.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركات مجموعة الاتصالات الأردنية من جميع المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا. وهذه الشركات هي: (الاتصالات الأردنية للهواتف الثابتة، وشركة موبايلكم، وأي ديمانشن لتقنيات المعلومات، ونادوو لخدمات الإنترنت)، حيث بلغ عددهم (٤١٣٤) موظفاً وموظفةً، وتم الرجوع إلى الإحصاءات الصادرة عن ديوان كل شركة من الشركات المبحوثة للتأكد من مطابقة أعداد العاملين فيها. والجدول رقم (١) يوضح ذلك.

الجدول رقم (١). أعداد العاملين في شركات مجموعة الاتصالات الأردنية.

المؤسسة	عدد العاملين	نسبة الطبقة من المجتمع الأصلي	حجم العينة التي تم اختيارها من كل طبقة
الاتصالات الأردنية للهواتف الثابتة الطبقة (أ)	٣٦٦٣	٪٨٨,٦٠٦	٤٤٥
شركة موبيلكم الطبقة (ب)	٤١٥	٪١٠,٠٣٨	٥٠
أي ديمشن لتقنيات المعلومات الطبقة (ج)	٢٢	٪٠,٥٣٢	٢
ونادوو لخدمات الانترنت الطبقة (د)	٣٤	٪٠,٨٢٢	٣
المجموع	٤١٣٤	٪١٠٠	٥٠٠

عينة الدراسة وخصائصها

تم اختيار عينة طبقية عشوائية بنسبة تتلاءم مع نسبة كل طبقة من إجمالي مجتمع الدراسة، كما هو موضح في الجدول رقم (١)، حيث قام الباحث بتوزيع (٥٠٠) استبانة، استعاد منها (٤٥٤)، تم استبعاد (١٥) استبانة لوجود معلومات ناقصة وأخطاء في التعبئة، وبهذا تبقى (٤٣٩) صالحة للتحليل، أي ما نسبته (٨٧,٨٪) من العينة، وهي نسبة مقبولة إحصائياً لغايات تعميم نتائج الدراسة. والجدول رقم (٢) يوضح خصائص عينة الدراسة.

الجدول رقم (٢). توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	ذكر	١٨٧	٤٢,٦
	أنثى	٢٥٢	٥٧,٤
العمر	٣٠ سنة فأقل	١١٤	٢٦,٠
	٣١-٤٠ سنة	٨٩	٢٠,٣

٣٣,٠	١٤٥	٥٠-٤١ سنة	المؤهل التعليمي
٢٠,٧	٩١	٥١ سنة فأكثر	
٣٠,١	١٣٢	دبلوم فما دون	
٦٤,٠	٢٨١	بكالوريوس	
٥,٠	٢٢	ماجستير	
٠,٩	٤	دكتوراه	
٣٠,٥	١٣٤	٥ سنوات فأقل	الخبرة العملية
٢٣,٩	١٠٥	٦ - ١٠ سنوات	
١٦,٢	٧١	١١ - ١٥ سنة	
٦,٨	٣٠	١٦-٢٠ سنة	
٢٢,٦	٩٩	٢١ سنة فأكثر	
-	-	مدير عام (رئيس تنفيذي)	المستوى الوظيفي
٤,١	١٨	مدير تنفيذي (رئيس قطاع)	
١٣,٢	٥٨	(رئيس) مدير دائرة	
٨٢,٧	٣٦٣	(رئيس) مدير قسم	

أداة الدراسة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة, والأدوات المستخدمة في دراسة كل من (الغويري, ٢٠٠٤؛ القطارنة, ٢٠٠٦؛ التويجر, ٢٠٠٣), وبعد إجراء التعديلات لبعض الفقرات وإضافة فقرات جديدة, تم تطوير استبانة مكوّنة من (٥٥) فقرة, مقسمة إلى (٣) أجزاء رئيسة هي:

- الجزء الأول: وتمثله الفقرات (١-٥) وتشتمل على معلومات ذاتية عن المبحوثين كالنوع الاجتماعي, والعمر, والمؤهل العلمي, والخبرة العملية والمستوى الوظيفي.
- الجزء الثاني: ويتكون من (٣) أبعاد تمثل المتغير المستقل نظم المعلومات الاستراتيجية كما يلي: المدخلات (٦-١٥), العمليات (١٦-٢٤), المخرجات (٢٥-٣٤).

• الجزء الثالث: وقياس مستوى فاعلية المديرين من خلال (٣) مجالات كما يلي: الفاعلية الإدارية (٣٥ - ٤٠)، الفاعلية الشخصية (٤١ - ٤٦)، الفاعلية الظاهرية (٤٧ - ٥٢).

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي؛ بحيث يعكس مدى توافر مكونات نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعاد فاعلية المديرين، بحيث تعكس بدرجة كبيرة جداً (٥) علامات، وبدرجة كبيرة (٤) علامات، بدرجة متوسطة (٣) علامات، بدرجة قليلة (٢) علامتين، وبدرجة قليلة جداً (١) علامة واحدة.

صدق أداة الدراسة وثباتها

تم عرض الاستبيان على خمسة محكمين من أعضاء الهيئة التدريسية في قسم الإدارة العامة/ جامعة مؤتة للتحقق من صدق محتواها، حيث تم اقتراح بعض التعديلات عليها، وقد قام الباحث أيضاً بإجراء دراسة اختبارية لعينة مكونة من (٢٠) فرداً من أفراد مجتمع الدراسة للتعرف على درجة وضوح الاستبيان وفهمه، حيث تم في ضوء ذلك إعادة صياغة بعض فقراته، وقد تم استخراج معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لكافة مجالات الدراسة، كما هو مبين في الجدول رقم (٣).

الجدول رقم (٣). معاملات ثبات المقياس والمجالات ومعامل ثبات الأداة ككل

الرقم	أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية	الاتساق الداخلي	الرقم	أبعاد فاعلية المديرين	الاتساق الداخلي
١.	مدخلات	٠,٨٥	٤.	فاعلية المديرين الإدارية	٠,٨٤
٢.	عمليات	٠,٨٢	٥.	فاعلية المديرين الشخصية	٠,٨٧
٣.	مخرجات	٠,٨٥	٦.	فاعلية المديرين الظاهرية	٠,٨٩

منهجية الدراسة

طريقة جمع المعلومات

تم الحصول على معلومات الدراسة المتعلقة بالجانب النظري من الكتب والرسائل الجامعية والمراجع والدوريات، وذلك لتغطية الجانب النظري من البحث، أما الجانب الميداني فقد تم تطوير استبيان لجمع المعلومات والبيانات.

أساليب التحليل الإحصائي

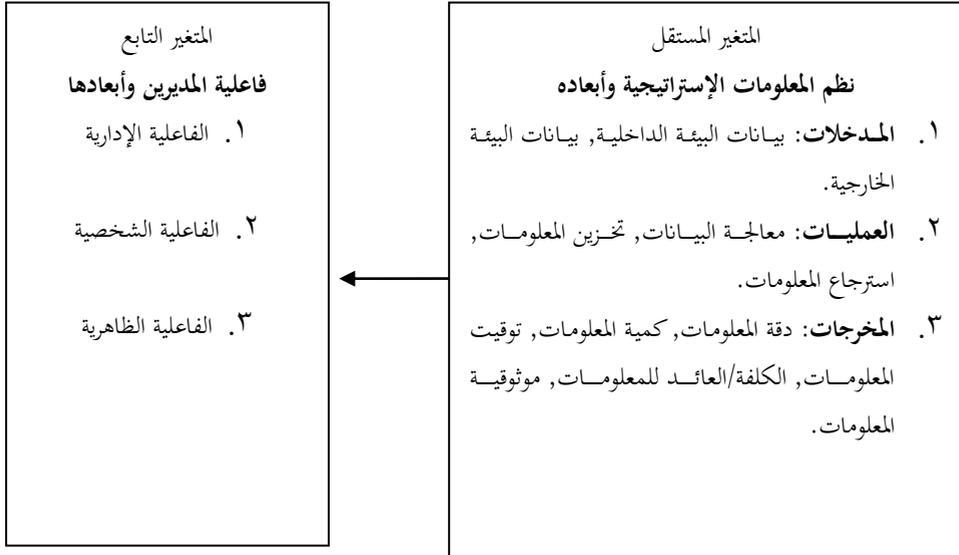
تمّ استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابة على أسئلة الدراسة، كما تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لاستخراج خصائص عينة الدراسة. أما تحليل الانحدار المتعدد، فقد تمّ استخدامه لتحليل أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، كما تم استخدام اختبار (F) واختبار (T) لاختبار الفرضيات، وتم أيضاً استخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression، لمعرفة أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً في المتغير التابع.

التعريفات الإجرائية

- المتغير المستقل نظم المعلومات الاستراتيجية: نظام حاسوبي في أي مستوى تنظيمي يكون قادراً على تغيير الأهداف أو العمليات أو المنتجات أو الخدمات أو العلاقات البيئية لتمكين المنظمة من الحصول على تقدم تنافسي، وذلك من خلال نشاطاته الرئيسية المتمثلة في:
 - المدخلات: وتتمثل في البيانات التي يحصل عليها نظام المعلومات من البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة لإنتاج المعلومات التي تستلزم نشاطات المنظمة وقراراتها الاستراتيجية.
 - العمليات: ويقصد بها كافة الأنشطة التي تتم على مدخلات النظام، بهدف تحويل تلك المدخلات إلى مخرجات (معلومات استراتيجية).
 - المخرجات: وهي مجموعة المعلومات التي نحصل عليها من النظام والتي تكون في سياق منظم ذات معنى يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرار.

- المتغير التابع فاعلية المديرين: وهي تلك الحالة التي يصل عندها المديرين إلى درجة عالية من الفاعلية, بحيث يحققون عندها أهدافهم الشخصية والنتائج المتوقعة منهم بحكم المناصب التي يشغلونها ويظهرون فيها بصورة يبدو الواحد منهم فاعلاً. وتتكون من الأبعاد الفرعية التالية:
- الفاعلية الإدارية: وهي الدرجة التي يحقق فيها المدير أهدافه الإدارية المرسومة الرسمية، وغير الرسمية في شركته.
- الفاعلية الشخصية : وهي الدرجة التي يتمكن من خلالها المدير من تحقيق أهدافه على المستوى الشخصي في شركته.
- الفاعلية الظاهرية: وهي مؤشرات متمثلة بتصرفات وسلوكيات ظاهرة للعيان يقوم بها المدير، ويمكن تفسيرها على أنها تساهم في فاعليته.

نموذج الدراسة



الشكل رقم (١). يبين متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

المصدر: إعداد الباحث

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: نظم المعلومات الاستراتيجية المفهوم والأهمية

مع اتساع الدور الذي تقوم به نظم المعلومات في المنظمات على مر السنين، حيث إن أدوار نظم المعلومات في المنظمات قد تغيرت بشكل كبير، خاصة خلال العقود الأخيرة من القرن الماضي، فحتى أواخر الستينات ميلادي كان دور نظم المعلومات بسيطاً يقتصر على معالجة البيانات ومسك الدفاتر والمحاسبة التقليدية، وغيرها من تطبيقات المعالجة الإلكترونية للبيانات (Electronic Data Processing)، أضيف لها بعد ذلك دور آخر تجلى بظهور نظم المعلومات الإدارية، الذي ركز على تزويد رجال الإدارة بالتقارير المحددة مقدماً لتوفير المعلومات التي يحتاجونها لأغراض اتخاذ القرارات (Laudon and laudon, 2011).

بحلول عقد السبعينات من القرن التاسع عشر ميلادي تبين عدم كفاية منتجات معلومات التقارير المحددة مقدماً لتلبية احتياجات متخذي القرارات، فكان التطور ببروز نظم دعم القرارات (Decision Support Systems)، والتي تمثل دورها في تزويد المديرين بدعم أي وتفاعلي لعمليات اتخاذ القرارات، وبما يتوافق مع الأنماط المختلفة للمديرين في اتخاذ القرارات (Laudon and laudon, 2011).

أما عقد الثمانينات من القرن التاسع عشر ميلادي فقد شهد تطوراً سريعاً لقدرات الحاسبات الصغيرة وتقدماً في تطبيقات حزم البرمجيات وشبكات الاتصال عن بعد، الأمر الذي أدى إلى ظهور ما يعرف بنظم حوسبة المستخدم النهائي (End User Computing Systems)، والتي مكّنت من استخدام موارد تطبيقات الحاسب الآلي لإسناد متطلبات الأعمال للمستخدمين النهائيين، بدلاً من انتظار الإسناد غير المباشر من أقسام خدمات المعلومات في المنظمة، إلا أنه ظهر بوضوح أن العديد من المديرين التنفيذيين في مستويات الإدارة العليا والوسطى لا يستخدمون التقارير الناتجة من نظم معلومات التقارير الإدارية، ولا القدرات التحليلية المتوفرة لهم في نظم دعم القرارات. وبالتالي ظهرت نظم معلومات المديرين التنفيذيين (Executive Information Systems)، حيث تعمل هذه النظم

على توفير طريقة سهلة للتنفيذيين للحصول على المعلومات الدقيقة والحرارة التي يحتاجونها في الوقت والأسلوب الذي يفضلونه (Laudon and Laudon, 2011).

وتلاحقت تطورات نظم المعلومات في تطبيقات الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence), في مجالات الأعمال, وبالشكل الذي مكّن النظم الخبيرة (Expert Systems), وغيرها من النظم القائمة على المعرفة (Knowledge Based Systems) من لعب أدوار مهمة في نظم المعلومات، من خلال ما تقدمه للمديرين من المشورة والخبرات في جوانب محددة, وظهر أخيراً دور جديد لنظم المعلومات في عقد الثمانينات, واستمر في عقد التسعينات من القرن الماضي وما زال مستمراً إلى يومنا هذا, وهو الدور المتعلق باستخدام نظم المعلومات الاستراتيجية, حيث أصبحت المعلومات تمثل سلاحاً تنافسياً ومورداً استراتيجياً (الطائي و الخفاجي, ٢٠٠٩).

إن نظم المعلومات الاستراتيجية قد تطورت بشكل منهجي ومرسوم فقد أشار (Hunger and Wheelen, 1997), إلى أن هناك أربع مراحل مميزة لتطور نظم المعلومات الاستراتيجية, وهذه المراحل هي:

١- أن المنظمات تستخدم نظم المعلومات لتحسين كفاءة الأعمال الحالية من خلال ترتيب الزبائن وحصصهم, وهذه المرحلة مكّنت المنظمة من توفير الأموال, إلا أنها لم تكن قابلة للاستخدام في كسب الميزة التنافسية.

٢- أن المنظمات تسعى إلى تمييز نفسها عن منافسيها من خلال استخدام المعلومات لتقديم المنتجات/ الخدمات الجديدة, والتي يتم تسليمها إلكترونياً لزبائننا الحاليين.

٣- أن المنظمات تحاول بيع منتجات/الخدمات الجديدة المعتمدة على المعلومات الاستراتيجية إلى الزبائن الجدد.

٤- أن المنظمات تقوم بتطوير المنتجات/الخدمات الجديدة المبتكرة المعتمدة على المعلومات الاستراتيجية وبشكل مستمر.

هذا وتعددت التعريفات التي أطلقت على نظم المعلومات الاستراتيجية

Strategic Information Systems (SISs), فقد عرفها (Turban 2010) على أنها "النظم التي تدعم أو تشكل الاستراتيجية التنافسية لوحدة الأعمال". أما (Laudon and laudon, 2011)، فقد عرفها بأنها "نظام حاسوبي في أي مستوى تنظيمي يكون قادراً على تغيير الأهداف أو العمليات أو المنتجات أو الخدمات أو العلاقات البيئية، لتمكين المنظمة من الحصول على تقدم تنافسي". كما عرفت بأنها تلك النظم التي تعمل على تنفيذ استراتيجيات الأعمال باستخدام الحاسب، فضلاً عن كونها تلك النظم التي تطبق فيها موارد خدمات المعلومات لاستغلال فرص الأعمال الاستراتيجية بطريقة تكون فيها لنظم الحاسب تأثير في منتجات المنظمة وعملياتها (O'Brien, 2002).

The Strategic Role Of Information Systems
الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات

تساعد نظم المعلومات المديرين على وضع وتطوير سلاح استراتيجي يستخدم تكنولوجيا نظم المعلومات للحد من تحديات قوى المنافسة التي تواجه أي منظمة، ومساندة وتطوير وتنفيذ الاستراتيجيات لتحقيق الميزات التنافسية. ومن أهم أدوار نظم المعلومات الاستراتيجية والتي تساعد المنظمات في تحقيق الميزة التنافسية ما يلي (الزعبى، ٢٠٠٥؛ الصباغ، ٢٠٠٠؛ O'Brien, 2002):

(أ) تحسين الكفاءة التشغيلية (Improve Operational Efficiency)، وهي تأدية العمليات داخل المنظمة بأقل كلفة، وبأقصى جودة، ويمكن النظر إلى الكفاءة في اتجاهين: الأول هو الكفاءة الداخلية التي تتجلى داخل المنظمة من خلال عملياتها وأنشطتها المختلفة، والثاني هو الكفاءة ما بين المنظمة والموردين والعملاء، حيث ترتبط عملياتهم معاً ضمن شبكة من نظم المعلومات بحيث يزداد تأكيد المعلومات ودقتها بينهم، واختصار الوقت، وتقليل الكلفة، وبالتالي تتحقق الكفاءة وتعم منافعها كافة الأطراف.

(ب) تشجيع الإبداع في العمل (Promote Business Innovation)، وذلك من خلال مساهمة نظم المعلومات في تقديم خدمات/منتجات جديدة وفي تطوير مواصفاتها، وبالتالي يمكن أن يؤدي ذلك إلى خلق فرص أعمال

جديدة أو تمكين المنظمة من التوسع في الأسواق الجديدة أو في قطاعات جديدة من الأسواق القائمة فعلاً.

(ج) بناء موارد معلومات استراتيجية (Built Strategic Information Recourses), والذي يتحقق عندما تتبنى المنظمة الاستثمار في نظم المعلومات الاستراتيجية, إذ يفيد المنظمة في بناء موارد معلوماتية تمكنها من أخذ فرص التقدم الاستراتيجي, وتطوير خدمات وسلع جديدة, لأنه يمكنها من توفير معلومات الإسناد للاستراتيجيات التنافسية للمنظمة والمعلومات عن عمليات وزبائن ومجهزي ومنافسي المنظمة, وغير ذلك من البيانات الاقتصادية والسكانية والتي ينظر إليها الآن كمورد استراتيجي, أي أنه يستخدم لإسناد التخطيط الاستراتيجي والتسويق الاستراتيجي, وغير ذلك من الفعاليات الاستراتيجية.

مكونات نظم المعلومات الإستراتيجية وعناصرها

Components Of (SISs) and Their Elements

تتكون نظم المعلومات الاستراتيجية من مكونات استراتيجية تغطي البيئتين الداخلية والخارجية, على اعتبار أن النظام من خلال المخرجات المعلوماتية المتكاملة يحقق الغايات التي يسعى إليها, والتي من أهمها استخدامه كسلاح تنافسي من خلال تأثيره في البيئة الداخلية والخارجية. ويعتبر تكامل مكونات نظام المعلومات الاستراتيجية مطلباً مهماً, بحيث إنه كلما ازداد ارتباط وتكامل هذه المكونات ازدادت فاعلية النظام وقدرته على توفير المعلومات الاستراتيجية والتي تكفل للمنظمة تقدماً تنافسياً ضمن بيئتها المحيطة بها. وقد اعتمدت هذه الدراسة العناصر الأربعة التالية التي شكلت نقطة التقاء عند العديد من الكتاب والباحثين الإداريين, وهذه العناصر هي (الزعبى, ٢٠٠٥; الصباغ, ٢٠٠٠):

١- المدخلات: تتمثل مدخلات أي نظام في موارد ذلك النظام التي

يحتاجها في عملياته لتحقيق أهدافه, وفيما يختص بنظام المعلومات الاستراتيجي, فإن مدخلاته تتضمن بيانات عن كل من البيئتين الداخلية (بيانات عن أنشطة المنظمة التسويقية والإنتاجية والموارد البشرية والتمويلية), والخارجية (بيانات عن منافسي المنظمة, والعملاء, والسياسات الحكومية ذات الصلة بعمل المنظمة).

٢- العمليات: ويقصد بها كافة الأنشطة التي تتم على مدخلات النظام, بهدف تحويل تلك المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات استراتيجية), وقد تعددت آراء الكتاب والباحثين الإداريين حول طبيعة هذه العمليات. وقد اعتمدت الدراسة على الأنشطة الرئيسة التالية بوصفها العمليات التي يتم من خلالها تحويل البيانات إلى معلومات وهذه الأنشطة هي:

أ) معالجة البيانات: وتتضمن تصفية البيانات بهدف استبعاد غير المفيد منها, ثم فهرستها وتصنيفها وترتيبها, بالشكل الذي يحول هذه البيانات إلى معلومات استراتيجية ذات قيمة ومعنى.

ب) تخزين المعلومات: فالمعلومات الناتجة كمخرجات, قد تستخدم بصفة فورية من قبل المستفيدين, أو تخزن إلى حين استرجاعها عند الحاجة إليها في عملية لاحقة, مع الأخذ في الاعتبار أن الحاجة للمعلومات لا تنتهي بمجرد استخدامها مدة معينة, لذا فإنه يتوجب هنا تخزينها بطريقة تمكننا من التعديل والتحديث عليها, وكذلك الرجوع إليها وقت الحاجة بسهولة ويسر.

ج) استرجاع المعلومات: وهي التي تشير إلى توفير إمكانيات الاسترجاع الآلي للمعلومات المترجمة والكبيرة الحجم, وذلك وفقاً لمتطلبات المنظمة, ومن المهم هنا عدم إغفال عامل التوقيت عند استرجاع المعلومات, حتى لا تفقد هذه المعلومات الفائدة المرجوة منها, إذا ما تأخرت عن توقيت الحاجة إليها.

٣- المخرجات: تعتبر المعلومات الاستراتيجية مخرجات نظام المعلومات الاستراتيجي, وتشير بشكل محدد إلى المدخلات (البيانات) بعد أن أجريت عليها عمليات (المعالجة والتخزين والاسترجاع), بحيث أصبحت لها دلالة معينة, وقد تتخذ هذه المعلومات أشكالاً عديدة كالوثائق الورقية, والاستجابات الصوتية التي توفر الرسائل الصوتية, والاستثمارات والتقارير والقوائم والأشكال البيانية, وما إلى ذلك.

ومما يجدر ذكره هنا الخصائص التي يجب أن تتصف بها هذه المعلومات, وكون هذه الدراسة تختص تحديداً بالمعلومات الاستراتيجية

فهناك العديد من الخصائص التي إن توافرت في بعض المعلومات فيمكن اعتبارها من المعلومات الاستراتيجية التي تتمثل فيما يأتي (حيدر, ٢٠٠٢; النظاري, ١٩٩٠):

أ) دقة المعلومات والتي تتحدد من خلال انخفاض مستوى الغموض, وكذلك انخفاض مستوى الخطأ في هذه المخرجات, أي أنه بشكل عام يمكن تحديد دقتها من خلال صحتها وقلة التشويش عليها.

ب) كمية المعلومات: والتي قد تتحدد من خلال توافر كافة المعلومات التي تغطي جميع جوانب الحالة التي تجري معالجتها, بحيث تنتم بالشمولية في توفير المعلومات مع الأخذ بالاعتبار أن تغطي هذه المخرجات البيئتين الداخلية والخارجية.

ج) توقيت المعلومات: وهي توافر المعلومات في وقت الحاجة إليها لاتخاذ القرار تحديداً, فالمعلومات تفقد قيمتها بلا شك فيما لو تأخرت حتى ولو لفترة بسيطة عن موعد الحاجة إليها.

د) التكلفة/ العائد: والتي تشير إلى أن المعلومات التي يوفرها النظام توفر خدمات قيمة تبرر تكلفته، فلا بد أن يكون لتلك المعلومات قيمة مترتبة جراء استخدامها لأداء الأعمال الاستراتيجية.

هـ) موثوقية المعلومات: وتشير إلى ما إذا كانت المعلومات تعبر فعلاً عن مؤشرات حقيقية للأحداث التي تعني وتهم المستفيدين, وهل يشعر المستفيدون فعلاً بأنهم يمكن ان يقوموا بأعمالهم بالرجوع إلى المعلومات التي يقدمها لهم النظام, بحيث يولد لديهم الثقة بأهمية النظام وبصدق وشمول وكمال مخرجاته من المعلومات.

٤- التغذية العكسية: وتتعلق بالمعلومات المرتدة عن النظام من

البيئة الداخلية أو الخارجية, أو الرقابة على النظام بحيث تكشف هذه المعلومات عن مدى تحقيق النظام لأهدافه التي صمم من أجلها, وفي حالة وجود خلل ما بالنظام فإن هذه المعلومات تحدد موقعه سواء أكان الخلل بمدخلات النظام أم بعملياته التحويلية أم بمخرجاته, لكي يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.

ثانياً: فاعلية المديرين (المصطلح والمفهوم)

تمثل فاعلية المنظمة أحد الموضوعات المهمة، في دراسة وتحليل أداء المنظمات وقدرتها على تحقيق أهدافها، حيث ارتبط مفهوم الفاعلية بكل ظاهرة إدارية، سعيًا وراء فهم نجاح أو فشل المنظمات في تأديتها لأعمالها. لقد تعرض مفهوم الفاعلية إلى التفاوت في وجهات النظر الفكرية، من حيث تحديد معناها الشامل والدقيق. فقد عُرفت على أنها مدى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها (حريم، ٢٠٠٣)، وينظر إليها بعضهم بأنها قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف طويلة وقصيرة الأجل، والتي تعكس موازين القوى للجهات ذات التأثير، ومصالح الجهات المعنية بالتصميم ومرحلة النمو أو التطور الذي يمر به التنظيم (القريوتي، ٢٠٠٠)، إلا أن هناك من يعتبر الفاعلية السبل الكفيلة باستخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية المتاحة، استخداماً قادراً على تحقيق الأهداف والتكيف والنمو والتطور (الشماع وكاظم، ٢٠٠٠).

وينظر للفاعلية من خلال الدرجة التي يحقق عنها المدير النتائج المرتبطة بالمركز الذي يشغله (Analoui, 1997)، والفاعلية الإدارية هي النتيجة التي يحققها المدير والمقياس الذي يدل على إنجازه للأهداف ومدى ما يحققه من مخرجات، وترتبط فاعلية المدير بقدرته على اختيار الأهداف المناسبة، وصياغتها بحيث تكون قابلة للقياس، والعمل على تحديد الأنشطة المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف، ويساعد المدير في الوصول إلى درجة عالية من الفاعلية قدرته على تحديد الأشياء الصحيحة في العمل ثم إنجازها (الشيخ، ١٩٩٧).

والفاعلية أبعد من أن تتحقق بمجرد توافر صفات ومهارات معينة لدى المديرين، إلا أن توافر هذه الصفات إلى جانب قدرات وقيم المديرين، قد يشكل الأساس الذي ينطلق منه المدير نحو تحقيق الفاعلية. ويلعب الموقف الإداري بعناصره المختلفة (الرؤساء، المرؤوسين، الزملاء، طبيعة العمل، المتطلبات التي تملئها طبيعة المنصب) تأثيراً واضحاً في مساعدة المدير على تحقيق أهدافه والوصول إلى درجة عالية من الفاعلية (الهوري، ٢٠٠٠).

وليست الفعالية حالة مطلقة تتحقق أو لا تتحقق, لكنها حالة يمكن النظر إليها من خلال محور يمتد بين نقطتين, يمثل أحد طرفيه الدرجة الأكثر فاعلية, فيما يمثل الطرف الآخر الدرجة الأقل فاعلية, ويتدرج المديرون على هذا المحور اقتراباً وابتعاداً من هذين الطرفين (العديلي, ١٩٩٥).

ويحدد (حريم, ٢٠٠٣), نماذج فاعلية المنظمة من خلال: نموذج تحقيق الهدف, ونموذج العمليات الداخلية, ونموذج رضا الجماعات, ونموذج فاعلية المديرين والفاعلية التنظيمية, حيث تشير الفاعلية التنظيمية إلى قدرة المنظمة على تحقيق نتائج إيجابية وبدرجة عالية من الكفاءة, وعلى قابلية المديرين في اختيار الأهداف والوسائل المناسبة لتحقيقها.

أنواع فاعلية المديرين

تتكون فاعلية المديرين من شقين؛ أولهما: شخصية تتعلق بكيفية إدارة المدير لذاته, وثانيهما: إدارية تتحقق من خلال ممارسة المدير للإدارة بطريقة متميزة, وإذا كانت الفاعلية الشخصية متطلباً أساسياً لتحقيق الفاعلية الإدارية فإنه من الضروري أن يختلف المدير عن الآخرين بطريقته الخاصة في الإدارة التي تقود للوصول إلى درجة عالية من الفاعلية الإدارية. وهناك ثلاثة أنواع من الفاعلية هي: الفاعلية الشخصية, الفاعلية الإدارية, الفاعلية الظاهرة (المدهون والجزراوي, ١٩٩٥).

أ) الفاعلية الشخصية: ويستدل عليها من خلال تحقيق المدير لأهدافه الشخصية, ويسهم في وصول المدير لهذا النوع من الفاعلية توافر مجموعة من الصفات والمهارات من أهمها (الهوري, ٢٠٠٠):

- ١- القدرة في السيطرة على الذات, وهذا يعنى أن يكون المدير شخصاً إيجابياً ذا عقلية متفتحة نحو الإنجاز وتحقيق الأهداف, والبحث عن البدائل, والحلول المتعددة لمواجهة المشاكل, ومحاولة التأثير في الآخرين.

٢- امتلاك الرؤية المستقبلية الواضحة والاتجاه نحو تحقيق الأهداف، وجعل الآخرين يتحركون في هذا الاتجاه، وتنمية وتشجيع التفكير الإبداعي، والتحليل المنطقي للأشياء.

٣- الالتزام بالقيم والمبادئ، والسعي لممارستها على أرض الواقع، والاسترشاد بها كدليل في سبيل الوصول إلى الأهداف.

٤- التمتع بصحة جسمية وعقلية ونفسية جيدة تمكنه من القيام بمهامه وتحقيق أهدافه بفاعلية.

وتتطلب الفاعلية الشخصية التي يسميها بعضهم إدارة الذات أن يكون المدير قادراً على وضع الأهداف والتخطيط

وصنع القرار وتنظيم العمل في المنظمة (Labba and Analoui, 1996). ويتحدث (Drucker, 1995) عن مهارات وقدرات يحتاجها المدير ليكون فاعلاً منها:

١- الإدارة بالتجوال والتي تقتضي أن يتجول المدير داخل وخارج المنظمة، وعدم الانتظار في المكاتب وذلك لمواجهة التغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية والاطلاع عن كثب وأولاً بأول على سير العمل.

٢- البحث عن المعلومات وتحمل مسؤولية متطلباتها، والتفكير الدائم في حاجة المديرين والعاملين إلى المعلومات وتأمين مصدرها.

٣- التعلّم: ويحتاج المدير لهذه المهارة من أجل تجديد معلوماته ومعارفه، لمواكبة التطورات والتغيرات في كافة المجالات، وتعد التغذية الراجعة من المبادئ الهامة في عملية التعلّم والتي عن طريقها يمكن تحديد مناطق القوة والضعف والإفادة منها، ولتقادم المعرفة مع مرور الزمن والحاجة لمراجعتها من حين لآخر فإن ذلك يتطلب أن تكون عملية التعلّم عملية مستمرة.

٤- ترتيب الأولويات: فوجود أولوية واضحة من الأمور الضرورية لوصول المدير إلى درجة عالية من الفاعلية، ذلك أن انهماك المدير في أعمال مختلفة ومتفرقة في نفس الوقت، واعتقاده بأن الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها واضحة، مما يجعله يبتعد عن مناقشتها مع الآخرين (كالزملاء والرؤساء والمرؤوسين) إضافة إلى عدم إخبارهم بأولوياته، كل ذلك من الممكن أن ينعكس سلباً على درجة فاعليته.

(ب) الفاعلية الإدارية: إن الفاعلية الإدارية مسألة مقرونة بتحقيق النتائج والمخرجات التي ينجزها المدير, بحكم المنصب الذي يشغله، وذلك من خلال ممارسته لسلوكيات تؤدي به إلى تحقيق أهدافه وأهداف التنظيم, مع التأكيد على الإنجاز الفعلي لا على السلوك, ويجري الحديث عن ضرورة توافر مجموعة من القدرات والمهارات التي تساعد على وصول المدير إلى درجة عالية من الفاعلية الإدارية منها(الهواري، ٢٠٠٠):

١- الاهتمام بالإنجاز، والتفكير بتحقيق النتائج المتوقعة من المنصب الذي يشغله المدير, وذلك بالبحث عن كيفية ربط حاجات الأفراد ورغباتهم بمتطلبات العمل.

٢- الطريقة المتميزة في الإدارة, حيث إن الفاعلية مرتبطة بتحقيق النتائج, والتي لا تقع على عاتق المدير وحده بل هي مسؤولية الجميع, لذلك ينبغي أن تكون طريقة المدير ومنهجه في الإدارة طريقة متميزة تعتمد على تحقيق النتائج من خلال الآخرين, وتشجيع العمل بروح الفريق، وإشراك المرؤوسين في وضع أهداف المنظمة وحل مشاكلها، وتعزيز الرقابة الذاتية وتشجيع الإبداع.

٣- التفكير بشكل منطقي ووفق منهجية إبداعية, تقوم على مشاركة الآخرين في صنع واتخاذ القرارات بشكل حقيقي وصولاً إلى قرارات رشيدة قابلة للتطبيق، والعمل على تحقيق أهداف الأفراد وأهداف التنظيم من خلال إشراك المرؤوسين لتحقيق أفضل النتائج. ويأتي دور المدير بإعطاء أهمية لأهداف كل منصب إداري في المنظمة, والتأكد من عدم التعارض فيما بينها, واستغلال الفرص التي تتطلب المبادرة والابتكار، والتركيز على الأهداف الرئيسية، وعدم تشتيت الجهود.

٤- النظر للتنظيم على أنه نظام للتعاون، العلاقات والاتصالات فيه عضوية وليست رئاسية, تسوده روح الفريق والصراحة والمصلحة المتبادلة بين الأفراد من جهة والتنظيم من الجهة الأخرى. وعلاوة على ذلك فإن المدير الأكثر فاعلية مدير يؤمن بأن الالتزام أفضل طرق التحفيز مقارنة مع الحوافز المادية مثلاً, كما يؤمن بالرقابة الذاتية لتحقيق

الهدف الملترزم به, الأمر الذي يساعد على الاحترام المتبادل بين الأفراد وتشجيع الابتكار والأداء الجيد.

وتتحقق الفاعلية الإدارية من خلال فهم السلوك الإنساني والتنظيمي في المنظمة, الناجم عن تفاعل المتغيرات الإنسانية مع المتغيرات التنظيمية, الأمر الذي يسهم في إنجاز الأهداف المشتركة والمرغوبة للأفراد والمنظمة (العديلي، ١٩٩٥). ويأتي الاحتراف المهني كأحد العوامل التي تساعد في تحقيق المدير لفاعليته, ويدل الاحتراف على مستوى الكفاءة في إدارة الأفراد في العمل, وينتج من تكامل المعرفة والمهارات والاتجاهات السلوكية المستمدة من نظام التعليم والخبرات الحياتية (النوري، ١٩٩٩). كما يلعب المذاخ الذي يخلقه المدير في المنظمة عاملاً مؤثراً في وصوله إلى درجة عالية من الفاعلية, خصوصاً إذا لازم ذلك تفاعل عالٍ من الأعضاء, وتوجه إيجابي مرتفع, والتزام بالأهداف بشكل ذاتي من قبل الجميع (الهورى، ٢٠٠٠).

ج) الفاعلية الظاهرية: يمارس المدير الأكثر فاعلية مجموعة من السلوكيات, تفسر على أنها تسهم في وصوله إلى الفاعلية الظاهرية, ومن هذه السلوكيات التزام المدير بالمواعيد وأوقات الدوام الرسمي, والسرعة في اتخاذ القرارات, والقدرة على الاتصال الجيد, والتعبير عن الأفكار بوضوح (المدهون والجزراوى، ١٩٩٥).

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

لقد أجرى العمرات (٢٠١٠) دراسة هدفت إلى التعرف على درجة فاعلية أداء مديري المدارس في مديرية تربية البتراء من وجهة نظر المعلمين فيها. لتحقيق هدف الدراسة تم تطوير أداة مكونة من (50) فقرة موزعة على ستة مجالات، كما تم التأكد من صدق الأداة وثباتها، وطبقت الأداة على عينة عشوائية مكونة من (236) معلماً ومعلمة من معلمي المدارس الحكومية في تربية البتراء، وقد بينت النتائج أن درجة فاعلية أداء مديري

المدارس من وجهة نظر المعلمين كانت عالية بوجه عام، وأن درجة فاعلية مجال توظيف التكنولوجيا، والمناخ المدرسي، والتخطيط كانت كبيرة، في حين أن درجة فاعلية الأداء في مجالات الاختبارات المدرسية، والتحصيل الدراسي، والقيادة، كانت متوسطة.

أجرى (الزعيبي، ٢٠٠٩)، دراسة هدفت إلى التعرف على واقع عملية تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في الجامعات الأردنية، وكذلك الكشف عن مستوى ودرجة عدم التأكد البيئي الذي تواجهه هذه الجامعات، وما هو أثر عدم التأكد البيئي على فاعلية تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن الجامعات الأردنية ما تزال بحاجة إلى بذل مزيد من الجهود حتى تتكامل لديها مداخل تكنولوجيا المعلومات مع المداخل الإدارية والأكاديمية. ولوحظ وجود مستويات مرتفعة من عدم التأكد البيئي التي تواجه الجامعات الأردنية؛ لوجود مستويات متباينة من التنوع والتعقيد، وكذلك وجود ممارسة لعملية تخطيط لنظم المعلومات الاستراتيجية من قبل الإدارة العليا في الجامعات الأردنية، لتحديد احتياجاتها من هذه النظم.

وأجرى (الخفيرة، ٢٠٠٥) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في الوزارات في السعودية، واستخدم الباحث مؤشرات (استخدام الحاسبات، البرمجيات، استخدام نظم الاتصالات الحديثة) في قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى الإسهام في تحقيق الأهداف المراد إنجازها مثل: تسريع إنجاز المعاملات، الاستخدام الأمثل للمواد المتاحة. وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات.

وفي دراسة (التويجر، ٢٠٠٣) التي هدفت إلى معرفة أثر القيم الشخصية والتنظيمية في فاعلية المديرين في الوزارات الأردنية، حيث تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم (٤١٨) مديراً، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

وجود تصورات عالية لدى أفراد عينة الدراسة عن مستوى فاعليتهم، ووجود أثر للقيم الاجتماعية، والفكرية في فاعلية المديرين، ووجود أثر لقيم الفريق، والاهتمام بالموظفين، والعدالة، والإبداع، والثقة في فاعلية المديرين. كما أوصت الدراسة بضرورة قيام الوزارات بتعزيز القيم الاجتماعية والفكرية، وقيم الفريق والاهتمام بالموظفين، والعدالة والإبداع والثقة لأثرها في فاعلية المديرين.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

أجرى (Newkirk and Lederer, 2008) دراسة هدفت إلى تحري أثر التغيير في بيئة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات من خلال أفق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية، وأثر ذلك في التوافق بين استراتيجية نظم المعلومات واستراتيجية المنظمة، واتبعت الدراسة منهجية ميدانية تطبيقية لاختبار فرضيات الدراسة حيث تكوّن مجتمع الدراسة من الشركات الأمريكية، وكانت عينة الدراسة من المديرين التنفيذيين لنظم المعلومات. توصلت الدراسة إلى أنه كلما كانت التغييرات في بيئة الأعمال كبيرة سبب ذلك زيادة أمد تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية، وأن زيادة أفق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية سيؤدي إلى فاعلية مراحل تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية، حيث أفاد الباحث من هذه الدراسة في كيفية تناول تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية وفاعليته.

أما دراسة (Ismail and Raja, 2007) فقد هدفت إلى البحث عن أثر مميزات ومحددات تطبيق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في الجامعات العامة الماليزية. وتوصلت الدراسة إلى أن حالة تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في الجامعات العامة الماليزية تسير جنباً إلى جنب مع الاستراتيجيات الحكومية، مما يدفع نحو تطبيق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية بشكل فعال. وأن الجامعات الماليزية ما تزال تحتاج إلى المزيد من التكامل بين تكنولوجيا المعلومات والمداخل الإدارية والتعليمية، وأن المشاركة ودعم الإدارة العليا ضرورة لنجاح تطبيق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية، وأفاد الباحث من هذه الدراسة في كيفية تناول بيئة الجامعات عند التخطيط لنظم المعلومات الاستراتيجية.

وأجرى (Newkrik and Lederer, 2006) دراسة هدفت إلى فحص تأثير مراحل تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية على نجاح تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في ظل مستويين من درجات عدم التأكد البيئي، تكوّن مجتمع الدراسة من الشركات الأمريكية والعينة من المديرين التنفيذيين لنظم المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن مرحلة صياغة الاستراتيجية تؤدي إلى فاعلية التخطيط عند درجات مرتفعة من عدم التأكد البيئي، وأن مرحلة الوعي الاستراتيجي تؤدي إلى فاعلية التخطيط عند درجات منخفضة من عدم التأكد البيئي، وأشار الباحثان إلى كيفية تناول مراحل تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية وأثره في فاعليته بالاعتماد على درجتين من عدم التأكد (مرتفع، منخفض).

كما قام (Chi, et. al. 2005) بدراسة هدفت إلى بيان دور التقييم البيئي في زيادة تحقيق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية لأهدافها. حيث قاست الدراسة أثر خصائص تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في التقييم البيئي وأثره في نجاح تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية. تكوّن مجتمع الدراسة من شركات أمريكية اختيرت بشكل عشوائي، وتمثلت عينة الدراسة من المديرين التنفيذيين لنظم المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثراً واضحاً لإجراء تحليل ومسح بيئي على تحقيق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية لأهدافها، وأكدت على ضرورة أن يكون أفق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية للمنظمة بعيد الأمد ليعزز من نجاح نظم المعلومات الاستراتيجية.

دراسة (Kumar and Paves, 2001) التي أوضحت أن استخدام الإدارة العليا لنظم المعلومات يسهم في توفير المعلومات اللازمة للمدراء التنفيذيين، بغية عملية اتخاذ القرارات، ولا سيما في إطار العولمة وانتشار الشركات بفروعها المختلفة في أنحاء العالم، إذ إن الحاجة أصبحت أكثر إلحاحاً من قبل للمعلومات الداخلية المتوافرة في قاعدة البيانات، وكذلك الحاجة إلى المعلومات الخارجية حول البيئة التنافسية والفرص الاستثمارية والتهديدات التي يواجهها نشاط الأعمال، وكذلك ظهرت الحاجة إلى المعلومات المبنية على الحاسب الآلي. وقد دلت النتائج التي تمخضت عنها الدراسة على ما يلي: التأكيد على أهمية نظم

المعلومات وتوفيرها للإدارة العليا في عملية اتخاذ القرارات، إبراز أهمية نظم المعلومات التي تطلبها الشركات العالمية والشركات متعددة الجنسيات، التأكيد على أهمية تنظيم المعلومات التي يتم بها تغطية احتياجات المدراء التنفيذيين من المعلومات المحلية والعالمية.

الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

الإجابة عن أسئلة الدراسة

الإجابة عن السؤال الأول: ما هي تصورات المبحوثين لمستوى تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الاتصالات الأردنية؟

الجدول رقم (٤). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين مدى تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية المبحوثين، ومستوى فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
١٥-٦	المدخلات	٤,٠٤	٠,٧٢٢	١	مرتفع
٢٤-١٦	العمليات	٣,٩٥	٠,٧٦٨	٢	مرتفع
٣٤-٢٥	المخرجات	٣,٨١	٠,٨٠٣	٣	مرتفع
٣٤-٦	نظم المعلومات الاستراتيجية	٣,٩٣	٠,٦٣٩	-	مرتفع
٤٠-٣٥	الفاعلية الإدارية	٣,٥٣	٠,٨٧١	٣	مرتفع
٤٦-٤١	الفاعلية الشخصية	٣,٥٨	٠,٩١١	١	مرتفع
٥٢-٤٧	الفاعلية الظاهرية	٣,٥٧	٠,٨٩٤	٢	مرتفع
٥٢-٣٥	فاعلية المديرين	٣,٥٧	٠,٧٩٢	-	مرتفع

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (٤) إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات أبعاد المتغير المستقل (نظم المعلومات الاستراتيجية) قد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (٣,٩٣)، وانحراف معياري (٠,٦٣٩)، حيث جاء بعد المدخلات في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤,٠٤)، تلاه بعد العمليات بمتوسط حسابي (٣,٩٥)، وجاء أخيراً بعد المخرجات (٣,٨١)، كما أن جميع قيم معاملات الانحراف المعياري المذكورة تُعد مقبولة بشكل عام. ومما سبق يتبين أن مستوى تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية بدرجة مرتفعة تمكنها من الإفادة منها في تدعيم

فاعلية المديرين, وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العمرات (٢٠١٠), حول ممارسة عملية التخطيط لنظم المعلومات الاستراتيجية.

الإجابة عن السؤال الثاني: ما هي تصورات المبحوثين لمستوى فاعلية

المديرين في شركات الاتصالات الأردنية؟

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (٤) إلى أن المتوسط الحسابي العام لتصورات المبحوثين نحو مستوى فاعلية المديرين قد جاء مرتفعاً، وقد بلغ (٣,٥٧)، وانحراف معياري (٠,٧٩٢)، حيث احتل بُعد الفاعلية الشخصية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٥٨)، وانحراف معياري (٠,٩١١)، تلاه بُعد الفاعلية الظاهرية بمتوسط حسابي (٣,٥٧)، وانحراف معياري (٠,٨٩٤)، وجاء أخيراً بُعد الفاعلية الإدارية بمتوسط حسابي (٣,٥٣)، وانحراف معياري (٠,٨٧١)، ويستدل من النتائج أعلاه على توافر مستوى مرتفع من فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية وفقاً لتصورات المبحوثين, وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من العمرات (٢٠١٠) والتويجر (٢٠٠٣) حول فاعلية توظيف تقنية المعلومات.

اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) قام الباحث بإجراء معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor- VIF)، واختبار التباين المسموح به "Tolerance" لكل متغير من المتغيرات المستقلة، والقاعدة أنه إذا كان معامل تضخم التباين (VIF) للمتغير لا يتجاوز (١٠) وكانت قيمة التباين المسموح به أقل من (٠,٠٥) فإنه يمكن القول بأن هذا المتغير له ارتباط عالٍ مع متغيرات مستقلة أخرى, وبالتالي سيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار. وقد تم الاعتماد على هذه القاعدة لاختبار الارتباط (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة. وكما يشير الجدول رقم (٥) الذي يحتوي على المتغيرات المستقلة وقيمة معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به (Tolerance) لكل متغير، نلاحظ أن قيمة (VIF) لجميع المتغيرات كانت أقل من (١٠) وتتراوح بين (١,٣١٤-٢,٢١٦) كما نلاحظ أن قيمة

التباين المسموح به لجميع المتغيرات كانت أكبر من (0,05) وتتراوح بين (0,313 - 0,561) ولذلك يمكن القول بأنه لا يوجد ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة.

الجدول رقم (5). اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

المتغيرات	التباين المسموح به Tolerance	معامل تضخم التباين (VIF)	معامل الالتواء Skewness
البيئة الداخلية	0,351	1,420	0,327
البيئة الخارجية	0,426	2,106	0,251
معالجة البيانات	0,515	1,708	0,237
تخزين المعلومات	0,465	2,126	0,384
استرجاع المعلومات	0,445	2,216	0,430
دقة المعلومات	0,365	1,985	0,408
كمية المعلومات	0,313	1,404	0,370
توقيت المعلومات	0,464	2,156	0,210
الكلفة/ العائد للمعلومات	0,561	1,314	0,266
موثوقية المعلومات	0,463	2,160	0,337

ومن أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي (Normal Distribution) للبيانات فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات، وكما يشير الجدول رقم (5) فإن قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات الدراسة كانت أقل من (1) ولذلك يمكن القول بأن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي. وسيتم التأكد من صلاحية النموذج لكل فرضية على حدة.

الجدول رقم (6). نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة.

الفرضية	المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل التحديد R2	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الفرضية الأولى	مدخلات نظم المعلومات الاستراتيجية	فاعلية المديرين	٠,٦٠٣	*١١٨,٤٩	٠,٠٠٠
		الفاعلية الإدارية	٠,٤٠١	*٤٥,٥٥	٠,٠٠٠
		الفاعلية الشخصية	٠,٥٠٢	*٦٢,٩٧	٠,٠٠٠
		الفاعلية الظاهرية	٠,٤٩٩	*٣٣,٩١	٠,٠٠٠
الفرضية الثانية	عمليات نظم المعلومات الاستراتيجية	فاعلية المديرين	٠,٥٨٢	*١٠٤,٧٦	٠,٠٠٠
		الفاعلية الإدارية	٠,٣٦٩	*٥١,٧٥	٠,٠٠٠
		الفاعلية الشخصية	٠,٥٩٧	*٧٦,٢٨	٠,٠٠٠
		الفاعلية الظاهرية	٠,٤٠٩	*٣١,٥٨	٠,٠٠٠
الفرضية الثالثة	مخرجات نظم المعلومات الاستراتيجية	فاعلية المديرين	٠,٥٢٠	*٩٨,١٦	٠,٠٠٠
		الفاعلية الإدارية	٠,٤٧٢	*٨٢,٦٨	٠,٠٠٠
		الفاعلية الشخصية	٠,٤٦٨	*٧٩,٣٩	٠,٠٠٠
		الفاعلية الظاهرية	٠,٤١٩	*٧٢,٢١	٠,٠٠٠

ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (٦) صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة، فبالنسبة للفرضية الأولى يتبين ارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث إن مدخلات نظم المعلومات الاستراتيجية تفسر (٦٠,٣٪) من التباين في (فاعلية المديرين)، حيث تُفسر (٤٠,١٪) من التباين في بُعد (الفاعلية الإدارية) كبعد من أبعاد فاعلية المديرين، وتُفسر أيضاً (٥٠,٢٪) من التباين في بُعد (الفاعلية الشخصية) كبعد من أبعاد فاعلية المديرين، وأخيراً فسرت نظم المعلومات الاستراتيجية (٤٩,٩٪) من التباين في بُعد (الفاعلية الظاهرية) كبعد من أبعاد فاعلية المديرين.

كما يبين الجدول صلاحية نموذج اختبار فرضية الدراسة الثانية، ونظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث إن عمليات نظم المعلومات الاستراتيجية تفسر (٢, ٥٨٪) من التباين في (فاعلية المديرين)، كما تُفسر (٩, ٣٦٪) من التباين في بُعد (الفاعلية الإدارية) كبعد من أبعاد فاعلية المديرين، وتُفسر أيضاً (٧, ٥٩٪) من التباين في بُعد (الفاعلية الشخصية) كبعد من أبعاد فاعلية المديرين، وأخيراً فسرت (٩, ٤٠٪) من التباين في بُعد (الفاعلية الظاهرية) كبعد من أبعاد فاعلية المديرين.

كما يبين الجدول صلاحية نموذج اختبار فرضية الدراسة الثالثة، ونظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث إن مخرجات نظم المعلومات الاستراتيجية تفسر (٢, ٥٢٪) من التباين في (فاعلية المديرين)، كما تُفسر (٢, ٤٧٪) من التباين في بُعد (الفاعلية الإدارية) كبعد من أبعاد فاعلية المديرين، وتُفسر أيضاً (٨, ٤٦٪) من التباين في بُعد (الفاعلية الشخصية) كبعد من أبعاد فاعلية المديرين، وأخيراً فسرت نظم المعلومات الاستراتيجية (٩, ٤١٪) من التباين في بُعد (الفاعلية الظاهرية) كبعد من أبعاد فاعلية المديرين.

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمدخلات نظم المعلومات الاستراتيجية (البيئة الداخلية و الخارجية) في فاعلية المديرين (الإدارية، والشخصية، والظاهرية) في شركات الاتصالات الأردنية

الجدول رقم (٧). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر مدخلات نظم المعلومات الاستراتيجية (البيئة الداخلية والخارجية) في فاعلية المديرين (الإدارية، والشخصية، والظاهرية) في شركات الاتصالات الأردنية.

المتغيرات التابعة	فاعلية المديرين	الفاعلية الإدارية	الفاعلية الشخصية	الفاعلية الظاهرية	مستوى دلالة *T
المتغيرات المستقلة					
البيئة الداخلية	(Beta=0.350)	(Beta=0.234)	(Beta=0.413)	(Beta=0.356)	0.000

	(*t= 7.665)	(*t= 4.038)	(*t= 6.606)	(*t= 6.442)	
البيئة الخارجية	(Beta=0.215)	(Beta=0.229)	(Beta=0.192)	(Beta=0.111)	0.000
	(*t= 4.816)	(*t= 3.860)	(*t= 3.499)	(*t= 2.640)	

ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (٧)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن بعديّ (البيئة الداخلية والخارجية) لمدخلات نظم المعلومات الاستراتيجية لها تأثير في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية، وذلك استناداً إلى قيم (t) المحسوبة، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية واستبدالها بالفرضية التالية: يوجد أثر مهم ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمدخلات نظم المعلومات الاستراتيجية (البيئة الداخلية والخارجية) في فاعلية المديرين (الإدارية، والشخصية، والظاهرية) في قطاع الاتصالات الأردنية.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في الإسهام في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر مدخلات نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية، يتضح من الجدول (٨) والذي يبيّن ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإنّ البيئة الداخلية قد احتلّت المرتبة الأولى، وفُسرت ما مقداره (٧, ٥٠٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير البيئة الخارجية، حيث فسّر مع البيئة الداخلية ما مقداره (٣, ٦٠٪) من التباين في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية كمتغير تابع، وهذا يفسر الدور الحيوي الذي تلعبه مدخلات البيانات من البيئة الداخلية والخارجية لنظم المعلومات الاستراتيجية في نجاح المديرين في أداء وظائفهم وتحقيق أهدافهم، وبالتالي زيادة فاعليتهم الإدارية والشخصية والظاهرية كأبعاد لفاعلية المديرين، وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع نتيجة مع دراسة الخفزة (٢٠٠٥) حول وجود علاقة بين استخدام تقنية المعلومات وفاعلية القرارات.

الجدول رقم (٨). نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ بفاعلية المديرين من خلال مدخلات نظم المعلومات الاستراتيجية كمتغيرات مستقلة.

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	قيمة R2 معامل التحديد التراكمي	ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ
٠,٠٠٠	*٩,٣٠٧	٠,٥٠٧	البيئة الداخلية
٠,٠٠٠	*٦,٥٤٨	٠,٦٠٣	البيئة الخارجية

ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لعمليات نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين (الإدارية، والشخصية، والظاهرية) في شركات الاتصالات الأردنية

الجدول رقم (٩). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة بين عمليات نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعاده المختلفة في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية.

المتغيرات التابعة / المتغيرات المستقلة	فاعلية المديرين	فاعلية الإدارية	فاعلية الشخصية	فاعلية الظاهرية	مستوى دلالة T
معالجة البيانات	(Beta=0.277) (*t= 6.491)	(Beta=0.229) (*t=4.493)	(Beta= 0.365) (*t= 7.574)	(Beta=0.268) (*t= 5.591)	0.000
تخزين المعلومات	(Beta=0.219) (*t= 4.373)	(Beta=0.102) (*t= 2.172)	(Beta=0.223) (*t= 4.833)	(Beta=0.128) (*t= 2.863)	0.000
استرجاع المعلومات	(Beta=0.234) (*t= 5.122)	(Beta=0.221) (*t= 4.285)	(Beta=0.349) (*t=6.751)	(Beta=0.289) (*t= 6.427)	0.000

ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (٩)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن الأبعاد الفرعية (معالجة البيانات، وتخزين المعلومات، واسترجاع المعلومات) لها تأثير في فاعلية المديرين في شركات

الاتصالات الأردنية، استناداً إلى قيم (t) المحسوبة، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ومما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية واستبدالها بالفرضية التالية: يوجد أثر مهم ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعمليات نظم المعلومات الاستراتيجية (معالجة البيانات، خزن المعلومات، استرجاع المعلومات) في فاعلية المديرين (الإدارية، والشخصية، والظاهرية) في شركات الاتصالات الأردنية.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل بعد على حدة في الإسهام في النموذج الرياضي، الذي يمثّل أثر عمليات نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية، يتّضح من الجدول (١٠) والذي يبيّن ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإنّ بُعد استرجاع المعلومات قد احتلّ المرتبة الأولى، وفسّرت ما مقداره (٤٩,٢٪) من التباين في المتغير التابع، تلاه بُعد معالجة البيانات، وفسّر مع بُعد استرجاع المعلومات (٥٦,٥٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد تخزين المعلومات، حيث فسّر مع الأبعاد السابقة ما مقداره (٥٨,٢٪) من التباين في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية كمتغير تابع، وهذا يدلّ على دور نشاطات نظم المعلومات الاستراتيجية والمتمثلة في معالجة البيانات وسهولة ودقة تخزينها، وسهولة استرجاعها في دعم المديرين، حيث إن نشاطات المديرين من تخطيط وتنظيم وتوجيه واتخاذ قرار يتحدد نجاحها بجودة عمليات نظم المعلومات الاستراتيجية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Kumar and Paves, 2001) حول أهمية تنظيم المعلومات التي يتم بها تغطية احتياجات المدراء التنفيذيين.

الجدول رقم (١٠). نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ بفاعلية المديرين من خلال عمليات نظم

المعلومات الاستراتيجية كمتغيرات مستقلة.

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R2 معامل التحديد التراكمي	قيمة T المحسوبة*	مستوى دلالة T
استرجاع المعلومات	٠,٤٩٢	*١٢,٨٣٥	٠,٠٠٠
معالجة البيانات	٠,٥٦٥	*٦,٤٢١	٠,٠٠٠

٠,٠٠٠	*٤,٥٦٠	٠,٥٨٢	تخزين المعلومات
-------	--------	-------	-----------------

ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لخصائص مخرجات نظم المعلومات الاستراتيجية (دقة المعلومات وكميتها وتوقيتها والكلفة/ العائد وموثوقيتها) في فاعلية المديرين (الإدارية, والشخصية, والظاهرية) في شركات الاتصالات الأردنية

الجدول رقم (١١). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر خصائص مخرجات نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعاده المختلفة في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية.

المتغيرات التابعة المتغيرات المستقلة	فاعلية المديرين	الفاعلية الإدارية	الفاعلية الشخصية	الفاعلية الظاهرية	مستوى دلالة T
دقة المعلومات	(Beta=0.354) (*t=11.189)	(Beta=0.348) (*t= 10.046)	(Beta=0.207) (*t=8.676)	(Beta=0.291) (*t= 8.910)	0.000
كمية المعلومات	(Beta=0.314) (*t=8.621)	(Beta=0.287) (*t= 7.858)	(Beta=0.255) (*t=6.591)	(Beta=0.252) (*t= 6.065)	0.000
توقيت المعلومات	(Beta=0.339) (*t= 9.868)	(Beta=0.301) (*t= 9.866)	(Beta=0.365) (*t= 7.574)	(Beta=0.336) (*t= 8.590)	0.000
الكلفة/العائد للمعلومات	(Beta=0.277) (*t= 6.491)	(Beta=0.229) (*t=4.493)	(Beta=0.231) (*t=4.054)	(Beta=0.231) (*t=4.054)	0.000
موثوقية المعلومات	(Beta=0.350) (*t= 7.665)	(Beta=0.273) (*t= 6.564)	(Beta=0.309) (*t=7.103)	(Beta=0.258) (*t= 5.396)	0.000

ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (١١)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية (دقة المعلومات، وكمية المعلومات، وتوقيت المعلومات، والكلفة/ العائد للمعلومات، وموثوقية

المعلومات) لها تأثير في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية، استناداً إلى قيم (t) المحسوبة، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). مما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية واستبدالها بالفرضية التالية: يوجد أثر مهم ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لخصائص مخرجات نظم المعلومات الاستراتيجية (دقة المعلومات، وكمية المعلومات، وتوقيت المعلومات، والكلفة/ العائد للمعلومات، وموثوقية المعلومات) في فاعلية المديرين (الإدارية، والشخصية، والظاهرية) في شركات الاتصالات الأردنية.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير مستقلٍ على حدة في الإسهام في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر خصائص مخرجات نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين في قطاع الاتصالات الأردنية، يتضح من الجدول (١٢) والذي يبيّن ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإنّ متغير دقة المعلومات قد احتلّ المرتبة الأولى، وفسّر ما مقداره (٣٦,١٪) من التباين في المتغير التابع، تلاه متغير توقيت المعلومات، وفسّر مع متغير دقة المعلومات (٤٤,٢٪) من التباين في المتغير التابع، تلاه متغير كمية المعلومات، وفسّر مع المتغيرين السابقين (٤٨,٨٪) من التباين في المتغير التابع، تلاه متغير موثوقية المعلومات، وفسّر مع المتغيرات السابقة (٥١,٤٪) من التباين في المتغير التابع، وجاء أخيراً متغير الكلفة/ العائد للمعلومات، حيث فسّر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٥٢٪) من التباين في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية كمتغير تابع. وهذه النتيجة مقبولة حيث إن جودة مخرجات نظم المعلومات الاستراتيجية والمتعلقة بدقة المعلومات وتوقيت توفرها عند الحاجة إليها وكلفتها ومدى موثوقيتها، تلعب دوراً حيوياً في فاعلية المديرين، وهذا يفسر مستوى جيد (٥٢٪) من فاعلية المديرين حيث إن الجزء الباقي من التغير في الفاعلية للمديرين يعزى لعوامل أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة.

الجدول رقم (١٢). نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ بفاعلية المديرين من خلال خصائص مخرجات نظم المعلومات الاستراتيجية كمتغيرات مستقلة.

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة*	قيمة R2 معامل التحديد التراكمي	ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ
٠,٠٠٠	*١٣,٥٧٢	٠,٣٦١	دقة المعلومات
٠,٠٠٠	*١٠,٨٧٣	٠,٤٤٢	توقيت المعلومات
٠,٠٠٠	*٩,٤٧٦	٠,٤٨٨	كمية المعلومات
٠,٠٠٠	*٨,٠٩٩	٠,٥١٤	موثوقية المعلومات
٠,٠٠٠	*٧,٤٦٠	٠,٥٢٠	الكلفة/ العائد للمعلومات

ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

خلاصة الدراسة وأهم النتائج والتوصيات

لقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي حققت الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها والمتمثلة بمعرفة مستوى تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية، ومستوى فاعلية المديرين، ومدى تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين. كما خلصت إلى مجموعة من التوصيات، وفيما يلي أهم نتائجها:

١- دلت النتائج على أن تصورات المبحوثين في شركات الاتصالات الأردنية لمستوى تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية جاءت بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي ٣,٩٣٪.

٢- دلت النتائج على أن تصورات المبحوثين في شركات الاتصالات الأردنية لمستوى فاعلية المديرين جاءت بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي ٣,٥٧٪.

٣- بينت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمداخلات نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها في فاعلية المديرين بأبعادها، من وجهة نظر المبحوثين في شركات الاتصالات الأردنية، حيث فسرت مداخلات نظم المعلومات الاستراتيجية ٦٠,٣٪ من التغير في المتغير التابع.

٤- بينت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعمليات نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين بأبعادها بمستويات متفاوتة، من وجهة نظر المبحوثين في شركات الاتصالات الأردنية، حيث فسّرت عمليات نظم المعلومات الاستراتيجية ٥٨,٢٪ من التغير في المتغير التابع.

٥- بينت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمخرجات نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها بمستويات متفاوتة في فاعلية المديرين من وجهة نظر المبحوثين في شركات الاتصالات الأردنية، حيث فسّرت مخرجات نظم المعلومات الاستراتيجية ٥٢,٠٪ من التغير في المتغير التابع.

في ضوء ما تقدم من نتائج فإن الدراسة توصي بما يأتي:

١- توعية إدارات شركات الاتصالات بأهمية متابعة وتفعيل الاهتمام بالاستثمار في البنية التحتية لتقنية المعلومات، والمتمثلة في الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات الإلكترونية، والأمن، وذلك من خلال تحديث برمجيات التطبيقات، وبرمجيات الأمن والشبكات لما لها من دور حيوي في فاعلية المديرين.

٢- توعية إدارات شركات الاتصالات نحو تطوير المهارات والاتجاهات السلوكية للعاملين، والمتعلقة بتوظيف عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية للمحافظة على مستوى فاعلية المديرين فيها لرفع قدرتها التنافسية.

٣- توعية إدارات شركات الاتصالات نحو إدخال كل ما هو جديد من برمجيات ذكية ومتطورة من شأنها تحسين جودة نظم المعلومات الاستراتيجية لتعزيز فاعلية المديرين والعمليات فيها.

٤- توجيه أنظار الباحثين للقيام بدراسات أخرى للبحث في فاعلية التخطيط لنظم المعلومات الاستراتيجية ونظم دعم القرارات، ونظم دعم الإدارة الاستراتيجية في فاعلية العمليات الداخلية.

أولاً: المراجع العربية

- التويجر، أنس محمد (٢٠٠٣). القيم الشخصية والتنظيمية وأثرها في فاعلية المديرين في الوزارات الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الكرك.
- حريم، حسين محمد (٢٠٠٣). إدارة المنظمات: منظور كلي، الطبعة الأولى، عمان، الحامد للنشر والتوزيع.
- حيدر، معالي فهمي (٢٠٠٢). نظم المعلومات: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الطبعة الأولى، مصر، الدار الجامعية.
- الخفزة، نايف علي (٢٠٠٥). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.
- الزعبي، حسن علي (٢٠٠٥). نظم المعلومات الاستراتيجية: مدخل استراتيجي، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
- الزعبي، هيثم محمد (٢٠٠٩). أثر عدم التأكد البيئي على فاعلية تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في الجامعات الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان للدراسات العليا، الأردن.
- الشماع، خليل حسن وحمود صقير كاظم (٢٠٠٠). نظرية المنظمة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- الشيخ، سوسن سالم (١٩٩٧). "قيم وسلوك المرؤوسين كمتغير وسيط بين قيم وسلوك الرؤساء والفعالية التنظيمية: بحث ميداني إسلامي، المجلة العلمية لكلية التجارة، فرع جامعة الأزهر للبنات، ١٨(١٤)، ١٧٥-١٩٣.
- الصّبّاغ، عماد عبدالوهاب (٢٠٠٠). نظم المعلومات: ماهيتها ومكوناتها، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- الطائي، محمد عبد حسين والخفاجي، نعمة عباس (٢٠٠٩). نظم المعلومات الاستراتيجية: منظور الميزة التنافسية الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع.

- العديلي، ناصر محمد، (١٩٩٥). *السلوك الإنساني والتنظيمي: منظور كلي مقارن*، الطبعة الأولى معهد الإدارة العامة، الرياض.
- العمرات، محمد سالم (٢٠١٠). درجة فاعلية أداء مديري المدارس في مديرية تربية البتراء من وجهة نظر المعلمين فيها، *المجلة الأردنية في العلوم التربوية* جامعة اليرموك، ١٤(٤)، ٨٨-١٠٧.
- الغويري، عمر عوض (٢٠٠٤). تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركتي الملكية الأردنية وموبايلكم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- القريوتي، محمد قاسم (٢٠٠٠). *نظرية المنظمة والتنظيم*، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان.
- القطارنة، زياد حمد (٢٠٠٦). أثر إدارة المعرفة في فاعلية المديرين في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- المدهون، موسى توفيق والجزراوي، إبراهيم محمد (١٩٩٥). *تحليل السلوك التنظيمي: سيكولوجياً وإدارياً للعاملين والجمهور*، الطبعة الأولى، المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان.
- النظاري، محمد عبد الرحمن (١٩٩٠). *نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية*، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.
- النوري، قيس نعمة (١٩٩٩). *السلوك الإداري وخلفياته الاجتماعية*، الطبعة الأولى، مؤسسة حمادة للخدمات والدراسات الجامعية، إربد.
- الهوري، سيد محمد (٢٠٠٠). *المدير الفعال للقرن الـ ٢١*، الطبعة الخامسة، مكتبة عين شمس، القاهرة.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Analoui, Farhad, (1997). How Effective is Senior Managers in the Romanian Public Sector?. *Journal of Management Development*, 16 (7), 502-517.
- Chi, Le, Jones, Kiku; Leader, Albert and Li, Pentgtao, (2005). Environmental Assessment in Strategic Information Sestem Planning. *International journal of information Magnement*, 25(3), 253-269.
- Drucker, Peter, (1995). The Information Executive Truly Need. *Harvard Business Review*, Jan- Feb. , pp. 55-61.
- Hunger, J. David and Wheelen, Thomas L. (1997). *Strategic Management*. 6th edition, An Imprint of Addison Wesley Longman, Inc, 3.
- Ismail, Noor Aziz and Raja, Mohd Ali,(2007). Strategic Information System Planning in Malaysian Public Universities. *Campus- wide information systems*, 24(5),331-341.
- Kumar, A. and Paves P. (2001). Management Issues in a Global Executive Information System, *Management and Data Systems*, 101(4), 153-164.
- Labbha, Hassam and Analoui, Farhad, (1996) . Senior Managers Effectiveness: The case of Steel Industry in Iran. *Journal Of Management Development*, 15(9), 47-64.
- Laudon, Kenneth C., and Laudon, Jane P.,(2011). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. 12th edition, New Jersey: Prentice-Hall, Person Education, Upper Saddle River, 55.
- NewKirk, Henry. E and Lederer Albert L, (2006). Incremental and Comprehensive Strategic Information Systems Planning in An Uncertain Environment, *LEE Transactions on Engineering Management*, 53(3), 380-394.
- NewKirk, Henry and Albert Lederer L,(2008). The Impact of Business and IT Change on Strategic Information System Alignment. *Proceedings for the Northeast Region Decision Sciences institute*, 6(1), pp. 9-23.
- O'Brien, James. A.O, (2002). *Management Information System, Managing Information Technology in the E-Business Enterprise*. 5th edition. McGraw-Hill/Irwin.
- Turban, Eframe, (2010). *Information Technology for Management*. 6th edition, John Wiley & Sons Inc.,.

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الفاضل ، أختي الفاضلة ،،،،،

تحية طيبة وبعد ،،،،،

بين أيديكم استبانته تتعلق بالبحث الموسوم بـ(تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين) وقد وقع عليكم الاختيار للإجابة على أسئلة الاستبانة المرفقة ، آملا أن تتم قراءتها بعمق والإجابة عنها بدقة تامة، علما بأن نتائج هذه الدراسة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ...

الجزء الأول : معلومات عامة

الرجاء وضع إشارة (√) أمام الحالة التي تنطبق عليها :

- ١- الجنس : ذكر () أنثى ()
 ٢- العمر : ٣٠ سنة فأقل () ٣١-٤٠ سنة ()
 ٤١-٥٠ سنة () ٥١ سنة فأكثر ()

- ٣- المؤهل العلمي : دبلوم متوسط فما دون () بكالوريوس ()
 ماجستير () دكتوراه ()

- ٤- المسمى الوظيفي : مدير عام (رئيس تنفيذي) () مدير تنفيذي (رئيس قطاع) ()
 (رئيس) مدير دائرة () (رئيس) مدير قسم ()

- ٥- سنوات الخبرة : ٥ سنوات فأقل () ٦-١٠ سنوات ()
 ١٥-١ سنة () ١٦-٢٠ سنة ()
 ٢١ سنة فأكثر ()

الجزء الثاني : فقرات الاستبانة

أرجو التكرم بوضع إشارة (√) إزاء الفقرة التي تشعر أنها تعبر عن رأيك :
 أ) تتضمن مدخلات نظام المعلومات الاستراتيجي الحالي بيانات تغطي كل فقرة من الفقرات أدناه :

الرقم	الفقرة	ينطبق بشدة	ينطبق	ينطبق بدرجة متوسطة	لا ينطبق	لا ينطبق بشدة
٦	بيانات تخص العمليات الإنتاجية لخدمات المنظمة (النشاطات التي ينفذها موظفو المنظمة في تقديم الخدمات للعملاء)					
٧	بيانات تخص العمليات التسويقية لخدمات المنظمة (النشاطات التي تتعلق بترويج خدمات المنظمة)					
٨	بيانات تخص الموارد البشرية القائمة على إنجاز أعمال المنظمة (شؤون الموظفين)					
٩	بيانات تخص عمليات البحث والتطوير الخاصة بخدمات المنظمة (تطوير خدمات المنظمة الحالية وتقديم الجديد منها)					
١٠	بيانات تخص إدارة شؤون التمويل لخدمات المنظمة (المالية)					
١١	بيانات تخص المنظمات الأخرى التي تدخل معها المنظمة في التنافس على تقديم الخدمة (المنافسين)					
١٢	بيانات تخص المجهزين الذين يزودون المنظمة بكافة الموارد سواء رأس المال أو الموارد البشرية أو المواد الخام (الموردين)					
١٣	بيانات تخص عملاء المنظمة الذين يتعاملون مع المنظمة بغرض إشباع حاجاتهم من الخدمة المقدمة (الزبائن)					
١٤	بيانات تخص الخدمات البديلة التي يقدمها المنافسون للعملاء					
١٥	بيانات تخص سوق المنافسة الذي تعمل به المنظمة					

ب) تحقق العمليات التحويلية لنظام المعلومات الاستراتيجي الحالي في المنظمة استفادة قصوى من خلال :

الرقم	الفقرة	ينطبق بشدة	ينطبق	ينطبق بدرجة متوسطة	لا ينطبق	لا ينطبق بشدة

					١٦ تحويل البيانات إلى معلومات ذات دلالة واضحة
					١٧ تصفية البيانات التي تخص عمل المنظمة عن غيرها من البيانات
					١٨ فهرسة البيانات وترتيبها بطريقة سهلة ومنظمة
					١٩ حفظ المعلومات بصورة منظمة للاستخدام المستقبلي
					٢٠ تعديل المعلومات حسب مقتضيات سير عمل المنظمة
					٢١ تحديث المعلومات كلما استجدت متغيرات البيئتين الداخلية والخارجية
					٢٢ الحصول على المعلومات المخزنة عند توقيت الحاجة إليها دون تأخير
					٢٣ الحصول على المعلومات المخزنة بطريقة سهلة وبسيطة
					٢٤ الحصول على المعلومات على أشكال مختلفة كالتقارير والرسوم البيانية

ج) تتسم مخرجات نظام المعلومات الاستراتيجي (المعلومات الاستراتيجية) بالخصائص أدناه:

الرقم	الفقرة	ينطبق بشدة	ينطبق بدرجة متوسطة	لا ينطبق بشدة
٢٥	ارتفاع مستوى الدقة فيها مما يؤدي لانخفاض مستوى الغموض في مخرجات النظام			
٢٦	ارتفاع مستوى الدقة فيها مما يؤدي لانخفاض مستوى الخطأ في مخرجات النظام			
٢٧	ارتفاع مستوى شموليتها والتي تغطي البيئتين الداخلية والخارجية للمنظمة			
٢٨	كميتها الكبيرة الموجهة لاحتياجات كافة المستويات الإدارية المختلفة			
٢٩	توفير المعلومات للمستفيدين في الوقت المناسب			
٣٠	قصر الفترة الزمنية ما بين طلب المعلومات والحصول عليها دون أن يؤثر ذلك على الخصائص الأخرى للمعلومات الاستراتيجية			
٣١	القيمة العالية للمعلومات والتي تبرر تكلفة تشغيل النظام			
٣٢	التناسب العالي لتكلفة الحصول عليها مقارنة مع قيمة وفائدة هذه المعلومات			
٣٣	ارتفاع مستوى الثقة بما حيث يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير في انجاز أداء العمل			

الرقم	الفقرة	ينطبق بشدة	ينطبق بدرجة متوسطة	لا ينطبق بشدة
٣٤	ارتفاع مستوى الثقة بما كونها توفر أغلب البدائل المتاحة لعملية اتخاذ القرار			
٣٥	تلعب الرقابة الذاتية لدى مديري دورا هاما في تحقيق أهداف العمل			
٣٦	يسعى مديري لتحقيق الحد الأعلى للنتائج المتوقعة من الوظيفة			
٣٧	يعمل مديري على استثمار أوقات العمل الرسمي لتحقيق أهداف العمل			
٣٨	لدى مديري القدرة على اكتشاف الثغرات في أداء العاملين			
٣٩	يتمتع مديري بقدرة على الرؤية الشاملة لطبيعة العمل في الوزارة			
٤٠	يتمتع مديري بقدرة على حل المشكلات التي تواجه العاملين في الوزارة			
٤١	يحدد مديري الأهداف التي تسعى الوزارة لتحقيقها في المستقبل			
٤٢	لدى مديري مبادئ ثابتة توجه تعامله في المواقف المختلفة			
٤٣	ينظر مديري إلى الجوانب الإيجابية في العمل			
٤٤	يقوم مديري بتنظيم وقت العاملين وفقا لأولويات العمل			
٤٥	يؤمن مديري بالأية الكريمة (إن خير من استأجرت القوي الأمين)			
٤٦	يحرص مديري على أن أكون بصحة جيدة			
٤٧	لدى مديري علاقات جيدة من زملائه في العمل			
٤٨	يجيب مديري على الاستفسارات الموجهة إليه بشكل مباشر			
٤٩	يشارك مديري في نشاطات وازاري المختلفة كالمؤتمرات وغيرها			
٥٠	يلتزم مديري بأوقات الدوام الرسمي			
٥١	لدى مديري القدرة على التأثير في العاملين تحت إشرافه			
٥٢	يلتزم مديري بتنفيذ القرارات التي يتخذها			

د) يحقق نظام المعلومات الاستراتيجي الحالي للمنظمة مساهمة في تحقيق فاعلية المديرين، وذلك من خلال :

الرقم	الفقرة	ينطبق بدرجة كبيرة جدا	ينطبق بدرجة كبيرة	ينطبق بدرجة متوسطة	ينطبق بدرجة قليلة جدا
٣٥	تلعب الرقابة الذاتية لدى مديري دورا هاما في تحقيق أهداف العمل				
٣٦	يسعى مديري لتحقيق الحد الأعلى للنتائج المتوقعة من الوظيفة				
٣٧	يعمل مديري على استثمار أوقات العمل الرسمي لتحقيق				

أهداف العمل					
				لدى مديري القدرة على اكتشاف الثغرات في أداء العاملين	٣٨
				يتمتع مديري بقدرة على الرؤية الشاملة لطبيعة العمل في الوزارة	٣٩
				يتمتع مديري بقدرة على حل المشكلات التي تواجه العاملين في الوزارة	٤٠
				يحدد مديري الأهداف التي تسعى الوزارة لتحقيقها في المستقبل	٤١
				لدى مديري مبادئ ثابتة توجه تعامله في المواقف المختلفة	٤٢
				ينظر مديري إلى الجوانب الإيجابية في العمل	٤٣
				يقوم مديري بتنظيم وقت العاملين وفقا لأولويات العمل	٤٤
				يؤمن مديري بالآية الكريمة (إن خير من استأجرت القوي الأمين)	٤٥
				يحرص مديري على أن يكون بصحة جيدة	٤٦
				لدى مديري علاقات جيدة من زملائه في العمل	٤٧
				يجيب مديري على الاستفسارات الموجهة إليه بشكل مباشر	٤٨
				يشارك مديري في نشاطات وزارتي المختلفة كالمؤتمرات وغيرها	٤٩
				يلتزم مديري بأوقات الدوام الرسمي	٥٠
				لدى مديري القدرة على التأثير في العاملين تحت إشرافه	٥١
				يلتزم مديري بتنفيذ القرارات التي يتخذها	٥٢

The Impact of Strategic Information Systems upon Managers' Effectiveness in Jordanian telecommunication Companies

Khaled Mohammed Abdul Aziz Abo Alganam

*Assistant Professor, Department of Computer and Information Technology
Faculty of Arts and Sciences - King Abdulaziz University
Saudi Arabia*

(Received 26/2/2012; accepted for publication 19/12/2012)

Abstract. This study aims at examining the impact of strategic information systems upon managers' effectiveness in Jordanian telecommunication companies. To achieve the objective of this study, self administrated questionnaire was used to collect the data. It was developed and distributed to (500) respondents from the (4) Jordanian telecommunication companies. The retrieved questionnaires valid for analyses were (439) questionnaires. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS) was used to analyze the data, and the most important findings were as follows: The perceptions of employees in Jordanian telecommunication companies toward the availability of strategic information systems were at high level, and so was their perception toward the level of managers' effectiveness. There is an impact of strategic information systems dimensions (inputs, process, and outputs) on the managers' effectiveness level (managerial, personal, and) in Jordanian telecommunication companies. The study recommends that the managers of Jordanian telecommunication companies must focus on strategic information systems dimensions through developing the information technology infrastructure, software, and networks for its positive impact on managers' effectiveness. The study also recommends further research to investigate the role of planning strategic information systems, and decision support systems in internal process effectiveness.

Keywords: Strategic information systems, manager's effectiveness.