مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: نحو اعتماد نظم معلومات إدارية ناجحة باستخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة – دراسة استطلاعية في مديرية توزيع كهرباء المنطقة الشمالية
اسم الكاتب: م.م. هدى عبد الرحيم حسين،
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3079
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 15:54 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

تنمية الرافدين ٨٢ (٢٨) ٢٠٠٦
ص ص [٤٣-٥٨]

نحو اعتماد نظم معلومات إدارية ناجحة باستخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة - دراسة استطلاعية في مديرية توزيع كهرباء المنطقة الشمالية

هدى عبد الرحيم حسين
مدرس مساعد - قسم نظم المعلومات الإدارية
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل

المستخلص

تناول البحث دراسة أسلوب عوامل النجاح الحاسمة ومدى أهميتها في تحقيق نظم معلومات إدارية ناجحة، إذ إن استخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة يأتي لتحديد الميادين الحاسمة داخل وظائف نظم المعلومات الإدارية والتي هي بحاجة الىاهتمام المنظمة كي تتمكن من تحقيق أهدافها وغاياتها.

يهدف البحث الى بيان مدى إمكانية تطبيق أسلوب عوامل النجاح الحاسمة في مديرية توزيع كهرباء المنطقة الشمالية والكشف عن أهم هذه العوامل لزيادة الاهتمام بها والتركيز عليها، وتمثلت عوامل النجاح الحاسمة في دعم الإدارة لنظام المعلومات الإدارية، درجة الاستفادة من مخرجاتنظام المعلومات الإدارية ، جودة مخرجات نظام المعلومات الإدارية، المناخ المنظمي وطبيعة العلاقة المتبادلة بين الإدارة والمستفيدين وطبيعة التحفيز في نظام المعلومات الإدارية.

وانتهى البحث الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها إمكانية تطبيق أسلوب عوامل النجاح الحاسمةفي المنظمة عينة البحث ، واختتم البحث بمجموعة من المقترحات التي من الممكن أن تعزز الميدان المبحوث.

Towards A Successful Management Information Reliance via Using the Critical Success Factors Methods
A Surveillance Study in Northern Electric Distribution Company

Huda A. Husien
Assistant Lecturer
Dept. of Management Information Systems

ABSTRACT

The research attempts to study the critical success factors method, and the extent of importance to find the success management information system, and thus for determine the critical fields inside the MIS jobs that need to system importance to chive the goals.

The goal of current research is to show the extent ability of critical success factors' application method in Northern Electric Distribution Company and to discover the most important factors that increase the importance and emphasis of it. So, the (CSF) included the support of (MIS), the useful degree of out put, the (MIS) output quality of (MIS), the

تاريخ التسلم ٢٠٠٥/٧/١٧_____ تاريخ قبول النشر ٢٠٠٥/١٠/٥

organization commitment, relationship between the management and users, and finally motivation type of (MIS).

The research concluded a number of results, the most important one is that the capacity of (CSFS) application method in the organization sample of research. Accordingly, research proposed many recommendations to improve the level of the individual's commitment towards their organization.

المقدمة

تظهر حاجة منظمات الأعمال إلى تبني أنظمة معلومات إدارية ناجحة لمواجهة التحديات الكبيرة والمعقدة في بيئة الأعمال ومواكبة التطورات والتغيرات المحتملة في الاقتصاد يات المعاصرة، ولتحقيق ذلك فإن الآمر يتطلب اعتماد عوامل نجاح حاسمة يمكن من خلالها متابعة نجاح النظام.

وعلى الرغم من أهمية هذا الموضوع إلا أننا نجد الكثير من المنظمات لا تدرك الأهمية الكبيرة لاستخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة لتحقيق نجاح نظام المعلومات الإدارية فيها، ومن هنا يسعى البحث إلى تحقيق فهم أفضل لواقع هذا الأسلوب وعلى النحو الذي ينعكس إيجابياً على أداء المنظمة وعلى قدرتها على تحسين نظام المعلومات الإدارية الراهن لديها . ولاجل ذلك تم الاعتماد على فرضية رئيسة تقوم على اقتران نجاح نظام المعلومات الإدار ية بدعم واهتمام الإدارة ، درجة الاستفادة من مخرجات النظام ،جودة مخرجات النظام ، المناخ المنظمي والعلاقة المتبادلة بين الإدارة والمستفيدين وطبيعة التحفيز في النظام . ولاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على استمارة جاهزة وتم اختيار مديرية توزيع كهرباء المنطقة الشد مالية بوصفها ميداناً للبحث.

وبعد تجميع البيانات تم تحليلها باستخدام أسلوب التحليل العاملي بوصفه تحليلاً أساسياً للبيانات، وجاءت نتائج البحث داعمة لفرضيته وأهدافه.

واتساقاً مع ماذكر آنفاً فقد أشتمل البحث على ثلاثة محاور تناول الأول منهجية البحث وانصب الثا ني على الإطار النظري في حين أشتمل الثالث على الإطار الميداني للبحث.

منهجية البحث

أولاً - مشكلة البحث

نظراً لأهمية موضوع عوامل النجاح الحاسمة في تقدم المنظمات وتطورها، فقد ظهرت العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع من زوايا متعددة ، اهتم بعض منها بتحديد دور عوامل النجاح الحاسمة في تصميم نظام المعلومات الإدارية وفي تحليل متطلبات المعلومات كدراسة (King and Cleland 1975) وركزت أخرى على علاقة عوامل النجاح الحاسمة بتحديد كمية الإنتاج والاستخدام والفوائد الكلية المتوقع حصول المنظمات عليها كدراسة (Delone and Mcleam , 2002) وتناولت

أخرى مراحل دورة حياة نظام المعلومات الإدارية وعلاقتها بعوامل النجاح الحاسمة كدراسة (Cash , *et. al.* , 1988) .

لقد كان لهذه الدراسات إسهامات واضحة في التعرف على عوامل ومؤشرات النجاح الحاسمة لنظام المعلومات الإدارية. ولذلك لابد أن نؤكد على أهمية هذه العوامل التي يمكن من خلالها متابعة نجاح النظام والتأكد من أنه حقق أهدافه المخطط لها.

وبناءاً عليه قامت الباحثة بإجراء زيارة استطلاعية أولية في المنظمة عينة البحث، إذ تمت مقابلة عدد من رؤساء الأقسام والشعب تبين من خلالها عدم إدراك الإدارات العليا لهذه المنظمة لمدى أهمية أسلوب عوامل النجاح الحاسمة في نجاح وتطور نظام المعلومات الإدارية المتبع لديها ، فضلاً عن أنها لاتولي الاهتمام الكافي بنظام المعلومات الإدارية الموجود لديها.

تأسيساً على ما سبق يمكن صياغة مضامين مشكلة البحث في ضوء إثارة التساؤلات آلاتية :

١. ما عوامل النجاح الحاسمة التي تسهم في نجاح نظام المعلومات الإدارية لدى المنظمة عينة البحث؟
٢. ما أولويات تلك العوامل.
٣. هل يمكن اعتماد أسلوب عوامل النجاح الحاسمة في المنظمة عينة البحث.

ثانياً - أهمية البحث

في ضوء تحديد مشكلة البحث تبرز أهميته من خلال آلاتي :

١. تحقيق فهم أفضل لواقع أسلوب عوامل النجاح الحاسمة لدى المنظمة عينة البحث ومن ثم تقديم الفرصة لتحسين نظام المعلومات الإدارية الراهن ، مما ينعكس إيجابياً على أداء المنظمة وقدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين منها.
٢. محاولة البحث عن أساليب جديدة مستندة على أسس علمية دقيقة تكفل نجاح النظام، إذ يوفر أسلوب عوامل النجاح الحاسمة منافذ جديدة أمام المنظمات لاختيار الطريقة الملائمة لقياس إنجازاتها وتوثيقها وبطريقة مركزة نحو بلوغ أهدافها.
٣. محدودية الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع العوامل الحاسمة لنجاح نظام المعلومات الإدارية – على حد إطلاع الباحثة – لذلك يأتي هذا البحث بوصفها محاولة للمساهمة بشكل متواضع في إغناء هذا المجال.

ثالثاً - أهداف البحث

١. السعي إلى تقديم إطار نظري يوضح مفهوم عوامل النجاح الحاسمة وأهميتها وموجهات دراستها ومحدداتها.

٢. التحقق من مدى إ مكانية اعتماد أسلوب عوامل النجاح الحاسمة في المنظمة عينة البحث، والكشف عن أهم هذه العوامل لزيادة الاهتمام بها والتركيز عليها.
٣. طرح مجموعة من التوصيات والمقترحات التي من الممكن ان تخدم المنظمة عينة البحث.

رابعاً - فرضية البحث

تماشياً مع أهداف البحث، فقد تم الاعتماد على الفرضية الرئيسة آلاتية :
يقترن نجاح نظام المعلومات الإدارية بمدى اعتماد أسلوب عوامل النجاح الحاسمة والمتمثلة بآلاتي :

١. دعم الإدارة لنظام المعلومات الإدارية .
٢. درجة الاستفادة من مخرجات نظام المعلومات الإدارية.
٣. جودة مخرجات نظام المعلومات الإدارية.
٤. المناخ المنظمي وطبيعة العلاقة المتبادلة بين الإدارة والمستفيدين.
٥. طبيعة التحفيز في نظام المعلومات الإدارية.

خامساً - أساليب جمع البيانات وتحليلها

أعتمد البحث في تغذية بياناته المطلوبة لتنفيذ الجانب النظري على المراجع والدوريات العلمية ذات الصلة بـ موضوع البحث، أما فيما يخص الجانب الميداني فقد تمالاعتماد وبصورة رئيس ة على استمارة الاستبيان وباعتماد المقياس المطور من قبل (Martin , 1982) وتكونت الاستبانة من قسمين تضمن الأول المعلومات العامة التعريفية الخاصة بالأفراد المبحوثين تضمن (العنوان الوظيفي، التحصيل الدراسي، العمر،عدد سنوات الخدمة الكلية ، القسم) وركز الثاني على المقياس الخاص بأسلوب عوامل النجاح الحاسمة وشملت ١٩ سؤالاً وكما في الجدول ٣، وتم توزيع ٤٠ استمارة أسترجع منها ٣٥ استمارة كاملة.

ولغرض تحليل نتائج البحث ، تمتالاستعانة بمجموعة من الأدوات الإحصائية تمثلت بآلاتي :

١. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.
٢. أسلوب التحليل العاملي (Factor Analysis) على وفق طريقة المكونات الأساسية لتحديد العوامل الرئيسة لنجاح نظام المعلومات الإدارية.

ولقد تم تكييف هذه العوامل بما يتناسب مع التحليل الاحصائي المتبع في البحث .

سادساً - مجتمع البحث وعينته

تمثل مجتمع البحث في مديرية توزيع كهرباء المنطقة الشمالية ، وتشكلت عينة البحث من المد راء ومسؤولي الوحدات ورؤساء الأقسام فيها.

الإطار النظري للبحث

أولاً - مفهوم عوامل النجاح الحاسمة

قبل الولوج إلى مفهوم عوامل النجاح الحاسمة تقتضي الضرورة التطرق وبشكل مبسط إلى مفهوم نظام المعلومات الناجح ،إذ عرفه (عيسى والنائب ، ٢٠٠٢، ٤٥) على انه ذلك النظام الذي يكون ذ ا جودة عالية ويقوم بتحقيق جميع أهداف ومتطلبات المستخدم بحيث يغطي جميع إجراءات العمل المطلوب ة حاليا ومستقبلاً، ويعمل بطريقة تقنية صحيحة بدون أخطاء وان يكون سهل الصيانة والتطوير بشرط آن تفوق محصلة الفوائد المادية والمعنوية للنظام على محصلة التكاليف على مدار حياة النظام.

ويشير كل من (غراب وحجازي، ١٩٩٩، ٨٦) إلى أن نظام المعلومات الإدارية الناجح هو النظام الذي يوفر المعلومات الصحيحة والمعاصرة التي تتعلق باتخاذ قرار أدار ي معين. من هنا يمكن القول إن النجاح هو شيء نسبي وكل شخص يرى نسبة النجاح من وجهة نظره و على وفق مؤشرا ته ومستوى توقعاته او تطلعاته . (Allingham and Oconnor , 1992 , 160)

مما ذكر يتبين أن التعرف على مفهوم عوامل النجاح الحاسمة إذ يعد Rockart من الأوائل الذين تناولوا ع وامل النجاح الحاسمة من خلال قيامه بتحديد ثلاثة الى ستة عوامل تكون ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة ، وينبغي الاستجابة لها لتحقيق النجاح وذلك من خلال استخدام هذه العوامل لتحد يد احتياجات المنظمة من المعلومات وبهذا تكون المنظمة قد حددت المعلومات الحرجة لها. (Lester , 1990 , 275- 280)

من هنا تكون عوامل النجاح الحاسمة طريقة لتحديد احتياجات المنظمة من المعلومات (Eberhagen , 1992 , 3) وأكد (Rockart , 1979 , 82) وتعد عوامل النجاح الحاسمة من الأمور التي يجب أن تكون على ما يرام لضمان نجاح المنظمة، فهي بذلك تمثل مختلف المجالات التي تمنح دعماً كبيراً ومستمراً لتحقيق الأداء الجيد والمرضي. واتفق كل من (Niessink and Vliet , 2000 , 4) على أن عوامل النجاح الحاسمة تعد بمثابة المقياس الذي تـ أخذ به المنظمة لتحسين فرص نجاحها بشكل اكبر . وبذلك يمكن القول إن عوامل النجاح الحاسمة هي أجراء تحاول فيه المنظمة توضيح تلك المجالات الرئيسة القليلة التي تؤدي الى النجاح الإداري والمنظمي (Paul and *et.al*, 1994, 363). وفي الاتجاه ذاته أكد (Leiner, 1993, 59) على أن عوامل النجاح الحاسمة هي طريقة منهجية منظمة لكشف

المؤشرات الأساسية التي يستخدمها المدراء في اتخاذ قراراتهم .وأوضح (Curits, 1995, 62) مفهوم عوامل النجاح الحاسمة بأنها تلك المجالات المحدودة في عمليات المنظمة التي إذا كانت مرضية سوف تضمن تحقيق أهداف المنظمة.

ويمكن القول بأن عوامل النجاح الحاسمة ينبغي ان تكون : (Davis and Homasl , 1996 , 294)

١. مهمة لتحقيق الأهداف الرئيسة والفرعية للمنظمة ككل .
٢. قليلة العدد نسبياً .
٣. معبر عنها بأشياء يجب ان تنجز .
٤. قابلة للتطبيق في جميع المنظمات .
٥. هرمية بطبيعتها فبعضها يرتبطالمنظمة ككل بينما بعضها الآخر يكون مركز أ بصورة اكبر في مجال وظيفي آخر .

وعلى هذا الأساس فأن عوامل النجاح الحاسمة حظيت باهتمام اكبر من قبل المدراء وذلك للمبررات الاتية : (Curtis, 1995, 369)

١. إن كل عامل من عوامل النجاح الحاسمة لايعد حاسماً إلا على أساس افتراضات معينة وان هذه الافتراضات تحتاج إلى المعلومات الملائمة التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية في المنظمة.
٢. إن أداء كل عامل يجب متابعته من خلال المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية.
٣. أن كل عامل من عوامل النجاح الحاسمة يجب أن يحتوي على قرارات يمكن دعمها بوسطة نظام المعلومات الإدارية . ولكي يتم توفير هذا الدعم ينبغي هنا أن تشكل عوامل النجاح الحاسمة نقطة جوهرية في توجيه نظام المعلومات للاستناد إلى الحاسب CBIS وعلى النحو الذي يؤدي الى تحقيق نظام معلومات ناجح. (Paul and *et.al.*, 1994, 369)

ونخلص مما سبق الى انعوامل النجاح الحاسمة تختلف عن الأهداف ، إذ أن الأهداف تمثل غايات او نقاط نهائية ، أما عوامل النجاح الحاسمة فهي وسيلة لتحقيق الأهداف النهائية .(Jerome, 1994, 41)

ثانياً - أهمية تحديد أسلوب عوامل النجاح الحاسمة

برزت أهمية تحديد أسلوب عوامل النجاح الحاسمة في ميادين عديدة ليس فقط على مستوى نظام المعلومات الإدارية فحسب ، وانما على مستوى الإدارة فروعها وأنشطتها كافة. اذ مكن استخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة توجيه جهود المنظمة لتحسين أداء وظيفة التخطيط وتطوير الخطط الستراتيجية ووضع مجموعة من الستراتيجياتالأساسية التي تحدد عمل المنظمة ، ومن ثم التوصل إلى الطرائق الملائمة لتنفيذ هذه الخطط وعلى النحو الملائم (Munro and Wheeler , 1980, 27- 29) وحدد كل من (Bergeron and Begin, 2001, 111) أهمية تحديد

أسلوب عوامل النجاح الحاسمة بمدى حاجة المعلومات الإدارية لانشطة الرقابة الإدارية وفي مستويات المنظمة كافة. واضح (Linkua,1993,4 – 5) عدداً من المجالات التى تظهر أهمية تحديد عوامل النجاح الحاسمة وتتمثل في الاتي :

١. تحسين قدرة المنظمة على الرؤية المستقبلية للمزايا التنافسية المختلفة و تحقيق التفوق التنافسي .
٢. تشجيع عمليات إعادة الهندسة وإدارة التغير.
٣. المساهمة في تطوير المنظمات الصغيرة واكتسبت عوامل النجاح الحاسمة أهميتها من خلال استخدامها للوصول إلى الأداء الجيد، إذ أكد (David and Thomas,1996 ,295) أن ٢٠% من العوامل الحاسمة تحدد حوالي ٨٠% من أداء المنظمات. ويشير (Paul and *et. al*,1994 , 380) الىأن أهمية تحديد أسلوب عوامل النجاح الحاسمة تتمكن من تطبيق مفاهيم تقانة المعلومات وفي تحديد عناصرها ومكوناتها . ويرى (Havelka and Lee, 2002 , 36). أن تحديد أسلوب عوامل النجاح الحاسمة يسهم في معرفة وتقييم مقدار المخاطرة المرتبطة بثالوريع الجديدة المزمع القيام بها ووفقاً لعوائده :المالية المحتملة ، فضلاً عن سهولة تحديد ومعرفة احتياجات المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية والتعرف على اهتماماتهم ومحاولة تلبيتها بالتوقيت السليم وبالسرعة المطلوبة.

ويشير (Havelka and Arnold , 2001 , 50) الىإمكانية استخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة في تطوير برامج إدارة الجودة الشاملة (TQM). وبين (الزعبي، ٢٠٠٥، ٩٥) أهمية تحديد أسلوب عوامل النجاح الحاسمة في توفير الوسائل المناسبة لتحسين التكامل الكلي والشامل لجهود أنظمة المعلومات الإدارية.

ثالثاً - مصادر عوامل النجاح الحاسمة

تتمثل مصادر عوامل النجاح الحاسمة بآلاتي: (Barbara and H ., 1989 , 97)

١. الصناعةالتى تعمل بها المنظمة ، إذ إن لكل صناعة عوامل نجاح حاسمة تكون مناسبة لها.
٢. المنظمة ذاتها: ووضعها ضمن الصناعة والنشاطات التي تمارسها المنظمات الكبيرة الحجم و المسيطرة والتي غالباً ما تكون نسبتها منخفضة في تلك الصناعةوتعمل على تحديد عامل أو اكثر في عوامل النجاح الحاسمة في المنظمات الصغيرة و العاملة في الصناعة ذاتها .
٣. البيئة:تتمثل برغبات المستهلكين و احتياجاتهم ، الاقتصاد، العوامل السياسية في الدولة التى تعمل بها المنظمة.
٤. عوامل منظمة مؤقتة : وتتمثل في مجالات عمل المنظمة وأنشطتها.

رابعاً - موجهات ومحددات عوامل النجاح الحاسمة

قدم (Olson ,2001,217) عدداً من المحددات (المعيقات) التي قد تجابه استخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة ، وتتمثل في وجود القيادات الإدارية الضعيفة، المشاكل التقنية انخفاض كفاءة وظيفة التحفيز ، قلة الاهتمام والدعم من قبل الإدارات العليا في المنظمة تضارب الأهداف انخفاض الموارد المادية .

واضاف كل من (Boynoton and Zmud , 1984,18) مسالة عدم التحديد الواضح على نحو علمي لعوامل النجاح الحاسمة و التي ست ؤدي إلى أن النتائج المتحققة يليتمإلى التغير والتبديل وعدم تمثيل الواقع الـ فعلي. وفي الاتجاه ذاته أكد (Mark ,1998 , 47) إمكانية تطبيق أسلوب عوامل النجاح الحاسمة بوصفه منهجاً مناسباً في نظام المعلومات الإدارية سيظهر نوعاً ما ضعف مقدرة الأفراد على التعامل مبعض التعقيدات والتغيرات التي يمتاز بها النظام ، مما ينتج عنه منهج مبسطوقد لا يمثل البيئة الفعلية بدقة . وحدد (Paul and *et.al*., 1994, 370) مجموعة من نقاط الضعف في عملية تحديد أسلوب عوامل النجاح الحاسمة وتطبيقها، لها صعبة الاستخدام و من ثمهي غير مناسبة للـ منظمات التي لا تمتلك المقدرة على تطبيقها على نحو جيد ، فضلاً عن عملية التحيز التي قد تظهر من قبل بعض المحللين والمدراء في تحديدهم لهذه العوامل .

وعلى الرغم من وجود مثل هذه المحددات إلا أن أسلوب عوامل النجاح الحاسمة يمتاز بوجود بعض الموجهات التي تسهم في نجاحه وتتمثل بآلاتي : (Paul and *et. al*., Ibid. , 371)

١. يلقى أسلوب عوامل النجاح الحاسمة قبولاً كبيراً لدى المستخدمين في المستويات الإدارية العليا في المنظمة ، ومن ثم فهم يؤيدون استخدامه بقوة لتحديد المجالات المهمة في المنظمة.
٢. يسهل أسلوب عوامل النجاح الحاسمة من عملية التحليل والتخطيط ، إذ أنه يركز على إبراز مـ جموعة رئيسة من الأمور وتصنيفها بطريقة تتيح الاختيار السليم لها لاثبات صحتها وامكانية استخدامها.

خامساً - عوامل النجاح الحاسمة في نظام المعلومات الإدارية

تتباين عوامل النجاح الحاسمة من منظمة الىأخرى ومن فترة زمنية الى أخرى، إذ يعود أساس فكرة عوامل النجاح الحاسمة إلى ما يسمى بأزمة المعلومات الإدارية التي نادى بها ولاول مرة (Danial) واستناداً الى آراء هذا الباحث فأن هناك عدداً محدداً من عوامل النجاح الحاسمة التي تؤثر وبشكل كبير على نجاح المنظمات وتكون اغلب هذه العوامل موجودة في فروع وأقسام المنظمة ذاتها . (Boynoton and Zmud , 1984, 37)

ولتحديد عوامل النجاح الحاسمة والتعرف على الأكثر أهمية منها والتي تم التركيز عليها لابد من تحديد وتشخيص العوامل التي تناولتها الدراسات المختلفة في

مجال نظم المعلومات الإدارية ، والجدول ١ يعرض الدراسات التي تناولت عوامل النجاح الحاسمة وحسب اطلاع الباحثة .

الجدول ١
عوامل النجاح الحاسمة من وجهة نظر بعض الكتاب والباحثين في مجال نظم المعلومات الإدارية

الكاتب	عوامل النجاح الحاسمة
Rockart , 1979	الخدمات، الاتصالات، الموارد البشرية، إعادة مكانة نظام المعلومات الإدارية.
Martin , 1982	علاقة المستفيد بالنظام ، المناخ المنظمي، الاتصالات، التدريب، تطبيقات نظام المعلومات الإدارية، حاجة المستفيد، جودة المعلومات،دعم الإدارة العليا ، الموارد الماديةصيانة النظام التطورات التكنولوجية ،الموارد البشرية ، الاجهزة والبرمجيات الملائمة، التنظيم، الرقابة، التحفيز، التخطيط.
Averweg and Erwin , 1999	حاجة المستفيد، دعم الإدارة العليا، التدريب،مصادر المعلومات ، مستوى الأنشطة الإدارية استخدام المعلومات، الأهداف.
Niessink and Vliet , 2000	عوامل داخلية(التخطيط،موارد العمل ، الأداء،المناخ الإداري ، جودة المعلومات)، عوامل خارجية (التفاعلات المختلفة، التغير المنظمي).
Eberhagen, 1992	الصناعة، المنافسة والموقع، البيئة، الوقت، الإدارة.
Olson, 2001	التقانة، دعم الإدارة العليا، الأهداف، التحفيز.
Bergeron and Begin 2001	نوعية الخدمة واستمرارها ،التكامل العمودي ،الموارد البشرية ، فاعلية تأثيرات البرامج الخاصة، المعرفة بسياسات المجتمع.
Havelka and Lee, 2002	دعم الإدارة العليا، التفاعل بين المستفيد والنظام، الأهداف، حاجة المستفيد .

من الجدول ١ يتبنى البحث طريقة (Martin, 1982) في تحديد ودراسة أسلوب عوامل النجاح الحاسمة وذلك للمبررات آلاتية :

١. اتفاق اغلب الدراسات والبحوث على عدد كبير منها.
٢. ملاءمة هذه العوامل لعينة البحث.

الإطار الميداني للبحث

أولاً - وصف مجتمع البحث وعينته

يوضح الجدول ٢المؤشرات المحددة بالبيانات الشخصية ، فمن حيث العنوان الوظيفي فقد كانت النسبة الغالبة من عينة البحث هم بعنوان مهندس ومدير فني وبواقع ٦ أفراد أي ١٧% على التوالي من حجم العينة وان اقل نسبة ٨,٩% كانت

لعنوان رئيس ملاحظين ومبرمج ، وهذا يؤكد ضرورة إعادة النظر بوظيفة المبرمج لما لهذه الوظيفة من أهمية في أداء عمل المنظمة وعلى النحو الذي ينسجم مع طبيعة عملها ومع التطورات المحيطة بها ، وبرزت نسبة قسم التشغيل من بين الأقسام الأخرى بواقع ٣٤,٢% ويليها قسم الصيانة ٢٠ % و ١٤,٣% لقسم التخطيط والمتابعة وقسم الحاسبة على التوالي و ٨,٦% لأقسام الاتصالات ونقل المعلومات وقسم الفحص ، وهذا ما يدل على عدم إعطاء الاهتمام الكافي لأقسام الحاسبة والاتصالات والمعلومات ، وان ٤٠% من المد راء والمسؤولين هم من حملة شهادة البكالوريوس يليها شهادة الدبلوم ٢٨,٦% و ٢٥,٧% من حملة شهادة الثانوية و ٥,٧%من الشهادات العليا ، وهذا ما يشير الى أن هناك نسبة جيدة من مد راء المنظمة عينة البحث يتمتعون بخلفية علمية تمكنهم من أداء عملهم على نحو سليم ، وقربت أعمار المجيبين من ٣١ - ٣٥ سنة بمعدل ٢٨,٦% يليها ٣٦ - ٤٠ سنة بمعدل ١٧,١% وهذه الفئات العمرية هي المتوقعة لاداء الوظائف في المنظمة عينة البحث ، في حين مثلت فئة ٥١ سنة فأكثر النسبة الأقل إذ شكلت ٢,٨% وتبين أن عدد سنوات الخدمة الكلية للأفراد تراوحت ما بين ٢١ -٢٥ سنة بمعدل ٢٨,٦%، وقد حققت هذه الفئة الخاصة بعدد سنوات الخدمة في الموقع الحالي أعلى نسبة لها من بين بقيت فئات مدراء عينة البحث ويليها ١٦ -٢٠ سنة ٢٠%.

الجدول ٢

توزيع أفراد عينة البحث على وفق البيانات الشخصية

المتغير		التكرار	النسبة
العنوان الوظيفي	مهندس	٦	١٧,١
	مدير فني	٦	١٧,١
	م. مد ير فني	٥	١٤,٣
	م. مهندس	٤	١١,٤
	رئيس مهندسين	٤	١١,٤
	ملاحظ فني	٤	١١,٤
	مبرمج	٣	٨,٦
	رئيس ملاحظين	٣	٨,٦
المجموع		٣٥	١٠٠
القسم	التشغيل	١٢	٣٤,٢
	الصيانة	٧	٢٠
	التخطيط والمتابعة	٥	١٤,٣
	الحاسبة	٥	١٤,٣
	الاتصالات ونقل المعلومات	٣	٨,٦
	الفحص	٣	٨,٦
المجموع		٣٥	١٠٠

يتبع ⇦

ماقبله ⟸

التحصيل الدراسي	شهادات عليا	٢	٥,٧
	بكالوريوس	١٤	٤٠
	دبلوم	١٠	٢٨,٦
	ثانوية	٩	٢٥,٧
المجموع		٣٥	١٠٠
العمر	٢٥ - ٣٠	٥	١٤,٣
	٣١ - ٣٥	١٠	٢٨,٦
	٣٦ - ٤٠	٦	١٧,١
	٤١ - ٤٥	١٠	٢٨,٦
	٤٦ - ٥٠	٣	٨,٦
	٥١ - فأكثر	١	٢,٨
المجموع		٣٥	١٠٠
عدد سنوات الخدمة الكلية	١ - ٥	٥	١٤,٣
	٦ - ١٠	٤	١١,٣
	١١ - ١٥	٤	١١,٣
	١٦ - ٢٠	٧	٢٠
	٢١ - ٢٥	١٠	٢٨,٦
	٢٥ - فأكثر	٥	١٤,٣
المجموع		٣٥	١٠٠

ثانياً - تحليل أراء المدراء ومواقفهم باستخدام أسلوب التحليل العاملي

يمكن مناقشة التحليل العاملي لاستجابات عينة البحث من خلال مجموعة من العوامل الأساسية وكما موضح في الجدول ٣ .

الجدول ٣

التوزيع النهائي لعوامل النجاح الحاسمة لنظام المعلومات الإدارية

اسم العامل	القيمة الذاتية	معدل ما يفسره من البيانات الكلية	عدد المتغيرات	نوع المتغير	مقدار التحميل	مقدار الشيوع
أولاً: دعـــم الإدارة لنظـــام المعلومات الإدارية	٥,٢	٢,٥	٦	X3	٠,٨٨	٠,٧٠
				X6	٠,٧٧	٠,٧٢
				X7	٠,٦٤	٠,٧٣
				X12	٠,٦٤	٠,٥٠
				X14	٠,٧٧	٠,٥٨
				X19	٠,٥١	٠,٦٧

يتبع ⟸

ماقبله ⇐

ثانياً: الاستفادة من مخرجات نظام المعلومات الإدارية	٤,٦	٢٤,٥	٥	X10 X13 X15 X16 X17	٠,٤٧ ٠,٦٣ ٠,٧٣ ٠,٩٢ ٠,٧٠	٠,٨١ ٠,٥٨ ٠,٨٠ ٠,٧١ ٠,٦٣
ثالثاً: كفاءة نظام المعلومات الإدارية وفاعليته .	٢	١٠,٧	٥	X4 X5 X8 X9 X11	٠,٦٢ ٠,٥١ ٠,٧٥ ٠,٨٩ ٠,٦٤	٠,٧٠ ٠,٦١ ٠,٦٣ ٠,٧٢ ٠,٧٧
رابعاً: المناخ المنظمي وطبيعة العلاقة المتبادلة بين الإدارة والمستفيدين	١,٧	٨,٩	٢	X1 X2	٠,٩٠ ٠,٦٢	٠,٦٥ ٠,٦٠
خامساً: طبيعة التحفيز في نظام المعلومات الإدارية	١,٣	٧	١	X18	٠,٨٩	٠,٧١

العامل الأول - دعم الإدارة لنظام المعلومات الإدارية

فسر هذا العامل من التباين ٥,٢ ومعدل ما يفسره من البيانات الكلية ٢٧,٥، وضم ستة متغيرات مـ ما يدل على أهميته من وجهة نظر المـد راء فالرضا لـدى المستفيدين عن النظام لتوفيره المعلومات المطلوبة والسعي لمواكبة التطورات التكنولوجية واستخدام أجهزة حاسب متطورة وقيام الإدارة بالتخطيط السليم وفعاليات النظام كافةومراعاة الإدارة لوجود الأسبقيات في تلبية احتياجات المستفيدين يعد من اكثر العناصر أهميه من خلال معدل تحميل ٧٣% ومن ثموجود الاتصالات السليمة بين إدارة النظام والمستفيدين التي بلغ معدل الشيوع لها ٨٨% ويدل على ذلك اتفاق ٢٧,٢% من المد راء على مراعاة الأسبقية في تلبية حاجات المستفيدين من المعلومات في حين ٨٠% منهم اتفقوا على ضرورة وجود نظام اتصالات سليم.

العامل الثاني - الاستفادة من مخرجات نظام المعلومات الإدارية

احتوى هذا العامل على خمسة متغيرات وشكل ٤,٦% من التباين وان معدل مافيره من البيانات الكلية ٤وهذا العامل يؤشر وجود الأطر البشرية المؤهلة ، واعتماد البرمجيات الملائمة ، ومن ثم توفير الحماية والامان لنظام المعلومات الإداريةوقد تبين أن اكثر المتغيرات أهمية لهذا العامل إسهام الإدارة مالياً للاستفادة من مخرجات النظام من جلال معدل تحميل ٨١% لهذا المتغير وان ٤٢% المدراء يفضلون الإسهام المالي في إقامة وحدات لنظام المعلومات ، أما

من حيث أعلى معدل شيوع ٩٢ % فكان لوجود وحدة متخصصة لنظام المعلومات الإدارية و هذا ما اتفق عليه ٢٢% من الإفراد المبحوثين.

العامل الثالث - جودة مخرجات نظام المعلومات

ضم هذا العامل أيضا خمسة متغيرات من خلال ٢% تباين و ١٠,٧% معدل ما يفسره من البيانات الكلية ، فوجود الدورات التدريبية للمستفيدين وحالة الموثوقية في تطبيقات النظام ، والسعي باستمرار الى صيانة نظام المعلومات وتطويره يعد من اكثر العناصر أهمية من خلال معدل تحميل ٧٧% وان الاهتمام بكفاءة وفاعلية النظام يسهل جزءاً من الصيانة المطلوبة للنظام من خلال معدل شيوع ٨٩%، يدل على ذلك اتفاق ٧١% من المسؤولين على ضرورة توفير خدمات الصيانة المطلوبة للنظام، وان ٤٠% أكدوا ضرورة الاهتمام بكفاءة النظام وفاعليته.

العامل الرابع - المناخ المنظمي وطبيعة العلاقة المتبادلة بين الإدارة والمستفيدين

يفسر هذا العامل ١,٧% من التباين ومعدل ما يفسره من البيانات الكلية ٨,٩%ويضم متغيرين اثنين ، هما العلاقة المتبادلة بين إدارة النظام والأجواء المناسبة للمستفيدين للاستفادة من نظام المعلومات . ويعد أهم عنصر لهذا العامل هو توفير المناخ المنظمي الملائم (الأجواء الملائمة) للمستفيدين من خلال معدل تحميل ٦٠% ووجود العلاقة الإيجابية بين إدارة النظام والمستخدمين يصف جزءاً من هذه الأجواء من خلال معدل شيوع ٩٠% وجاء ذلك باتفاق ٧٤% من الأفراد المبحوثين.

العامل الخامس - طبيعة التحفيز في نظام المعلومات الإدارية

يفسر هذا العامل ١,٣% من التباين ويفسر ٧%من البيانات الكلية ، وهذا ما يؤكد أهمية على الرغم من احتوائه على عنصر واحد وهو طبيعة التحفيز في نظام المعلومات الإدارية، وقد شكلا معدلا التحميل والشيوع لهذا العامل ٠,٧١% و ٨٩% على التوالي الذي يعد معدلاً مرتفعاً نسبياً ، وجاء ذلك باتفاق ٩,٢٢% ممن يؤكدون على ضرورة استخدام الوسائل الملائمة لتحفيز العاملين وللحصول على نظام معلومات ناجح.

بعد عرض عوامل النجاح الحاسمة لنظام المعلومات الإدارية لدى المنظمة عينة البحث، يتضح ومن خلال التحليل قبول الفرضية الرئيسة للبحث وتأكيد سريانها والتي مفادها "يقترن نجاح نظام المعلومات الإدارية بمدى استخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة".

الاستنتاجات

١. شخص البحث عاملاً مهماً بوصفه من العوامل الرئيسة الذي يكمن في دعم الإدارة لنظام المعلومات الإدارية ، وعد هذا العامل مهماً لمراعاة الأسبقية في تلبية حاجا المستفيدين ولتحقيق نظام فاعل ، إذ جاءت الإجابات لتؤكد أهمية هذا العامل وداعمة له.

٢. أظهرت النتائج أن الاستفادة من مخرجات النظام تكون من خلال وجود وحدة متخصصة للنظام وتوفير التسهيلات المادية لاقامة وإنشاء هذه الوحدات و من ثم تحقيق مخرجات ذات جودة عالية.

٣. أفصحت نتائج البحث عن أن توفير المناخ المنظمي الملائم والعلاقة الإيجابية المتبادلة بين الإدارة والمستفيدين كلها تسهم في تدعيم وتعزيز نجاح نظام المعلومات الإدارية.

٤. حدد البحث عاملاً آخر يرتبط بطبيعة التحفيز في نظام المعلومات الإدارية من خلال اعتماد الوسائل ا لملائمة لذلك، وهذا ماكدعليه القسم الاكبرمن الأفراد المبحوثين.

التوصيات

١ضرورة إدراك إدارة المنظمات بعامة والمنظمة عينة البحث بخاصة لدور وأهمية نظام المعلومات الإدارية في نجاح أعمالها والعمل باستمرار على تطويره وتحديثه ليفي باحتياجات ومتطلبات المتعام لين معه (المستفيدين منه) وذاك من خلال تكثيف الدورات التدريبية التي تركز على برامج الحاسب واستخداماته والمحاضرات والندوات والاشتراك مع الجامعات والمعاهد لإيضاح دور النظام.

٢. التركيز على دور القيادات العليا في المنظمة عينة البحث لتحقيق نظام معلومات إدارية نا جح، وذلك بزيادة الاهتمام بتزويد المدراء في مختلف المستويات الإدارية بالمعلومات المتعلقة بمجريات العمل واعطائهم الفرصة الكافية للاطلاع على التغيرات والتقنيات كافة في مختلف مجالات العمل واستخدام أجهزة حاسب متطورة واعتماد البرمجيات الملائمة وهذا يتطلب مراعاة أنظمة الاتصالات وتقنيات المعلومات المختلفة.

٣. ترصين جوانب القوة في المنظمة عينة البحث فيما يتعلق بنظام المعلومات الإدارية المتبع لديها باعتماد أسلوب عوامل النجاح الحاسمة والمتمثلة بدعم الإدارة للنظام، درجة الاستفادة من مخرجات النظام،جودة مخرجات النظام ، المناخ المنظمي والعلاقة المتبادلة بين الإدارة والمستفيدين وطبيعة التحفيز في النظام.

٤. لغرض الخروج بنتائج اكثر دقة يفترض أن يتم طرح الاستبانة على المستويات الإدارية كافة الموجودة في المنظمة عينة البحث وعلى النحو الذي يسهم في توسيع حجم العينة والحصول على آراء وتقييمات افضل.

المراجع

أولاً - المراجع باللغة العربية

١. غسان فريد عيسى،إبراهيم عبد الواحد نائنبحو" بناء نظم معلومات معيارية ناجحة "، المجلة الإدارية العلوم التطبيقية، المجلد الرابع، العدد الأول، ٢٠٠٢.

١. حسن علي الزعبي، نظم المعلومات الاستراتيجية ، مدخل استراتيجي، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥.

٢. كامل السيد غراب،فادية محمد حجازي، نظم المعلومات الإدارية : مدخل اداري، الطبعة الأولى، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة، ١٩٩٩ .

ثانياً - المراجع باللغة الأجنبية

1. Allngham, Patricia and O' Connor, Marcus , "MIS Success : Why Does it Varyamong Ysers ?" Journal of Information Technlogu, 1992 .
2. Averweg, U. R., and Erwin , G. J., "Critical Success Factors For Implementation", Hawaii International Conference On System Sciness, 1999.
3. Bergeron, Francois and Begin , Clermont, "The Use of Critical Success Factors in Evaluation of Information Systems : Acase Study", Journal of Management Information System , Vol. 5, No. 4, 2001.
4. Boynton, A.C. and Zmud , R.W., "Anassessnent of Critical Success Factor ", Sloan Management Review, 1984.
5. Delene, William H., and Melean , Ephreim R., Information System Success Revisited", Hawaii International Conference on System Science, 2002.
6. Eberhagen, Niclas, "Critical Success Factors", The Information System Science's,1992.
7. Havelka, Douglas, and Lee, Soon, "Critical Success Factors For Information Requirement Gathering",Information Strategy: The Executive's Journal, 2002.
8. Havelka , D. , Suhon, S. G. and Arlqold , V. " Information Systems quality assurance : the Effect of User's Experiences on quality Factor perceptions", Review of Business Information Systems, 2001.
9. J. Rockart, "Chief Executives Define Their Owan Data Nees", Harvard Business Revirw, 57, No.2, 1979.
10. Leiner, Franz,"Ssccess Factor Analysis As Aninstrument For Information Management", Journal of Computar Information System, 1993.
11. Link UA, Search, "Critical Success Factor", Information System: The Executive's Journal, Vol. 10 Issue 1, 1993.
12. Ma rtin, E.W.June, "Critical Success Factor of Chief MIS/DP Executives", MIS Quarterly, 6:2, 1982.
13. Munro, M.C., and Wheeler , B. R., "Pianning Critical Success Factor and Management Informatio Requirement", MIS Quarerty .
14. Niessink, Frank, and Vliet, H. Van, "Measurement Program Success Factor Revisited", Information and Software Technology, 2000.
15. W. R. Kigand D. Cleland, "The Design of MIS: An Information Analysis Approash", Management Science 22 , No. 3, 1975 .

16. Barbara, Narlin, and Sprague, Jr., 1989, "Information Systems Management in Practice", 2nd ed., Prntice- Itall, New Jersey .
17. Currtis, Graham, "Business Information System : Analysis Design and Practice", 2nd ed. Addison Wesley Pubishing Co., Inc., U. K, 1995 .
18. David, Huugherj., and Thoams, Wheelen., "Strategic Management", 5Th ed. Addison-Wesly Pubishing Co., U.S.A, 1996.
19. J. Cash , *et. al.*, "Information Systems Management", Text and Cases, Corporate, New York, Irwin, 1988.
20. Jerome, Kanter, "Managing With Information", 4Th ed., Prntice- Hall, Inc., New Jersey, 1994.
21. Lester, A., Digman, "Strategic Management : Concepts, Decision, Cases", 2nd ed. Richard D. Irwin, Inc., Boston, 1990 .
22. Mark A. P., Davies, " Understanding Marketing", 1st ed., Prentice- Hall, Europe, U. K, 1998.
23. Olson, David L., "Introduction to Information System Project Management", Mc Graw-Hill- Companies, Inc., New York, 2001 .
24. Paul, Gray, and et. Al., "Management of Information System", 2nd ed., Harcourt Brace College Publishers, U. S. A, 1994.