مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية
جامعة القصيم، المجلد (٩)، العدد (١)، ص ص ٨٣-١٣٥، (محرم ١٤٣٧هـ/أكتوبر ٢٠١٥م)

جودة نظم المعلومات وأثرها في المرونة الاستراتيجية: دراسة ميدانية على شركات السياحة والسفر السعودية العاملة بمدينة جدة

خالد محمد عبد العزيز أبوالغنم
جامعة جدة، كلية الأعمال، فرع الكامل
المملكة العربية السعودية

ملخص البحث. هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة نظم المعلومات في المرونة الاستراتيجية لشركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جده؛ لتحقيق أهداف الدراسة تمّ تطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وتم توزيعها على (٢٣٠) مفردة من مجتمع الدراسة خضع للدراسة (١٩٨) مفردة؛ أي ما نسبته ٨٦٪، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: (١) أن تصورات المبحوثين نحو مستوى توافر جودة نظم المعلومات بأبعادها مجتمعة في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة جاءت بعضها مرتفع والآخر متوسط، بينما تصوراتهم لمستوى المرونة الاستراتيجية بأبعاده جميعها جاءت متوسطة، (٢) أن هنالك أثراً ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة نظم المعلومات (سهولة الاستخدام، الجاهزية، وقت الاستجابة) في المرونة الاستراتيجية لشركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة. توصي الدراسة بتوجيه اهتمام إدارات الشركات المبحوثة نحو الاهتمام بوجهات نظر مستخدمي نظم المعلومات عند تحديث تصميم النظم لتحسين بُعد تكيف النظم, وتوجيه أنظار الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات حول جودة خدمات نظم المعلومات وجودة المعلومات والمرونة الاستراتيجية لاستكمال عناصر فاعلية نظم المعلومات.

الكلمات المفتاحية: جودة نظم المعلومات, المرونة الاستراتيجية، الجاهزية، مرونة القدرات

المقدمة

لعل احتدام التنافسية بين منظمات الأعمال أهم ما يميز البيئة المعاصرة, حيث تسعى منظمات الأعمال جاهدة لتبني أحدث الأساليب لتحقيق أهدافها في البقاء والنمو والاستمرار, فلم يعد يقتصر الأمر على توظيف نظم المعلومات في أعمالها ونشاطاتها, بل تعدى ذلك إلى السعي نحو تحسين مستوى جودة نظم المعلومات من خلال تدقيق خصائص وعمليات نظم المعلومات بما يضمن تحقيق الفعالية، والفائدة المرجوة من النظام. كما أن المرونة الإستراتيجية أصبحت من أهم مجالات التطور الإدارية، والتي تمثل القدرة على توقع التغيرات في البيئة الخارجية، وسرعة الاستجابة لها.

تعتبر شركات السياحة والسفر من أهم النشاطات الاقتصادية الداعمة للاقتصاد السعودي, حيث تحرص هذه الشركات على تبني أفضل خصائص نظم المعلومات بما يضمن الجودة لعملياتها ونشاطاتها, كما أن هذه الشركات من أكثر المنظمات احتياجاً للمرونة في استراتجياتها بسبب تعقيد وسرعة متغيرات البيئة التي تعمل بها, فهي بحاجة إلى الاستجابة السريعة للفرص والتهديدات في بيئتها، لتحقيق النجاح والمنافسة. تسعى هذه الدراسة لتسليط الضوء على مفهوم جودة نظم المعلومات والمرونة الاستراتيجية من خلال بيان مشكلة الدراسة، وأهميتها، وأهدافها، وأسئلتها وفرضياتها، ثم تقديم إطار نظري ودراسات سابقة، كما تم توضيح منهجيتها وإجراءاتها، وبعد ذلك تم تحليل جودة نظم المعلومات، وأثرها في المرونة الاستراتيجية لشركات السياحة والسفر العاملة في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة

تعتبر المرونة الاستراتيجية أحد أهم متطلبات نجاح المنظمات المعاصرة, في تعاملها مع التغيرات البيئية المعقدة والمتسارعة, حيث تعتبر وسيلتها في توقع التغيرات المستقبلة وتعديل أساليبها في التعامل معها في استغلال الفرص ومواجهة التهديدات. وتبدو المؤشرات العامة واضحة على تطبيق شركات السياحة والسفر لنظم المعلومات في أعمالها. يعتبر تبني نظم المعلومات في شركات السياحة والسفر من المسلمات إلا أننا لا يمكننا تحديد مستوى جودة نظم المعلومات فيها, كما أن مستوى تطبيق المرونة الاستراتيجية في هذه الشركات غير معلوم أيضاَ. كما أن الباحث كمتابع للمؤشرات العامة حول مستوى جودة نظم المعلومات والمرونة الاستراتيجية يشعر بالغموض وعدم الوضوح فيما إذا كان لجودة نظم المعلومات أثر في تحسين مستوى المرونة الاستراتيجية, وأمام هذه المؤشرات وما يدور حولها من عدم معرفة الباحث لمستوى جودة نظم المعلومات, وإن كان لها أثر من عدمه في المرونة الاستراتيجية, تسعى هذه الدراسة إلى استجلاء الغموض حول مدى إدراك العاملين في شركات السياحة والسفر لمستوى جودة نظم المعلومات، ودورها في تحسين المرونة الاستراتيجية. ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي: ما هو أثر جودة نظم المعلومات في المرونة الاستراتيجية من وجهة نظر الموظفين العاملين في شركات السياحة والسفر العاملة في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية؟ وينبثق عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هي تصورات المبحوثين لمستوى جودة نظم المعلومات في شركات السياحة والسفر العاملة في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية ؟
- ما هي تصورات المبحوثين لمستوى المرونة الاستراتيجية في شركات السياحة والسفر العاملة في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية ؟

أهمية الدراسة

تنطلق أهمية الدراسة من تناولها لمفاهيم تتسم بالحداثة، وهي على قدر كبير من الاهتمام من قبل الباحثين في حقل نظم المعلومات، والممارسين في المنظمات العامة والخاصة، وهذان المفهومان هما جودة نظم المعلومات والمرونة الاستراتيجية، خاصة مع محدودية الأبحاث والدراسات التي اهتمت بهذين الموضوعين في المملكة العربية السعودية بشكل خاص، والدول العربية بشكل عام.

كما وتعتبر هذه الدراسة من الناحية الأكاديمية منطلقاً لمزيد من الدراسات اللاحقة في صناعة المعرفة المتعلقة بجودة نظم المعلومات والمرونة الاستراتيجية؛ لاعتمادها على منهجية علمية تقوم على الجمع بين أسلوب الدراسة المكتبية بهدف توضيح الأبعاد النظرية المتعلقة بالموضوع وذلك من خلال قراءة الأدب الإداري في مجال الدراسة، بالإضافة إلى استخدام طريقة المسح الميداني للوقوف على أثر جودة نظم المعلومات في المرونة الاستراتيجية من وجهة نظر الموظفين في شركات السياحة والسفر العاملة في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية، مما يساعد في توفير معرفة تطبيقية حول أهمية جودة نظم المعلومات والمرونة الاستراتيجية.

أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة بشكل عام إلى تحليل أثر جودة نظم المعلومات في المرونة الاستراتيجية من وجهة نظر الموظفين في شركات السياحة والسفر العاملة في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية، فضلاً عن تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

- التعرف على تصورات المبحوثين لمستوى جودة نظم المعلومات في شركات السياحة والسفر العاملة في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر الموظفين.

- التعرف على تصورات المبحوثين لمستوى المرونة الاستراتيجية في شركات السياحة والسفر العاملة في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر الموظفين.
- محاولة تقديم اقتراحات وتوصيات إلى الإداريين في شركات السياحة والسفر العاملة في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية بناءً على نتائج الدراسة.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة نظم المعلومات بأبعادها (التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) في المرونة الاستراتيجية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة بمدينة جدة، وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة نظم المعلومات بأبعادها (التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) على بُعد المرونة السوقية كأحد أبعاد المرونة الاستراتيجية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة بمدينة جدة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة نظم المعلومات بأبعادها (التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) على بُعد المرونة الإنتاجية كأحد أبعاد المرونة الاستراتيجية في شركات االسياحة، والسفر السعودية العاملة بمدينة جدة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة نظم المعلومات بأبعادها (التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) على بُعد مرونة

القدرات كأحد أبعاد المرونة الاستراتيجية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة بمدينة جدة.

الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة نظم المعلومات لدى العاملين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة بمدينة جدة, تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية، والمؤهل العلمي).

الفرضية الرئيسة الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمرونة الاستراتيجية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة بمدينة جدة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المستوى الوظيفي، والخبرة الوظيفية، والمؤهل العلمي).

الإطار النظري للدراسة

أولا: جودة نظم المعلومات

مفهوم نظم المعلومات

تتكون نظم المعلومات من مجموعة من العناصر المترابطة والمتداخلة، والتي تقوم بجمع ومعالجة وتخزين المعلومات واسترجاعها وتوزيعها لدعم اتخاذ القرار، والسيطرة داخل المنظمة، كما أنها تساعد في تسهيل التعامل مع المشاكل التنظيمية، وتحليلها من قبل الأفراد العاملين والمديرين على حد سواء، وتطوير سيناريوهات في العمل على درجة من التعقيد، وهي تحتوي على معلومات عن الأشخاص والأماكن، والأشياء داخل المنظمة، أو في البيئة المحيطة بها (Laudon and Laudon, 2007). كما تم تعريف نظم المعلومات بأنها "نظام متكامل يتكون من مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات والأنظمة الفرعية للمعلومات، وذلك بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن أنشطة المنظمة؛ من أجل إنجاز الوظائف بكفاءة عالية (الخطيب وزيغان، ٢٠٠٩ :٢٢-٣٠). وعليه يمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية على أنها: نظم تتكون من مجموعة من الأجهزة

والمعدات والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات والعناصر البشرية، حيث تقوم بجمع البيانات ومعالجتها، وتخزين المعلومات، وتجهيزها واسترجاعها وتحديثها؛ لدعم الوظائف الإدارية وعلى رأسها التخطيط واتخاذ القرار.

أهمية نظم المعلومات

من المعلوم لدينا أن نظم المعلومات تلعب دوراً حيوياً في دعم وإنجاح نشاطات المنظمات المعاصرة من خلال تزويدها بالمعلومات اللازمة لدعم وظائفها في التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه واتخاذ القرار, حيث أن نجاح المنظمات يعتمد على قدرتها في التعامل مع المعطيات البيئية من فرص وتهديدات, حيث إن المعلومات التي يعتمد عليها متخذ القرار، هي التي تحدد نجاح هذه القرارات في التعامل مع المعطيات البيئية وهذا يحتاج إلى نظام معلومات يتضمن مواصفات الجودة؛ لكي يدعم النشاطات الإدارية بشكل كبير.

تزود نظم المعلومات نشاطات المنظمة وعملياتها بالمعلومات اللازمة، لإنجاز أعمالها وتوثيقها وحفظها وتمريرها لنشاطات المنظمة الأخرى التي تعتمد عليها أو تتكامل معها, حيث إن معظم جميع نشاطات شركات السياحة والسفر تعتمد على المعلومات بمواصفات عالية تتطلب توفر الحد الأدنى من الجودة في نظام المعلومات حتى يستطيع أن يزود المنظمة بهذه المعلومات, وبهذا يساهم نظام المعلومات في تدعيم المشاركة في المعلومات بين أنظمة العمل داخل المنظمة وخارجها. وبالتالي يعمل على تكامل وتنسيق العمل. لذا فإن نظام المعلومات في هذه الشركات يشكل أهم جزء في الخدمات التي يقدمها ومستوى تنافسيتها.

لا يقتصر تأثير نظم المعلومات على أنظمة العمل في المنظمات وإنما يؤثر على المنظمة ككل, حيث إن نظم المعلومات تؤثر على الميزة التنافسية للمنظمة من خلال التحسين المستمر للإنتاج والدعم اللازم لعمليات التسويق وتخفيض التكاليف وتخفيض المستويات الإدارية في المنظمات, والمرونة في الإنتاج, وتقديم الخدمات بالتوجه نحو الزبائن لتحديد متطلباتهم بدقة (Martin *et al.* 2005). من اللافت للنظر أن تأثير نظم المعلومات لا يقتصر على المنظمة وإنما يمتد للتأثير على بيئة الأعمال,

حيث يؤثر على شكل المنتجات والخدمات وطبيعتها ومرونة التطوير وسهولته, وكذلك زيادة المجال الجغرافي للأسواق التي تعمل بها المنظمات, والتوصل إلى أشكال جديدة من الأعمال والمنتجات والخدمات. إن ظروف السوق والمنافسة الدولية زادت من أهمية نظم المعلومات في المنظمات مثل الاستجابة السريعة, وتحسين المنتجات والخدمات, وزيادة الكفاءة والفاعلية في العمل.

جودة نظم المعلومات

لقد اهتم العديد من الباحثين بفعالية نظم المعلومات التي تركز على المتطلبات الوظيفية لنظم المعلومات مثل عدد المهمات التي يمكن للنظام إنجازها في فترة محددة من الزمن, في حين اهتم البعض بضرورة اشتراك المستخدم النهائي في عملية تقويم فعالية نظام المعلومات, والحاجة إلى قياس مدى القيمة التي تضيفها نظم المعلومات للمنظمة, ومدى مساهمتها في تحقيق الفعالية للمؤسسة كلها. لقد توصل (Delone and Mclean, 2003, Delone *et al*. 2008) إلى نموذج فعالية نظام المعلومات مكون من ثلاثة أبعاد تتمثل في جودة المعلومات، وجودة النظام, وجودة الخدمات, بحيث يجب قياس كل واحدة منهم بشكل منفصل؛ وذلك لأن لها تأثيراً كبيراً على الاستخدام ورضا المستخدم. لذا تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة نظم المعلومات، كجزء من مكونات فاعلية نظم المعلومات.

يمكن وصف جودة نظام المعلومات على أنها خصائص النظام وتشمل مرونة النظام وتكامل النظام وزمن الاستجابة, وإدراك توقع المستخدم, والثقة بالنظام, وسهولة الاستخدام, وسهولة التعلم, والفوائد المتحققة من النظام, كما عرّف البعض على أن جودة النظام هي جودة عملية المعالجة التي تتم داخل النظام التي تتضمن مكونات البيانات, وقياس إلى أي مدى يعتبر النظام سليم من الناحية الفنية، أو إلى أي مدى يوجد مشاكل في النظام, تناسق واجهة المستخدم وسهولة الاستخدام وجودة التوثيق.

كما صنّف البعض جودة نظام المعلومات إلى صنفين: الأول خصائص النظام من وجهة نظر المصمم تسمى مرونة النظام، حيث

تعكس حقيقة أن النظام مصمم بخصائص مفيدة، وبدون الخصائص غير الضرورية وأن التعديلات البرمجية يمكن أن تتم بسهولة من قبل المصمم. الصنف الثاني خصائص النظام من وجهة نظر المستخدم، وقد سميت أبعاد النظام الاحترافي، حيث تتضمن ملاحظة أن النظام صديق للمستخدم وسهل الاستخدام, وموثق جيداً ويتميز بوقت تحول سريع, ويستخدم تكنولوجيا حديثة تمكن من سهولة النظام (Gorla *et al*. 2010).

إن خصائص نظام المعلومات تتمثل بالثقة بالنظام وسهولة الاستخدام (المتمثلة في سهولة التعلم وقابلية التحكم, والوضوح, وقابلية الفهم والمرونة) والسرعة وأن يفي بالغرض والحداثة, ودقة المعلومات وتنفيذ العمل والإنتاجية (Sabherwal *et al*. 2004). واستناداً إلى نموذج Deltone المحدث في دراسة (Bach *et al*. 2011), ستعتمد هذه الدراسة أبعاد جودة نظام المعلومات كما يلي:

- **التكيف** adaptability: قدرة النظام على التكيف وفقا لظروف ومتطلبات المستخدمين, وتشير إلى قدرة النظام على تعديل مكوناته ووظائفه ونشاطاته وتكامله مع النظم الأخرى, بشكل يستجيب لظروف بيئة العمل الداخلية والخارجية وبما يمكنه من الاستجابة لمتطلبات المستخدمين الداخليين والخارجيين.

- **الجاهزية** availability: قدرة تجهيزات وتسهيلات نظم المعلومات على البقاء في حالة تمكنها من إنجاز وظيفتها بالشكل المطلوب, ضمن ظروف محددة, وبافتراض توافر جميع الموارد المطلوبة, حيث تمكن هذه القدرة نظام المعلومات على توفير المعلومات للمستخدمين إمكانية الوصول للمعلومات واسترجاعها والحصول على الدعم المعلوماتي من خلال انجاز متطلبات المستخدم بشكل مستمر.

- **الموثوقية** reliability: تمثل نجاح النظام في إنجاز الأهداف التي وُضع من أجلها بدقة وبشكل يعتمد عليه خلال مدة زمنية معينة, وتعد هذه الموثوقية أداة هامة لأبعاد جودة نظم المعلومات, فهي تهدف إلى إيجاد أسباب الإخفاق في إيصال المعلومات، ومعرفة السبب الذي أدى إلى هذا

الإخفاق, أي زيادة إمكانية المقاومة لمنع حدوث أي خطأ، أو إخفاق أثناء إيصال المعلومات إلى مستخدميها.

- **وقت الاستجابة** response time: قدرة النظام على الاستجابة لطلب المستخدم في الوقت المناسب وتمثل تمتع مكونات نظام المعلومات (برمجيات وأدوات وشبكات وإنترنت وإجراءات وأفراد) بخصائص ذات جودة عالية تمكنها من العمل على تزويد المستخدمين للمعلومات في الوقت، والمكان والشكل المناسب, وتقديم دعم وحلول لمشكلات المستخدمين تتواءم مع احتياجاتهم وتوقعاتهم، وبما يحقق المنفعة المرجوة من النظام. تمثل قدرة النظام على الاستجابة لاحتياجات المستخدم في الوقت المناسب تحت مختلف الظروف مثل وقت الطلب، أو كمية البيانات, وهذا يعتمد على خصائص مكونات النظام مثل سرعة المعالجة، وسعة التخزين، وسعة الانترنت، وقدرة النظام على إجابة عدد كبير من المستخدمين بشكل متزامن.

- **سهولة الاستخدام usability** : إلى أي مدى نظام المعلومات عملي وسهل وملائم للاستخدام ويتضمن مدى سهولة التعامل مع واجهة المستخدم ومكونات النظام, أو تعلمه كيفية التعامل معها, أو تذكر كيفية التعامل معها, ومدى تكرار الخطأ من قبل المستخدم عند استخدام النظام أكثر من مرة وبالتالي رضا المستخدم عن نظام المعلومات.

ثانياً: المرونة الاستراتيجية

مفهوم المرونة الاستراتيجية وأهميتها

تتمثل المرونة الاستراتيجية في قابلية استراتيجية المنظمة للتغيير بحيث تكون قادرة على تعديل حصتها السوقية، والتكيف بسرعة مع اتجاهات السوق، وعمل تعديل ديناميكي بالتركيز على إستراتيجيتها (Hayes and Pisano, 1994). كما أن هناك من ينظر لها على أنها قدرة المنظمات على تطوير منتجات جديدة، ودخول أسواق جديدة وصناعات جديدة، وليس بمفهوم المرونة التقليدية الذي يركز على قدرة المنظمة على تعديل أحجام منتجاتها وفقا لمتطلبات السوق المتغير(Bhandari *et al.*, 2004). لذا يمكن القول أن المرونة الاستراتيجية هي قابلية المنظمة

وقدرتها على تحديد التغيرات في البيئة الخارجية، وسرعة الاستجابة لها. لقد أدركت المنظمات أهمية المرونة الاستراتيجية نتيجة ضرورتها لتحقيق ميزة تنافسية جديدة، ولعدة أسباب منها (Yonggui and Hing-po, 2004):

- إن المرونة الاستراتيجية شرط لزيادة قدرة المنظمات على مواجهة التغيرات البيئية الهامة والسريعة في الأسواق بكفاءة وفاعلية، وتمكينها من إدارة نشاطاتها في ظل هذه الظروف، وإنه من الضروري اعتمادها لإدارة حالة التغيير المستمر في سوق المنتجات العالية التقنية في ظل عدم التأكد.

- تعزيز قابلية المنظمات وقدراتها للاستجابة لتغير حاجات ورغبات العملاء المتغيرة، وللكشف عن أية تفضيلات للعملاء، واهتمامها بقدرات المنظمة التسويقية، وذلك من خلال عملية التفاعل بينها وبين عملائها.

- مساهمتها في زيادة قدرة المنظمات على عرض منتجاتها في أسواق متعددة، وزيادة قدرتها على توليد قيمة حقيقية للعملاء، وفي جعل المنظمة سريعة الاستجابة لأي تغير في طلبات العملاء ، وهي مهمة لنمو منظمات الأعمال وبقائها، وتهتم بتوليد فرص المنظمة لتحسين نوعية حياة طبقات المجتمع، ومن بين العديد من خيارات النمو هناك ثلاثة بدائل أساسية: المناطق الجغرافية، والمنتج/الخدمة وتعظيم القيمة المضافة.

لقد أكد بعض الباحثين على دور المرونة الاستراتيجية في تمكين منظمات الأعمال من المنافسة في الظروف الراهنة, حيث تمكن المنظمة من تغيير إستراتيجياتها، عندما يتحول عملاؤها من منتجاتها إلى منتجات منظمات منافسة تكون جذابة لهم, كما أنها تساعد المنظمة في توليد وتوزيع القيمة الحقيقة للعملاء وتلازم أداء المنظمة، نتيجة زيادة قدرتها على المنافسة، وزيادة فعالياتها على الاتصال، وفعالية خططها وإستراتيجياتها، التي توصلها إلى تبني المنتج المعروض وأشكال السوق المختلط (Harrigan, 1985).

أبعاد المرونة الاستراتيجية

أن المرونة الاستراتيجية تتكون من عدد من المكونات التي تنطوي على تطوير استراتيجيات تتناسب مع واقع البيئة التي تعمل فيها من حيث التكيف، والخفة، وقابلية التصحيح والتعديل، والتحوط، والتنشيط، والليونة، وتحمل الصدمات، والتراجع المرن, (De Toni and Tonchia, 2005).

لقد حددت خمسة أبعاد تنافسية للمرونة الاستراتيجية وهي: الاتساق Consistency "القدرة على إنتاج منتج معين يلبي توقعات العملاء بنجاح"؛ البصيرة Acuity "القدرة على التنبؤ والاستجابة لاحتياجات ورغبات العملاء الجديدة"؛ الخفة Agility "القدرة على التكيف الفوري للعديد من بيئات العمل المختلفة"؛ الإبداعية Innovativeness "القدرة على توليد أفكار جديدة لجمع العناصر الموجودة من أجل استحداث مصادر جديدة ذات قيمة". حيث إن التنوع Variety يعطي للمنظمة إمكانية الفعل والمبادرة ضمن نطاق واسع في مواجهة الضغوط البيئية، فمثلاً التنوع المرتبط بقدرة المنظمة في الاستجابة لمختلف حاجات السوق من خلال تطوير خطوط إنتاج واسعة. أما السرعة Speed فتؤشر قدرة المنظمة وقابليتها في مواجهة حاجات التغيير في البيئة بالسرعة الكبيرة والتي تعني أقل وقت يتطلبه فعل معين، لذلك فالسرعة ترتبط بتكرار إعادة التصميم بشكل سريع لنظم الإنتاج استجابة لمتطلبات منتجات جديدة (De Toni and Tonchia, 2005).

وحددت بعض الدراسات ثلاثة أبعاد للمرونة الاستراتيجية هي المرونة في تقديم المنتج، والمرونة في التكنولوجيا، والمرونة في التعامل مع المنظمات الأخرى. ومع أن تنوع المنافسة وسرعتها يمثلان بعدين مختلفين إلا أنهما أيضاً يتبادلان التأثير بينهما، وهنا فإن إدارة المنظمة يفترض أن تأخذ بعين الاعتبار طبيعة التداخل بين هذين البعدين لتتبنى مستوى معين من المرونة الاستراتيجية يعطي المنظمة أفضل أداء استراتيجي ممكن (Bhandari *et al*. 2004).

اعتمدت هذه الدراسة في تحديد أبعاد المرونة الاستراتيجية السوقية والإنتاجية على كل من (Abbott and Banerji, 2003؛ العواوده، ٢٠٠٧). إذ أن المرونة السوقية Market Flexibility، تشير إلى قدرة المنظمة على إعادة قياس جهودها التسويقية على المدى الزمني القصير الأجل وذلك

للاستجابة للتغيرات البيئية المحيطة. ويتم قياسها من خلال الحصة السوقية، وسرعة الاستجابة لطلبات العملاء، والدخول إلى أسواق جديدة، وتحديد السوق المناسب. أما المرونة الإنتاجية Production Flexibility، فتشير إلى قدرة المنظمة على تصنيع المنتجات لأسواقها الرئيسة حول العالم بوقت قصير وتكاليف تنافسية. ويتم قياسها من خلال تعديل المنتجات القائمة، وتصنيع منتجات جديدة، وتعديل الطاقة الإنتاجية، والتحكم بالمخزون، والتطور التكنولوجي في العمليات الإنتاجية. فيما تم قياس **مرونة القدرات** Capability Flexibility بالاستناد إلى كل من (Yu, ؛ Li, et..al, 2011 2012) والتي تشير إلى قدرة المنظمة على الاستفادة الكاملة من الموارد الجديدة والأكثر فعالية لتلبية احتياجات عملائها.

الدراسات السابقة

هدفت دراسة رومي وصلاح (٢٠١٢) إلى قياس مدى فعالية نظم المعلومات المستخدمة في جامعة القدس المفتوحة, واستخدمت الدراسة نموذج ديلو ومكلين لقياس فعالية الأبعاد المختلفة لنظم المعلومات وتشمل جودة نظام المعلومات, وجودة المعلومات, وجودة الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات, والاستخدام, ورضا المستخدم, وجمعت بيانات من ٨٧ مفردة, شملت رئيس الجامعة ومعاونيه, ورؤساء الدوائر المناطق والمراكز التعليمية, ورؤساء الدوائر الإدارية والأكاديمية في الجامعة. توصلت الدراسة إلى أن هناك اعتمادية عالية على نظم المعلومات في الجامعة, حيث تجاوزت درجة الاعتمادية ٩٠٪ وكانت فعالية نظم المعلومات عالية في الجامعة, حيث كانت اتجاهات المستقصى منهم إيجابية بدرجة كبيرة تجاه الأبعاد المختلفة لنظم المعلومات.

هدفت دراسة الصرن (٢٠١٣) إلى دراسة عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات, وقد قسمت هذه العوامل إلى أربعة عوامل هي عامل الوقت ويتضمن العوامل الفرعية (التوقيت, والتحديث, والتكرار, والجاهزية), وعامل الشكل ويتضمن عوامل فرعية هي (الوضوح, والتفاصيل, والتقديم , والترتيب, والوسائط), أما العامل

الثالث فهو عامل المحتوى ويتضمن عوامل فرعية هي (الدقة, والارتباط, والاكتمال, والإيجاز, والمدى, والأمان, والموثوقية, والاقتصاد والكفاءة), أما العامل الرابع فهو العامل الفني ويتضمن عاملي (جودة البرمجيات وجودة الأجهزة). واختبر هذا البحث في شركة سيرياتل, وكانت النتيجة النهائية أن عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركة الاتصالات هما عاملا المحتوى والوقت وبعض النتائج الرئيسة هي: تؤكد شركة سياتل دراسة عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات, وتهتم شركة سياتل ببرامج أمن المعلومات وبرامج مكافحة الفيروسات. أثبات صحة عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات.

وجاءت دراسة إدريس والغالبي (٢٠١٣) التي هدفت إلى الكشف عن أثر المرونة الاستراتيجية كوسيط لعلاقة عدم التأكد البيئي باتخاذ القرارات الاستراتيجية في شركات تصنيع الأدوية الأردنية البشرية. شمل مجتمع الدراسة المديرين العاملين في شركات تصنيع الأدوية الأردنية البشرية والمنتمية إلى اتحاد منتجي الأدوية الأردنية البشرية والبالغ عددها (١٣) شركة. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام الأسلوب التطبيقي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد. وتم تطوير إستبانة لقياس متغيرات الدراسة بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات. ولتحقيق ذلك استخدم الباحثان العديد من الأساليب الإحصائية أبرزها تحليل الانحدار وأسلوب تحليل المسار. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعدم التأكد البيئي بمتغيراته على المرونة الاستراتيجية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للمرونة الاستراتيجية بمتغيراتها على اتخاذ القرارات الاستراتيجية. ووجود أثر لمتغيرات عدم التأكد البيئي (الحركية، العدائية، عدم التجانس) على اتخاذ القرارات الاستراتيجية بوجود المرونة الاستراتيجية.

كما قامت ربى وآخرون (٢٠١٣) بدراسة هدفت إلى التعرف على أثر التوجه الريادي الإستباقي على الإبداع التكنولوجي التدريجي في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية بوجود المرونة الاستراتيجية المتضمنة مرونة الموارد ومرونة القدرات. شمل مجتمع الدراسة على

كافة العاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية من الإدارات العليا والوسطى والبالغ عددهم (٨٤). ولتحقيق ذلك تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية منها المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية وتحليل المسار. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتوجه الريادي الإستباقي على الإبداع التكنولوجي التدريجي بوجود المرونة الاستراتيجية في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية؛ ووجود تأثير ذو دلالة معنوية للتوجه الريادي على الإبداع التكنولوجي التدريجي بوجود مرونة الموارد في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية؛ ووجود تأثير ذو دلالة معنوية للتوجه الريادي على الإبداع التكنولوجي التدريجي بوجود مرونة القدرات في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية.

أجرى ديلون وآخرون (٢٠٠٨) دراسة هدفت إلى استخلاص واختبار قياس عناصر نجاح نظم المعلومات, حيث بينت أنه منذ أن طور ديلتون وماكلين نموذجهما في قياس نجاح نظام المعلومات, جودة النظام, وجودة المعلومات, وجودة الخدمات, والاستخدام, ورضا المستخدم. تم فحص ٩٠ دراسة لخصت نتائجها حيث تم فحص ١٥ ارتباط بين هذه الأبعاد, حول نجاح نظام المعلومات, وطبق لقياس نجاح نظام المعلومات من خلال اختبار العلاقة بين عناصر نجاح نموذج ديلتون على المستوى الفردي وعلى مستوى سياق المنظمة.

أجرى Balaban (٢٠٠٩) هدفت إلى بيان أسباب ظهور الاهتمام بتقييم الأداء الوظيفي لنظم المعلومات, حيث ينبع من أهمية تكنولوجيا المعلومات في نجاح عمليات المنظمة, ومن السعي لتقييم أداء الموارد في المنظمة. بينت الدراسة عناصر تقييم الأداء الوظيفي لنظام المعلومات من حيث النظام نفسه ومدخلاته وعملياته, وأهمية عناصر نجاح نظام المعلومات من وجهة نظر المستخدمين والمحترفين والإداريين.

كما قام (Yuan, *et al.* 2010) بدراسة هدفت إلى التركيز على الأثر الوسيط للمرونة الاستراتيجية (مرونة الموارد ومرونة التنسيق) على العلاقة بين إبداع المنتج وأداء الشركات في الصين. اشتمل مجتمع الدراسة على (٨٥٠) مؤسسة صينية موزعة على (٨) مدن صينية أمّا

عينة الدراسة فقد تكونت من (٦٠٧) مؤسسة صينية استجابت للاستبيان الذي تم إعداده من قبل الباحثين. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي وذلك بتطوير استبانة بالاعتماد على مجموعة من الكُتاب والباحثين في مجال متغيرات الدراسة المبحوثة. ولتحقيق ذلك لجأ الباحثين إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الانحدار وتحليل المسار. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن التأثير الوسيط لمرونة الموارد في العلاقة بين إبداع المنتج وأداء الشركات في الصين كان تأثير سلبي، فيما كان التأثير الوسيط لمرونة التنسيق في العلاقة بين إبداع المنتج وأداء الشركات في الصين تأثير إيجابي.

وهدفت دراسة (Kekale, *et al.* 2010) إلى بيان دور المرونة الاستراتيجية في العلاقة بين أداء الإبداع وتطوير المنتج الجديد في عينة من الشركات. شمل مجتمع الدراسة على مجموعة من الشركات والبالغ عددها (٢٠٠) شركة في مجموعة من الدول وهي: أستراليا، بلجيكا، الدنمارك، هولندا، فنلندا، أسبانيا، النرويج وتركيا. أمّا عينة الدراسة فقد تكونت من مديري هذه الشركات والبالغ عددهم (٢٠٠) مدير. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي وذلك بتطوير استبانة في مجال متغيرات الدراسة المبحوثة. ولتحقيق ذلك لجأ الباحثون إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الانحدار وتحليل المسار. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن المرونة الاستراتيجية تلعب دوراً في تعزيز العلاقة بين الإبداع وتطوير المنتج الجديد في الشركات المبحوثة.

وأكدت دراسة (Yu, 2012) والتي هدفت إلى اختبار أثر التوجه الريادي على أداء الشركات المتوسطة والصغيرة الحجم في الصين، بالإضافة إلى أثر بيان التوجه الريادي على أداء الشركات المتوسطة والصغيرة الحجم في الصين بوجود المرونة الاستراتيجية والحساسية التنافسية. شمل مجتمع الدراسة على (٥٠٠) شركة تعمل في صناعة التكنولوجيا في شرق الصين، والواقعة ضمن (٣) مدن هي (Shanghai, Jiangsu and Zhejiang). أمّا عينة الدراسة فقد تكونت من المناصب الوظيفية الآتية (مدير تنفيذي، رئيس ومدير عام)، وقد تم الحصول على استجابات

(١٩٥) شركة، وبعد فحص الاستجابات أُستبعد منها (٣) استجابات، ليصبح العدد الكلي للعينة (١٩٢) شركة. واستخدم الباحث المنهج المسحي الاستطلاعي وذلك بالاعتماد على استبانة بعض فقراتها تم تطويرها من قبل الباحث وفقرات أخرى تم الاعتماد فيها على دراسات سابقة بموضوع الدراسة. ولتحقيق ذلك تم استخدام الأساليب الإحصائية أهمها التحليل التمييزي وتحليل الانحدار وتحليل المسار. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن المرونة الاستراتيجية والحساسية التنافسية تلعب دوراً في أثر التوجه الريادي على أداء الشركات المتوسطة والصغيرة الحجم في الصين.

نستخلص من الاضطلاع على الدراسات السابقة بأنه لم يكن هناك دراسة متخصصة في أثر جودة نظم المعلومات في المرونة الاستراتيجية، على حد علم الباحث. لذلك سيقوم الباحث بدراسة أثر جودة نظم المعلومات في المرونة الاستراتيجية في شركات السياحة والسفر العاملة في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية.

منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي تضمن مسحاً مكتبياً بالرجوع إلى المراجع والمصادر الجاهزة، لبناء الإطار النظري للدراسة، والاستطلاع الميداني لجمع البيانات بواسطة أداة الدراسة (الاستبانة).

التعريفات الإجرائية

يتمثل المتغير المستقل في **جودة نظم المعلومات الإدارية** information system quality والتي تمثل جودة عمليات المعالجة في النظام والمتمثلة في جاهزية النظام, وقدرته على التكيف, والثقة به, وقدرته على الاستجابة وسهولة استخدامه, ويتكون من الأبعاد التالية: (Al-Hudhaif, 2010; Bach Christian *et al.* 2011; Gryna *et al.* 2007):

- الجاهزية: يعبر عنها بمتوسط إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة (٦-٩) التي تقيسها.
- الموثوقية: يعبر عنها بمتوسط إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة (١٠-١٤) التي تقيسها.
- التكيف: يعبر عنها بمتوسط إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة (١-٥) التي تقيسها.
- وقت الاستجابة: يعبر عنها بمتوسط إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة (١٥-١٨) التي تقيسها.
- سهولة الاستخدام: يعبر عنها بمتوسط إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة (١٩-٢٢) التي تقيسها.

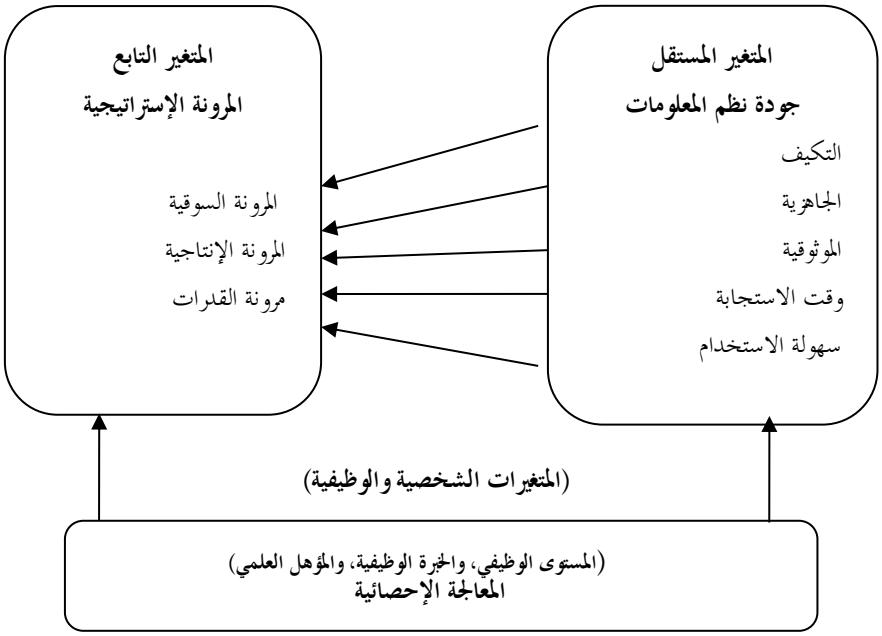
ويتمثل المتغير التابع في **المرونة الاستراتيجية Strategic flexibility** وهي قدرة شركات السياحة والسفر العاملة في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية على الاستجابة السريعة للفرص والتهديدات البيئية. وفي الدراسة الحالية سيتم قياس المرونة الاستراتيجية بالاعتماد على المتغيرات الآتية: (Abbott and Banerj, 2003; Li *et al.* 2011؛ Yu, 2012، العواودة، ٢٠٠٧: ٨٣).

- **المرونة السوقية**: تشير إلى قدرة شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة على إعادة تقييم جهودها التسويقية في السوق المحلي، والدولي خلال فترة قصيرة من الوقت، وذلك استجابة للمتغيرات البيئية، ويعبر عنها بمتوسط إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة التي تمثلها (٢٣-٢٨).
- **المرونة الإنتاجية**: تشير إلى قدرة شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة على تقديم خدماتها، لتكون ملائمة في معظم الأسواق المحلية والدولية، وتقديمها بوقت قصير، وبأسعار منافسة، ويعبر عنها بمتوسط إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة التي تمثلها (٢٩-٣٣).

- **مرونة القدرات:** تشير إلى قدرة شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة من الاستفادة الكاملة من الموارد الجديدة والأكثر فعالية لتلبية احتياجات عملائها، ويعبر عنها بمتوسط إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة التي تمثلها (٣٤-٣٩).

أنموذج الدراسة

يبين الشكل رقم (١) النموذج المقترح والذي يمثل أبعاد المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع.



الشكل رقم (١). أنموذج الدراسة الافتراضي

للإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS.V17) وباستخدام الأساليب الإحصائية الآتية.

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار صلاحية نماذج الدراسة، وتأثير المتغير المستقل وأبعاده في المتغير التابع وأبعاده.

- تحليل الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise Multiple Regression Analysis) لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.

- تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية والوظيفية على تصورات المبحوثين إزاء المتغيرات المستقلة والتابعة وأبعادها، إضافة إلى استخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية في حال وجود فروق.

مجتمع وعينة الدراسة: المستوى الوظيفي، والخبرة الوظيفية، والمؤهل العلمي

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة وعددها (٢٣) شركة، حيث بلغ عدد الموظفين فيها (٢٧٦) موظفاً، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٢٣٠) مفردة بما يشكل (٨٣٪) من مجتمع الدراسة تم توزيع الاستبانات عليهم استرجع منها (٢٠٦) استبانة وتم استبعاد (٨) استبانات؛ لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (١٩٨) استبانة لتشكل ما نسبته (٨٦%) من عينة الدراسة وهي نسبة مرتفعة ومقبولة لأغراض البحث. وفيما يلي وصف لخصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم (١). خصائص عينة الدراسة.

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %

المستوى الوظيفي	مدير ونائب مدير إدارة	2	1,1
	رئيس شعبة	12	6
	رئيس قسم	44	22,2
	رئيس فرع	140	70,7
مدة الخدمة	٥ سنوات فأقل	126	63,6
	من ٦-١٠ سنوات	30	15,2
	من ١١-١٥ سنة	29	14,6
	١٦ سنة فأكثر	13	6,6
المؤهل العلمي	الثانوية العامة فأقل	54	27,2
	دبلوم كلية مجتمع	45	22,7
	بكالوريوس	93	47
	دراسات عليا	6	3,1

أداة الدراسة

تتمثل أداة الدراسة في استبانة تم تطويرها بناءً على الدراسات السابقة والإطار النظري، وقد تكوّنت الاستبانة من ثلاثة أجزاء ضمن مقياس (ليكرت Likert) الخماسي كما هي موضحة أدناه:

الجزء الأول: ويتضمن خصائص عينة الدراسة، وفقاً للمتغيرات الشخصية، والوظيفية (المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية، والمستوى الوظيفي).

الجزء الثاني: اشتمل على (٢٢) فقرة تم توزيعها لتشمل أبعاد المتغير المستقل(جودة نظم المعلومات) حيث تم صياغتها وبناء فقراتها استرشاداً بدراسات (Al-Hudhaif, 2010; Bach Christian *et al*. 2011; Gryna *et al*. 2007).

الجزء الثالث: اشتمل على (١٧) فقرة تم توزيعها لتشمل أبعاد المتغير التابع (المرونة الاستراتيجية) تم صياغتها وبناء فقراتها استرشاداً بدراسات (Abbott and Banerji, 2003، العواوده، ٢٠٠٧؛ Li *et al.* 2011؛ Yu, 2012).

صدق أداة الدراسة

للتأكد من صدق أداة الدراسة؛ تم عرضها على ثمانية محكمين من أعضاء هيئة التدريس في عدد من الجامعات السعودية، وأصحاب الخبرة والاختصاص في موضوع الدراسة للتحقق من مدى ملاءمة فقرات الاستبانة، وانتماء كل فقرة من فقراتها للبعد التي خصصت لقياسه، وبعد استرجاع الاستبانات تم إجراء بعض التعديلات على فقرات الاستبانة، وصياغتها بالشكل النهائي الذي يخدم أغراض الدراسة.

ثبات أداة الدراسة

تم معامل الثبات طبقاً لمعادلة كرونباخ ألفا، للتأكد من الاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية، ولكل متغير بجميع أبعاده، وكانت قيم الثبات مرتفعة، وتدلل على الثبات والاتساق بين فقرات الأداة، ويبين الجدول رقم (٢) قيم معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة:

الجدول رقم (٢). معاملات ثبات المقياس والمجالات ومعاملات الثبات.

رقم الفقرة	أبعاد جودة نظم المعلومات	الاتساق الداخلي	رقم الفقرة	أبعاد المرونة الاستراتيجية	الاتساق الداخلي
١-٥	التكيف	0.87	٢٣-٢٨	المرونة السوقية	0.88
٦-٩	الجاهزية	0.86	٢٩-٣٣	المرونة الإنتاجية	0.89
١٠-١٤	الموثوقية	0.88	٣٤-٣٩	مرونة القدرات	0.92
١٥-١٨	وقت الاستجابة	0.86			
١٩-٢٢	سهولة الاستخدام	0.83			

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع أبعاد الدراسة، والفقرات المكونة لكل بعد مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم في الدراسة كما يلي: موافق بشدة (٥)، موافق (٤)، محايد (٣)، غير موافق (٢)، غير موافق بشدة (١).

حيث تم تحديد مستوى التطبيق وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{مستوى التطبيق} = \frac{\text{موافق بشدة} - \text{غير موافق بشدة}}{\text{مستويات التطبيق (منخفض، متوسط، مرتفع)}} = \frac{٥}{٣} = ١,٣٣$$

واستنادا إلى ذلك فان قيم المتوسطات الحسابيه ، سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي:

التطبيق المرتفع	التطبيق المتوسط	التطبيق المنخفض
٣,٦٧- ٥	٢,٣- ٣,٦٦	١- أقل من ٢,٣٣

الإجابة عن أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما هي تصورات المبحوثين لمستوى جودة نظم المعلومات بأبعادها في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة؟

الجدول رقم (٣). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى توافر أبعاد جودة نظم المعلومات والمرونة الاستراتيجية.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
5-1	التكيف	3.63	0.88	2	متوسطة
15-11	الجاهزية	3.77	0.90	1	مرتفعة
20-16	الموثوقية	3.49	0.86	4	متوسطة
25-21	وقت الاستجابة	3.62	0.87	3	متوسطة
30-26	سهولة الاستخدام	3.36	0.80	5	متوسطة
٣٠-١	**جودة نظم المعلومات**	**٣,٥٥**	**٠,٨٦**	**-**	**متوسطة**
35-31	المرونة السوقية	3.46	0.87	2	متوسطة
40-36	المرونة الإنتاجية	3.49	0.95	1	متوسطة
45-41	مرونة القدرات	3.41	0.96	3	متوسطة
٤٥-٣١	**المرونة الاستراتيجية**	**٣,٤٥**	**٠,٩٦**	**-**	**متوسطة**

يتبين من الجدول (٣) أن المتوسط العام لأبعاد جودة نظم المعلومات في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة بلغ (٣,٥٥) وبدرجة متوسطة, وهذه يشير إلى نجاح نظم المعلومات في تأدية وظيفتها على أكمل وجه في نشاطات هذه الشركات. وبتحليل أبعاد جودة نظم المعلومات يتضح أن بُعد الجاهزية قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٧)، وانحراف معياري (٠,٩٠)، يليه بُعد التكيف بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٣)، وانحراف معياري (٠,٨٨)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد وقت الاستجابة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٢)، وانحراف معياري (٠,٨٧)، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد

الموثوقية بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٩)، وانحراف معياري (٠,٨٦) واحتل بعد سهولة الاستخدام في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٦)، وانحراف معياري (٠,٨٣).

السؤال الثاني: ما مستوى المرونة الاستراتيجية في شركات السياحة، والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة، وفقاً لتصورات المبحوثين؟.

يتبين من الجدول (٣) أن المتوسط العام للمرونة الاستراتيجية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة بلغ (٣,٤٥)، وهذا يعني أن تصورات أفراد عينة الدراسة لمستوى توافر أبعاد المرونة الاستراتيجية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة بدرجة متوسطة، وهذا مؤشر واضح على نضج هذه الشركات خصوصاً أن السياحة الدينية تأخذ حيزاً مهماً من خدمات هذه المكاتب. وبتحليل أبعاد المرونة الاستراتيجية يتضح بأن بُعد المرونة الإنتاجية قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٩)، وانحراف معياري (٠,٩٥)، يليه بُعد المرونة السوقية بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٦)، وانحراف معياري (٠,٨٧)، في حين احتل بعد مرونة القدرات المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤١)، وانحراف معياري (٠,٩٦).

اختبار الفرضيات

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، تم إجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وذلك على النحو التالي:

- **التوزيع الطبيعي**: لأغراض التحقق من التوزيع الطبيعي لنتائج الدراسة الحاليةِ تم إجراء اختبار (Kolmogorov-Smirnov) كما هو موضح في الجدول (٤). وحيث أنّ مستوى الدلالة لجميع قيم متغيرات الدراسة أكبر من (٠,٠٥) فإنها تتَّبِع التوزيع الطبيعي (Sekaran, 2006).

الجدول رقم (٤). اختبارُ التوزيعِ الطبيعيِّ لبياناتِ متغيراتِ الدراسةِ

الرقم	المتغير	Kolmogorov-Smirnov	Sig.*	النتيجة
١.	التكيف	1.376	0.237	يتبع التوزيع الطبيعي
٢.	الجاهزية	1.298	0.126	يتبع التوزيع الطبيعي
٣.	الموثوقية	1.480	0.010	يتبع التوزيع الطبيعي
٤.	الاستجابة	1.398	0.226	يتبع التوزيع الطبيعي
٥.	سهولة الاستخدام	1.380	0.222	يتبع التوزيع الطبيعي
٦.	المرونة السوقية	2.241	0.361	يتبع التوزيع الطبيعي
٧.	المرونة الانتاجية	1.280	0.110	يتبع التوزيع الطبيعي
٨.	مرونة القدرات	2.112	0.074	يتبع التوزيع الطبيعي

اختبار استقلالية المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)

تمَّ استخدامُ اختبارِ الارتباطِ الخطيّ بهدفِ التأكُّدِ من أنَّهُ لا يوجدُ تداخلٌ بينَ المتغيراتِ المستقلةِ، وذلكَ بالاعتماد على اختبارِ معاملِ تَضَخُّمِ التباينِ (VIF)، واختبارِ التباينِ المسموحِ (Tolerance) لِكلّ مُتغيرٍ من المتغيراتِ المستقلةِ، حيثُ يجبُ أنْ تكونَ المتغيراتُ المستقلةُ للنموذجِ مستقلةً فيما بينها، مع العلمِ أنَّهُ لابُدَّ من عدمِ تجاوزِ مُعاملِ تَضخمِ التباينِ للقيمةِ (٣) ولابُدَّ أنْ تَكونَ قيمةُ اختبارِ التباينِ المسموحِ به أكبرَ من (٠,٠٥) وبحسابِ المعاملاتِ السابقةِ لكلّ المتغيراتِ المستقلةِ، كانتْ النتائجُ المُتَحصَّلُ عليها مُدرجةً في الجدولِ رقم (٥).

الجدول رقم (٥). اختبارُ معاملِ تضخمِ التباينِ والتباينِ المسموحِ والالتواء لمتغيراتِ الدراسةِ المستقلةِ

المتغيرات المستقلة	التباين المسموح Tolerance	معامل تضخم التباين VIF	معامل الالتواء Skewness
التكيف	0.757	2.445	0.436
الجاهزية	0.719	2.382	0.243
الموثوقية	0.627	2.335	0.453
الاستجابة	0.732	2.372	0.255

سهولة الاستخدام	0.767	2.411	0.338

يُبَيّنُ الجدولُ رقم (٥) أنَّ قيمِ اختبارِ تضخمِ التباينِ لجميعِ المتغيراتِ المستقلةِ كانتْ أقلَ من (١٠) وتتراوحُ قيمُهُ ما بين (٢,٣٣٥-٢,٤٤٥)، بينما قيمُ اختبارِ التباينِ المسموحِ به لجميعِ المتغيراتِ أكبرُ من (٠,٠٥) وتتراوحُ قيمُهُ بين (٠,٦٢٧-٠,٧٦٧)، وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي بحساب معامل الالتواء حيث كانت جميع القيم أقل من (١) وبالتَّالي يمكنُ القولُ أنَّهُ لا يوجدُ مشكلةُ تداخلٍ بينَ المتغيراتِ المستقلةِ، وهذا يدلُّ على عدمِ وجودِ تداخلٍ ذي أهميةٍ إحصائيةٍ بينَ المتغيراتِ المستقلةِ، وهذا يعزّزُ إمكانيةَ استخدامِها في النموذجِ.

الفرضية الرئيسة الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لجودة نظم المعلومات:(التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) على المرونة الاستراتيجية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة. ولاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد كما هو مبين في الجدول رقم (٦).

الجدول رقم (٦). تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة نظم المعلومات في المرونة الاستراتيجية

البُعد المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
ثابت الانحدار	.461	.161		2.855	.005
التكيف	.058	.082	.061	.704	.482
الجاهزية	.234	.067	.264	3.478	.001
الموثوقية	-.037	.080	-.042	-.456	.649
وقت الاستجابة	.214	.071	.237	2.992	.003
سهولة الاستخدام	.334	.078	.338	4.258	.000

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

يتبين من الجدول (٦)، أن الأبعاد الفرعية (الجاهزية, ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) كان لها أثر في المرونة الاستراتيجية لشركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة، بدلالة معاملات (Beta) لهذه المتغيرات كما يظهر في الجدول مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يعني وجود أثر للأبعاد الثلاثة (الجاهزية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام)، ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد جودة نظم المعلومات مجتمعة (التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) في المرونة الاستراتيجية، حيث تبين وجود أثر للأبعاد الثلاثة (الجاهزية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام), أما التكيف والموثوقية فلم يوجد لهما أثر لأن مستوى الدلالة كان ($\alpha > 0.05$) وفقد يكون السبب في عدم تأثيرهما في المرونة الاستراتيجية هو ارتفاع ضغط العمل في هذه الشركات لأن السياحة الدينية لمدينة جدة كونها قريبة من مكة المكرمة تعمل على مدار السنة.

تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد

جودة نظم في المرونة الاستراتيجية لشركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة كما في الجدول رقم (٧).

الجدول رقم (٧). تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ بالمرونة الاستراتيجية من خلال أبعاد جودة نظم المعلومات كمتغيرات مستقلة.

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	B	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت		.496	3.168	0.002
سهولة الاستخدام	0.561	.352	5.171	0.000
سهولة الاستخدام والجاهزية	0.640	.259	4.395	0.000
سهولة الاستخدام, والجاهزية, ووقت الاستجابة	0.659	.221	3.289	0.001

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

يتضح من الجدول (٧) الذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، أن بُعد سهولة الاستخدام قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (٥٦,١٪) من التباين الكلي في المرونة الاستراتيجية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة، وجاء ثانياً بعد (الجاهزية) حيث فسر بُعد سهولة الاستخدام مع بعد الجاهزية ما نسبته (٦٤٪) من التباين الكلي في المرونة الاستراتيجية؛ أي أن بعد الجاهزية قد فسر وحده ما نسبته (٧,٩٪)، وجاء ثالثاً: بعد وقت الاستجابة حيث فسر مع البعدين السابقين ما مقداره (٦٥,٩٪) من التباين الكلي في المرونة الاستراتيجية لشركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة. وتنبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة نظم المعلومات:(التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) في بُعد المرونة السوقية لشركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة. لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد؛ والجدول (٨) يبين نتائج التحليل:

الجدول رقم (٨). تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة نظم المعلومات في بُعد المرونة السوقية.

البُعد المستقل	قيمة R^2 معامل التحديد	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
ثابت الانحدار	0.869	0.040	0.151		0.269	0. 003
التكيف		0.184	0.076	0.178	2.400	0.017
الجاهزية		0.037	0.063	0.038	0.589	0. 06
الموثوقية		0.200	0.075	0.207	2.672	0.008
وقت الاستجابة		0.203	0.067	0.205	3.051	0.003
سهولة الاستخدام		0.420	0.073	0.386	5.740	0.000

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

يتضح من الجدول (٨)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن الأبعاد الفرعية (التكيف، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) كان لها أثر في بُعد المرونة السوقية لشركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة، بدلالة معاملات (Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول، وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (٢,٤٠، ٢,٦٧٢، ٣,٠٥١) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد جودة نظم المعلومات مجتمعة (التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) في بُعد المرونة السوقية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة, وقد يكون سبب عدم تأثير بعد التكيف في المرونة التسويقية أن بعض مستخدمي النظام هم من السائحين من خارج المملكة، ولديهم تنوع في ثقافاتهم مما يجعل من الصعب على النظام أن يتكيف مع تنوع متطلباتهم. تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد جودة نظم

المعلومات مجتمعة (التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) في بُعد المرونة السوقية شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة؛ والجدول رقم (٩) يبين ذلك.

الجدول رقم (٩). تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ ببُعد المرونة السوقية من خلال أبعاد جودة نظم المعلومات كمتغيرات مستقلة.

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة معامل التحديد R^2	B	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت		0.049	0.333	0.740
سهولة الاستخدام	0.671	0.409	5.739	0.000
الموثوقية وسهولة الاستخدام	0.727	0.193	2.655	0.009
الموثوقية وسهولة الاستخدام ووقت الاستجابة	0.747	0.213	3.361	0.001
الموثوقية وسهولة الاستخدام ووقت الاستجابة والتكيف	0.755	0.163	2.389	0.018

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

يتضح من الجدول (٩) الذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، أن بُعد سهولة الاستخدام قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (٦٧,١٪) من التباين الكلي في بُعد المرونة السوقية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة, ودخل ثانياً بُعد الموثوقية حيث فسر مع بُعد سهولة الاستخدام ما نسبته (٧٢,٧٪) من التباين الكلي في بُعد المرونة السوقية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة، ودخل ثالثاً بعد وقت الاستجابة حيث فسر مع البعدين السابقين ما مقداره (٧٤,٧٪) من التباين الكلي في بُعد المرونة السوقية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة، وأخيراً دخل بعد التكيف حيث فسر مع الأبعاد الثلاثة السابقة ما مقداره (٧٥,٥٪) من التباين الكلي في بُعد المرونة السوقية لشركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة نظم المعلومات: (التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) في بُعد المرونة الإنتاجية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة. لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول رقم (١٠) يبين نتائج التحليل:

الجدول رقم (١٠). تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة نظم المعلومات في بُعد المرونة الإنتاجية في إدارة شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة.

البُعد المستقل	قيمة معامل التحديد R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
ثابت الانحدار	0.721	0.308	0.230		1.339	0. 007
التكيف		0.095	0.117	0.085	0.815	0.416
الجاهزية		0.433	0.096	0.407	4.509	0.000
الموثوقية		0.196-	0.115	0.186-	-1.707	0.089

وقت الاستجابة		0.127	0.102	0.118	1.249	0.213
سهولة الاستخدام		0.393	0.112	0.331	3.509	0.001

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

يتضح من الجدول (١٠) ومن متابعة قيم اختبار (t) أن البعدين الفرعيين (الجاهزية، وسهولة الاستخدام) كان لهما أثر في بُعد المرونة الإنتاجية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة، بدلالة معاملات (Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول، وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (٤,٥٠٩، ٣,٥٠٩) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ومما سبق يقتضي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر مهم ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد جودة نظم المعلومات (التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) في بُعد المرونة الإنتاجية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة، حيث تبين وجود أثر للبعدين الفرعيين (الجاهزية، سهولة الاستخدام).

وتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد جودة نظم المعلومات مجتمعة (التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) في بُعد المرونة الإنتاجية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة، والجدول (١١) يبين ذلك.

الجدول رقم (١١). تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ ببُعد المرونة الإنتاجية من خلال أبعاد جودة نظم المعلومات كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
الثابت		0.401	1.801	0.003
الجاهزية	0.673	0.465	6.216	0.000
الجاهزية وسهولة الاستخدام	0.714	0.398	4.758	0.000

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

يتضح من الجدول (١١) الذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، أن بُعد الجاهزية قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (٦٧,٣٪) من التباين الكلي في بُعد المرونة الإنتاجية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة، ودخل ثانياً بُعد سهولة الاستخدام حيث فسر مع بعد الجاهزية ما نسبته (٧١,٤٪) من التباين الكلي في بُعد المرونة الإنتاجية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة نظم المعلومات: (التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) في بُعد مرونة القدرات لشركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة. ولاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول (١٢) يبين نتائج التحليل.

الجدول رقم (١٢). تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة نظم المعلومات في بُعد مرونة القدرات

البُعد المستقل	قيمة R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
ثابت الانحدار	0.498	1.033	0.322		3.208	0.002
التكيف		0.106-	0.164	0.084-	0.647-	0.518
الجاهزية		0.231	0.134	0.195	1.726	0.086
الموثوقية		0.114-	0.160	0.097-	0.714-	0.476
وقت الاستجابة		0.310	0.142	0.256	2.177	0.031
سهولة الاستخدام		0.189	0.157	0.142	1.204	0.230

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

يتضح من الجدول (١٢) ومن متابعة قيم اختبار (t) أن البعد الفرعي وقت الاستجابة كان له أثر في بُعد مرونة القدرات لشركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة، بدلالة معاملات (Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (٢,١٧٧)، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر مهم ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد جودة نظم المعلومات مجتمعة (التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) في بُعد مرونة القدرات شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة، حيث تبين وجود أثر للبعد الفرعي (وقت الاستجابة). وتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد جودة نظم المعلومات مجتمعة (التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) في بُعد مرونة القدرات في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة, والجدول (١٣) يبين ذلك.

الجدول رقم (١٣). تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ ببُعد مرونة القدرات من خلال أبعاد جودة نظم المعلومات كمتغيرات مستقلة.

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	B	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت		1.113	3.666	0.000
وقت الاستجابة	0.461	0.347	3.027	0.003
وقت الاستجابة والجاهزية	0.486	0.275	2.441	0.016

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

يتضح من الجدول (١٣) الذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، أن بُعد وقت الاستجابة قد احتل المرتبة الأولى، وفسّر ما مقداره (٤٦,١٪) من التباين الكلي في بُعد مرونة القدرات في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة، ودخل ثانياً بُعد الجاهزية حيث فسّر مع بُعد وقت الاستجابة ما نسبته (٤٨,٦٪) من التباين الكلي في بُعد مرونة القدرات في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة.

الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق ذوات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة؛ لجودة نظم المعلومات تعزى للمتغيرات الشخصية، والوظيفية (المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية، والمؤهل العلمي).

أولاً: بالنسبة للمستوى الوظيفي. لاختبار الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة لجودة نظم المعلومات تبعا للمستوى الوظيفي والجدول (١٤) يبين ذلك.

الجدول رقم (١٤). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لجودة نظم المعلومات تبعاً للمستوى الوظيفي.

المستوى الوظيفي	المتوسط الحسابي	العدد	الانحراف المعياري
مدير ونائب مدير	3.42	2	0.87
رئيس قسم	3.49	12	0.78
رئيس شعبة	3.48	44	0.90
موظف	3.59	140	0.73
الكلي	3.55	198	0.78

يتبين من الجدول (١٤) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة لجودة نظم المعلومات تبعاً للمستوى الوظيفي, ولمعرفة دلالة تلك الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي كما في الجدول (١٥).

الجدول رقم (١٥). تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في تصورات المبحوثين لجودة نظم المعلومات تبعاً للمستوى الوظيفي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة F
بين المجموعات	0.507	3	0.169	0.277	0.042
الخطأ	118.407	194	0.610		
الكلي	118.915	197			

يتبين من الجدول (١٥) عدم وجود فروق ذوات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة لجودة نظم المعلومات تعزى للمستوى الوظيفي حيث كانت قيمة (F) = 0.277. وهذا يعني توافق آراء

أفراد عينة الدراسة نحو جودة نظم المعلومات بغض النظر عن مستواهم الوظيفي.

ثانياً: بالنسبة للخبرة الوظيفية. لاختبار الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة لجودة نظم المعلومات تبعا الخبرة الوظيفية والجدول (١٦) يبين ذلك.

الجدول رقم (١٦). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لجودة نظم المعلومات تبعاً الخبرة الوظيفية.

مدة الخدمة	المتوسط الحسابي	العدد	الانحراف المعياري
٥ سنوات فأقل	3.47	126	0.74
من ٦-١٠ سنوات	3.59	30	0.62
من ١١-١٥ سنة	3.96	29	0.73
١٦ سنة فأكثر	3.39	13	0.89
الكلي	3.55	198	0.78

يتبين من الجدول(١٦) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة لجودة نظم المعلومات تبعاً للخبرة الوظيفية ولمعرفة دلالة تلك الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي كما في الجدول (١٧).

الجدول رقم (١٧). تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في تصورات المبحوثين لجودة نظم المعلومات تبعاً للخبرة الوظيفية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة F
بين المجموعات	5.989	3	1.996	3.429	0.018

الخطأ	112.926	194	0.582		
الكلي	118.915	197			

يتبين من الجدول (١٧) وجود فروق ذوات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة لجودة نظم المعلومات تعزى للخبرة الوظيفية، ولمعرفة لصالح من تعود تلك الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية والجدول (١٨) يبين ذلك.

الجدول رقم (١٨). اختبار شافيه للمقارنات البعدية للفروق في تصورات المبحوثين ومستوى دلالتها تبعاً للخبرة الوظيفية.

سنوات الخبرة	٥ سنوات فأل	من ٦ إلى ١٠ سنوات	من ١١- ١٥ سنة	١٦سنة فأكثر
٥ سنوات فأقل	٠	0.1257- (0.883)	0.4865- (0.025)	0.0801 (0.988)
من ٦ إلى ١٠ سنوات	٠	٠	0.3608- (0.351)	0.2058 (0.882)
من ١١- ١٥سنة	٠	٠	٠	0.5666 (0.179)

يتبين من الجدول (١٨) أن الفروق في تصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة لجودة نظم المعلومات بين من خدمتهم (٥ سنوات فأقل) من ناحية، وبين من خدمتهم (١١- ١٥ سنة) من ناحية أخرى، ولصالح من خدمتهم من (١١- ١٥ سنة).

ثالثاً: بالنسبة للمؤهل العلمي. لاختبار الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة لجودة نظم المعلومات تبعا للمؤهل العلمي والجدول (١٩) يبين ذلك.

الجدول رقم (١٩). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لجودة نظم المعلومات تبعاً للمؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	العدد	الانحراف المعياري
ثانوية عامة فأقل	3.65	54	0.67
دبلوم كلية مجتمع	3.48	45	0.79
بكالوريوس	3.50	93	0.84
دراسات عليا	3.98	6	0.50
الكلي	3.55	198	0.78

يتبين من الجدول (١٩) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة لجودة نظم المعلومات تبعاً للمؤهل العلمي، ولمعرفة دلالة تلك الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول (٢٠) يبين ذلك.

الجدول رقم (٢٠). تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في تصورات المبحوثين لجودة نظم المعلومات تبعاً للمؤهل العلمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2.091	3	0.697	1.157	0.327
الخطأ	116.824	194	0.602		
الكلي	118.915	197			

يتبين من الجدول (٢٠) عدم وجود فروق ذوات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة لجودة نظم المعلومات تعزى

للمؤهل العلمي حيث كانت قيمة (F) =1.157. وهذا يعني توافق آراء أفراد عينة الدراسة نحو جودة نظم المعلومات بغض النظر عن المؤهل العلمي.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة للمرونة الاستراتيجية تعزى للمتغيرات الشخصية، والوظيفية (المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية).

أولاً: بالنسبة للمستوى الوظيفي. لاختبار الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في تصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة للمرونة الاستراتيجية تبعا للمستوى الوظيفي والجدول (٢١) يبين ذلك.

الجدول رقم (٢١). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لجودة نظم المعلومات تبعا المرونة الاستراتيجية.

المستوى الوظيفي	المتوسط الحسابي	العدد	الانحراف المعياري
مدير ونائب مدير	3.42	2	0.89
رئيس شعبة	3.30	12	0.87
رئيس قسم	3.34	44	0.81
رئيس فرع	3.50	140	0.76
الكلي	3.45	198	0.79

يتبين من الجدول (٢١) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة للمرونة الاستراتيجية تبعاً للمستوى الوظيفي ولمعرفة دلالة تلك الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول (٢٢) يبين ذلك.

الجدول رقم (٢٢). تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في تصورات المبحوثين للمرونة الاستراتيجية تبعاً للمستوى الوظيفي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.176	3	0.392	0.617	0.605
الخطأ	123.250	194	0.635		
الكلي	124.426	197			

يتبين من الجدول (٢٢) عدم وجود فروق ذوات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة المرونة الاستراتيجية تعزى للمستوى الوظيفي حيث كانت قيمة (F) =0.617. وهذا يعني توافق آراء

أفراد عينة الدراسة نحو المرونة الاستراتيجية بغض النظر عن مستواهم الوظيفي.

ثانياً: بالنسبة الخبرة الوظيفية. لاختبار الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة للمرونة الاستراتيجية تبعا الخبرة الوظيفية والجدول(٢٣) يبين ذلك.

الجدول رقم (٢٣). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين للمرونة الاستراتيجية تبعاً الخبرة الوظيفية

مدة الخدمة	المتوسط الحسابي	العدد	الانحراف المعياري
٥ سنوات فاقل	3.42	126	0.78
من ٥-١٠ سنوات	3.42	30	0.63
من ١١- ١٥ سنة	3.68	29	0.83
16سنة فأكثر	3.33	13	0.92
الكلي	3.45	198	0.79

يتبين من الجدول (٢٣) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة للمرونة الاستراتيجية تبعاً الخبرة الوظيفية، ولمعرفة دلالة تلك الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول (٢٤) يبين ذلك.

الجدول رقم (٢٤). تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في تصورات المبحوثين للمرونة الاستراتيجية تبعاً الخبرة الوظيفية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.808	3	0.603	0.954	0.416
الخطأ	122.618	194	0.632		

الكلي	124.426	197			

يتبين من الجدول (٢٤) وجود فروق ذوات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة للمرونة الاستراتيجية تعزى الخبرة الوظيفية حيث كانت قيمة (F) = 0.954.

ثالثاً: بالنسبة للمؤهل العلمي

الجدول رقم (٢٥). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين للمرونة الاستراتيجية تبعا للمؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	العدد	الانحراف المعياري
ثانوية عامة فأقل	3.50	54	0.62
دبلوم كلية مجتمع	3.38	45	0.79
بكالوريوس	3.42	93	0.89
دراسات عليا	4.01	6	0.51
الكلي	3.45	198	0.79

يتبين من الجدول (٢٥) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة للمرونة الاستراتيجية تبعاً للمؤهل العلمي. ولمعرفة دلالة تلك الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول (٢٦) يبين ذلك.

الجدول رقم (٢٦). تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في تصورات المبحوثين للمرونة الاستراتيجية تبعاً للمؤهل العلمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2.310	3	0.770	1.223	0.302
الخطأ	122.116	194	0.629		
الكلي	124.426	197			

يتبين من الجدول (٢٦) عدم وجود فروق ذوات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة المرونة الاستراتيجية تعزى للمؤهل العلمي حيث كانت قيمة (F) =1.223 . وهذا يعني توافق آراء أفراد عينة الدراسة نحو المرونة الاستراتيجية بغض النظر عن المؤهل العلمي.

النتائج

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- جاءت تصورات المبحوثين لمستوى جودة نظم المعلومات والمرونة الاستراتيجية بدرجة متوسطة أيضا.
- يوجد أثراً ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة نظم المعلومات (سهولة الاستخدام ،الجاهزية، وقت الاستجابة) في المرونة الاستراتيجية لشركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة نظم المعلومات (التكيف، والجاهزية، والموثوقية، ووقت الاستجابة، وسهولة الاستخدام) في بُعد المرونة السوقية لشركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة نظم المعلومات (الجاهزية، وسهولة الاستخدام) في بُعد المرونة الإنتاجية في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوقت الاستجابة في بُعد مرونة القدرات لشركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة لجودة نظم المعلومات تعزى لمتغيرات المستوى الوظيفي والمؤهل العلمي, بينما هناك فروق في تصورات المبحوثين لجودة نظم المعلومات تعزى للخبرة الوظيفية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة للمرونة الاستراتيجية تعزى لمتغيرات المستوى الوظيفي والمؤهل العلمي, بينما هناك فروق في تصورات المبحوثين للمرونة الاستراتيجية تعزى للخبرة الوظيفية.

التوصيات

اعتماداً على نتائج الدراسة توصي الدراسة بما يلي:

- توجيه انتباه إدارات شركات السياحة والسفر المبحوثة نحو جوانب القوة التي أظهرتها نتائج الدراسة، من خلال تعزيز الاهتمام بعناصر نظم المعلومات الذي أظهرت الدراسة أهميته من خلال التحديث المستمر لكفاءة النظم، وتبني أحدث التطورات في تكنولوجيا المعلومات.
- توجيه انتباه إدارات شركات السياحة والسفر المبحوثة نحو جوانب الضعف التي أظهرتها نتائج الدراسة، من خلال الاهتمام بوجهات نظر مستخدمي نظم المعلومات عند تحديث تصميم النظم لتحسين بعد تكيف النظم، والاهتمام بتدريب العاملين على أبعاد جودة النظم وتدوير العاملين على أقسام الشركات المختلفة لتحسين الكفاءة في تحقيق الأهداف، وتحسين موثوقية النظم. أما فيما يتعلق عنصر استجابة النظام، لابد من تطوير سعة وسرعة عناصر نظام المعلومات عند تحديثها.
- توجيه أنظار الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات حول جودة خدمات نظم المعلومات وجودة المعلومات كعناصر لفعالية نظم المعلومات وإثرها في المواءمة الاستراتيجية، والمرونة الاستراتيجية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

إدريس، وائل محمد صبحي؛ والغالبي، طاهر محسن منصور، (٢٠١٣). اختبار أثر المرونة الاستراتيجية كوسيط لعلاقة عدم التأكد البيئي باتخاذ القرارات الاستراتيجية: دراسة اختبارية في شركات تصنيع الأدوية البشرية الأردنية، *المجلة العربية للإدارة*، ٣٣ (١).

الخطيب، أحمد وزيغان، خالد، (٢٠٠٩). *إدارة المعرفة ونظم المعلومات*، ط/١، الأردن، عمان، جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع ؛ اربد، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.

ربى، رشيد عبد الرحمن؛ وإدريس، وائل محمد صبحي؛ وبني حمدان، خالد محمد طلال، (٢٠١٣). المرونة الاستراتيجية كمتغير وسيط في

تعزيز أقر التوجه الريادي الإستباقي على الإبداع التكنولوجي التدريجي: دراسة إختبارية على الخطوط الجوية الملكية الأردنية، *مجلة الجامعة الخليجية*، مملكة البحرين، العدد ٥، ٤٨-٧٢ .

رومي، إسماعيل موسى، وصلاح، علي محمود، (٢٠١٢). واقع فعالية نظم المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار في جامعة القدس المفتوحة، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات*، ٢ (٢٧)، ١٥٨-١٣٤.

الصرن، رعد، (٢٠١٣). عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات، *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، ٢٩ (١)، ١٤٤-١١٧.

العواوده، وليد مجلي، (٢٠٠٧). أثر المرونة الإستراتيجية على أداء الشركات الصناعية الأردنية العاملة في السوق الدولي، *أطروحة دكتوراه غير منشورة*، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.

ثانياً: لمراجع الأجنبية

Abbott, A. and Banerji, K. (2003). Strategic Flexibility and Firm Performance: The Case of US Based Transnational Corporations. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 9, 42-66.

Al-Hudhaif. Sulaiman A. (2010). Measuring Quality of Information System Services in Manufacturing Organizations. *Riyadh JKAU: Econ. & Adm*., (24) 1, 151-171.

Bach, Christian, Salvatore Belardo, Hassan Bajwa, Pushpa Kantharaju, and Praveen Prasanth. (2011). Factor Analysis in Measuring Information Systems Effectiveness. Proceedings *of the 2011 ASEE Northeast Section Annual Conference*, University of Hartford.

Balaban. Gordan. P (2009). Methodological Approaches to Evaluation of Information System Functionality Performances and Importance of Successfulness Factors Analysis. *Journal of Management Information Systems*, (4) 2, 011-017.

Bhandari, G. Bliemel, M. Harold, A. and Hassanein, Kh. (2004). Flexibility in e-Business Strategy: A Requirement for Success. *Global Journal of flexible Systems Management*, (5), 11-22.

De Toni, A. D. and Tonchia, S., (2005). Definitions and Linkages between Operational and Strategic Flexibilities. *Omega*, (33) 6, 516-525.

Delone, W.H, Mclean, E.R, (2003). *The Delone and Mclean Model of Lexington*, MA: Lexington Books.

DeLone, W.H., McLean, E.R., Petter, S., (2008). Measuring information Systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, (17), 236- 263.

Gorla, Narasimhaiah, Somers. Toni M, and Wong. Betty (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Journal of Strategic Information Systems*, (19), 207–228.

Gryna, Frank M.; Chua, Richard C. H.; Defeo, Joseph A. (2007). *Juran's Quality Planning and Analysis for enterprise quality*. McGraw Hill.

Harrigan, K.R, (1985). *Strategic flexibility: a management guide for changing times*, Lexington, Mass: Lexington books.

Hayes, R.H. and Pisano, G.E., (1994). Beyond World-Class: the New Manufacturing Strategy. *Harvard Business Review*, (72), 77-86.

Kekale, Tauno; Weerd-Nederhof, Petra De; Visscher, Klaasjan & Bos, Ger, (2010). Achieving sustained innovation performance through strategic flexibility of new product development. *International Journal of Innovation and Learning*, (7) 4, 377-393.

Laudon, Kenneth C., and Laudon, Jane P., (2007). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 10th edition, New Jersey: Prentice-Hall, Person Education, Upper Saddle River.

Li, Yuan; Su, Zhongfeng; Liu, Yi & Li, Mingfang, (2011). Fast adaptation, strategic flexibility and entrepreneurial roles. *Chinese Management Studies*, (5) 3, 256-271.

Martin, N., Gregor, S. and Hart, D. (2005). The social dimension of business and IS/ IT alignment Case studies of six public- sector Organizations. *Australian Accounting Review*, (15) 3, 28- 38.

Sabherwal, R., Jeyarajm A., Chowa, C., (2004). Information Systems Success: Dimensions and Determinants. University of Missouri. Systems, University of Hartford, 19, 9-30. https://www.asee.org/documents.

Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods for Business: A skill Building Approach*, New York: John Wiley & Sons, Inc.

Yonggui, W. and Hing-po, Lo, (2004). Customer-Focused Performance and its key Resource-Based Determinations: An Integrated Framework. *Customer Relationship*, (14), 34-59.

Yu, Feifei, (2012), Strategic flexibility, entrepreneurial orientation and firm performance: Evidence from small and medium-sized business (SMB) in China. *African Journal of Business Management*, (6) 4, 1711-1720.

Yuan, Li; Su, Zhongfeng & Liu, Yi, (2010). Can strategic flexibility help firms profit from product innovation? *Technovation*, (30), 300–309.

Information System Quality and its Effect on Strategic Flexibility: An Empirical Study on the Saudi Travel and Tourism Companies Operating in Jeddah

Khaled Mohammed Aboalganam
University of Jeddah, Faculty of Business

Abstract. The study aimed at analyzing the effect of information system quality on strategic flexibility in Saudi travel and tourism companies operating in Jeddah. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was developed for data collection. The sample study consisted of (230) participants, (198) participants responded which constituted (86%) of the original sample. The study revealed the following results: (1) Some of the respondents' perceptions towards the level of availability of information systems quality in Saudi travel and tourism companies operating in Jeddah for all dimensions were high and others were average, while perceptions to the level of strategic flexibility in all its dimensions were medium, (2) There is a statistically significant effect of the dimensions on information systems quality (ease of use, readiness, response time) in strategic flexibility of Saudi travel and tourism companies operating in Jeddah. The study recommends managers of researched companies to have more concern about the views of the users of information systems when updating systems designed to improve systems adaptation dimension, and urge researchers to conduct further studies on the quality of information, information system services and strategic flexibility to explore the elements of information systems effectiveness.

Keywords: Information System Quality, Strategic Flexibility, Availability, Capabilities Flexibility