



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/library/3079>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/10 02:06 +03

الموسوعة السياسية 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 لاغناء المحتوى العربي على الإنترنت.

لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على

info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

<https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الراشدین كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي يتضمن المقال تحتها.



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

هدى 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 إلى اهتمام المنظمة كي تتمكن من تحقيق أهدافها وغاياتها.

يهدف البحث إلى 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 مخرجات نظام المعلومات الإدارية ، جودة مخرجات نظام المعلومات الإدارية، المناخ المنظمي وطبيعة العلاقة المتبادلة بين الإدارة والمستفيدين وطبيعة التحفيز في نظام المعلومات الإدارية. وانتهى البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها إمكانية تطبيق أسلوب عوامل النجاح الحاسمة في المنظمة عينة البحث ، واختتم البحث بمجموعة من المقترنات 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

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 الاقتصاديات المعاصرة، ولتحقيق ذلك فإن الأمر يتطلب اعتماد عوامل ناجح 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 . ولما جل ذلك تم الاعتماد على فرضية رئيسة تقوم على اقتران نجاح نظام المعلومات الإدارية 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 استماراة جاهزة وتم اختيار مديرية توزيع كهرباء المنطقة الشمالية بوصفها ميداناً للبحث.

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

وانتساقاً مع ما ذكر آنفاً فقد أشتمل البحث على ثلاثة محاور تناول الأول منهجية البحث وانصب الثاني 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 بتحليل 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 Mclean , 2002) وتتناولت

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.

وبناءً 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 لا تولي الاهتمام الكافي بنظام المعلومات الإدارية الموجود لديها.

تأسيساً على ما سبق يمكن صياغة مضمون مشكلة البحث في ضوء إشارة التساؤلات الآتية :

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 تقييم الفرصة لتحسين نظام المعلومات الإدارية الراهنة ، مما ينعكس إيجابياً على أداء المنظمة وقدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين منها.
٢. محاولة البحث عن أساليب جديدة مستندة على أساس 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 إمكانية 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 أن تخدم المنظمة عينة البحث.

رابعاً - فرضية البحث

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

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

ولغرض تحليل نتائج البحث ، تم تلاسنانة بمجموعة من الأدوات الإحصائية تمثلت بالآتي :

١. التكرارات والنسب المئوية والمتosطات الحسابية والانحراف المعياري.
 ٢. أسلوب التحليل العاملي (Factor Analysis) على وفق طريقة المكونات الأساسية لتحديد العوامل الرئيسية لنجاح نظام المعلومات الإدارية.
- ولقد تم تكييف هذه العوامل بما يتاسب مع التحليل الاحصائي المتبعة 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) على انه ذلك النظام الذي يكون ذو ا جودة عالية ويقوم بتحقيق جميع أهداف ومتطلبات المستخدم بحيث يغطي جميع إجراءات العمل المطلوبة حالياً ومستقبلاً، ويعمل بطريقة تقنية صحيحة بدون أخطاء وان يكون سهل الصيانة والتطوير بشرط أن 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 مؤشراته ومستوى توقعاته او تطلعاته . (Allingham and OConnor , 1992 , 160)

ما ذكر يلکل التعرف على مفهوم عوامل النجاح الحاسمة إذ يعد Rockart (الأوائل الذين تناولوا ع وامل النجاح الحاسمة من خلال قيامه بتحديد ثلاثة الى ستة عوامل تكون ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة ، وبينجي الاستجابة لها لتحقيق النجاح ذلك من خلال استخدام هذه العوامل لتحديد احتياجات المنظمة من المعلومات وبهذا تكون المنظمة قد حدّدت المعلومات الحرجية لها. (Lester , 1990 , 275- 280)

من هنا تكون عوامل النجاح الحاسمة طريقة لتحديد احتياجات المنظمة من المعلومات (Eberhagen , 1992 , 1979 , 82) وأكـد (Rockart) وتعـد عـوـامل النجـاحـ الحـاسـمـةـ منـ الـأـمـورـ الـتـيـ يـجـبـ أـنـ تـكـونـ عـلـىـ ماـ يـرـامـ لـضـمانـ نـجـاحـ المنـظـمةـ،ـ فـهيـ بـذـلـكـ تـمـثـلـ مـخـلـفـ الـمـجاـلـاتـ الـتـيـ تـمـنـجـ دـعـماـ كـبـيرـاـ وـمـسـتـمـراـ لـتـحـقـيقـ الـأـدـاءـ الـجـيدـ وـالـمـرـضـيـ.ـ وـاـنـفـقـ كـلـ مـنـ (Niessink and Vliet , 2000 , 4) علىـ أـنـ عـوـاملـ النـجـاحـ الحـاسـمـةـ تـعـدـ بـمـثـابـةـ الـمـقـيـاسـ الـذـيـ تـأـخـذـ بـهـ الـمـنـظـمةـ لـتـحـسـينـ فـرـصـ نـجـاحـهاـ بـشـكـلـ أـكـبـرـ.ـ وـبـذـلـكـ يـمـكـنـ القـولـ إـنـ عـوـاملـ النـجـاحـ الحـاسـمـةـ هـيـ أـجـراءـ تـحاـولـ فـيـ الـمـنـظـمةـ تـوـضـيـخـ تـلـكـ الـمـجاـلـاتـ الـرـئـيـسـةـ الـقـلـيلـةـ الـتـيـ تـؤـدـيـ إـلـىـ النـجـاحـ الإـدـارـيـ وـالـمـنـظـميـ (Paul and et.al, 1994, 363).ـ وـفـيـ الـاتـجـاهـ ذـاتـهـ أـكـدـ (Leiner, 1993, 59) عـلـىـ أـنـ عـوـاملـ النـجـاحـ الحـاسـمـةـ هـيـ طـرـيـقـةـ مـنـهـجـيـةـ مـنـظـمةـ لـكـشـفـ

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 الرئيسية والفرعية للمنظمة ككل .
٢. قليلة العدد نسبياً .
٣. معبر عنها بأشياء يجب ان تتجز .
٤. قابلة للتطبيق في جميع المنظمات .

٥. هرمية بطبيعتها فبعضها يرتبط منظمة كل بينما بعضاً الآخر يكون مركزاً بصورة أكبر في مجال وظيفي آخر .

وعلى هذا الأساس فإن عوامل النجاح الحاسمة حظيت باهتمام أكبر من قبل المدراء وذلك للمبررات الآتية : (Curtis, 1995, 369)

ن كل عامل من عوامل النجاح الحاسمة لا يعد حاسماً إلا على أساس افتر اضات 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.

أن كل عامل من عوامل النجاح الحاسمة يجب أن يحتوي على قرارات يمكن دعمها بواسطة نظام المعلومات الإدارية . ولكي يتم توفير هذا الدعم ينبغي هنا أن تشكل عوامل النجاح الحاسمة نقطة جوهيرية في توجيهه نظام المعلومات للاستناد إلى الحاسوب CBIS وعلى النحو الذي يؤدي إلى تحقيق نظام معلومات ناجح. (Paul and et.al., 1994, 369)

ونخلص مما سبق الى ان عوامل 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 ميدان عديدة ليس فقط على مستوى نظام المعلومات الإدارية فحسب ، وإنما على مستوى الإدارة فروعها وأنشطتها كافة. إذ مكن استخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة توجيه جهود المنظمة لتحسين أداء وظيفة التخطيط وتطوير الخطط الاستراتيجية ووضع مجموعة من استراتيجيات الأساسية التي تحدد عمل المنظمة ، ومن ثم التوصل إلى الطرق 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 (5 – 1993,4 Linkua,) عدداً من المجالات التي تظهر أهمية تحديد عوامل النجاح الحاسمة وتمثل في الآتي :

١. تحسين قدرة المنظمة على الرؤية المستقبلية للمزايا التنافسية المختلفة و تحقيق النفوذ التنافسي .

٢. تشجيع عمليات إعادة الهندسة وإدارة التغيير .

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) إلى أن 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 وتقدير مقدار المخاطرة المرتبطة بثلوبيع الجديدة المزعزع 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) إلى إمكانية استخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة في تطوير برامج إدارة الجودة الشاملة (TQM). وبين (الزعيبي، 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 بالآتي: (Barbara and H .., 1989 , 97)

١. الصناعة التي 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 والسيطرة والتي غالباً ما تكون نسبتها منخفضة في تلك الصناعة وتعمل على تحديد عامل أو أكثر في عوامل النجاح الحاسمة في المنظمات الصغيرة و العاملة في الصناعة ذاتها .

٣. البيئة وتتمثل برغبات المستهلكين و احتياجاتهم ، الاقتصاد، العوامل السياسية في الدولة التي تعمل بها المنظمة.

٤. عوامل منظمة مؤقتة : وتمثل في مجالات عمل المنظمة وأنشطتها.

رابعاً - موجهات ومحددات عوامل النجاح الحاسمة

قدم (Olson, 2001,217) عدداً من المحددات (المعيقات) التي قد تجاهه استخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة ، وتمثل 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 .
وأضاف كل من (Boynoton and Zmud, 1984,18) مسألة عدم التحديد الواضح على نحو علمي لعوامل النجاح الحاسمة و التي ستدى إلى أن النتائج المتحققة يليتمإلى التغيير والتبدل 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 بعض التعقيدات والتغيرات التي يتمتع بها النظام ، مما ينتج عنه منهج مبسط وقد لا يمثل البيئة الفعلية بدقة . وحدد (Paul and et.al., 1994, 370) مجموعة من نقاط الضعف في عملية تحديد أسلوب عوامل النجاح الحاسمة وتطبيقاتها، لها صعبة الاستخدام و من ثم هي غير مناسبة لـ منظمات التي لا تمثل المقدرة على تطبيقها على نحو جيد ، فضلاً عن عملية التحفيز التي قد تظهر من قبل بعض المحللين والمدراء في تحديد لهم لهذه العوامل .

وعلى الرغم من وجود مثل هذه المحددات إلا أن أسلوب عوامل النجاح الحاسمة يتمتع بوجود بعض الموجهات التي تسهم في نجاحه وتمثل بـالاتي : (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 لـتحديد المجالات المهمة في المنظمة.

٢ يسهل أسلوب عوامل النجاح الحاسمة من عملية التحليل والتخطيط ، إذ أنه يركز على إبراز مجموعة رئيسة من الأمور وتصنيفها بطريقة تتيح الاختيار السليم لها لـاثبات صحتها وامكانية استخدامها.

خامساً - عوامل النجاح الحاسمة في نظام المعلومات الإدارية

تباعين عوامل النجاح الحاسمة من منظمة إلى أخرى ومن فترة زمنية إلى أخرى، إذ يعود أساس فكرة عوامل النجاح الحاسمة إلى ما يسمى بأزمة المعلومات الإدارية التي نادى بها ولأول مرة (Danial) واستناداً إلى آراء هذا الباحث فإن هناك عدداً محدوداً 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)

ولـتحديد عوامل النجاح الحاسمة والتعرف على الأكثر أهمية منها والتي تم التركيز عليها لـابد 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 المادية، هيكلة النظام التطورات التكنولوجية ، الموارد البشرية ، الأجهزة 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 الآتية :

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 ٢ المؤشرات المحددة بالبيانات الشخصية ، فمن حيث العنوان الوظيفي فقد كانت النسبة الغالبة من عينة البحث هم بعنوان مهندس ومدير فني وبواقع ٦٧٪ أي على التوالي من حجم العينة وان اقل نسبة ٩٪٨ 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٪ ويليها قسم الصيانة ٢٠٪ و ٤٪ لقسم التخطيط والمتابعة وقسم الحاسبة على التوالي و ٦٪ لاقسام الاتصالات ونقل المعلومات وقسم الفحص ، وهذا ما يدل على عدم إعطاء الاهتمام الكافي لأقسام الحاسبة والاتصالات والمعلومات ، وان ٤٠٪ من المدراء والمسؤولين هم من حملة شهادة البكالوريوس يليها شهادة الدبلوم ٢٨٪ و ٢٥٪ من حملة شهادة الثانوية و ٥٪ من الشهادات العليا ، وهذا ما يشير الى أن هناك نسبة جيدة من مد راء المنظمة عينة البحث يتمتعون بخلفية علمية تمكّنهم من أداء عملهم على نحو سليم ، وقربت أعمار المحبين من ٣١ - ٣٥ سنة بمعدل ٢٨٪ يليها ٣٦ - ٤٠ سنة بمعدل ١٧٪ وهذه الفئات العمرية هي المتوقعة لاداء الوظائف في المنظمة عينة البحث ، في حين مثلث فئة ٥١ سنة فأكثر النسبة الأقل إذ شكلت ٩٪ أن عدد سنوات الخدمة الكلية للأفراد تراوحت ما بين ٢١ - ٢٥ سنة بمعدل ٢٨٪ ، وقد حققت هذه الفئة الخاصة بعدد سنوات الخدمة في الموقع الحالي أعلى نسبة لها من بين بقية فئات مد راء عينة البحث ويليه ١٦ سنة . ٢٠٪

الجدول ٢

توزيع أفراد عينة البحث على وفق البيانات الشخصية

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

يتبَع ←

ما قبله ←

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

ثانياً - تحليل أراء المدراء وموافقهم باستخدام أسلوب التحليل العائلي يمكن مناقشة التحليل العائلي لاستجابات عينة البحث من خلال مجموعة من العوامل الأساسية وكما موضح في الجدول ٣ .

الجدول ٣ التوزيع النهائي لعوامل النجاح الخامسة لنظام المعلومات الإدارية

اسم العامل	القيمة الذاتية	معدل ما يفسره من البيانات الكلية	عدد المتغيرات	نوع المتغير	مقدار التحميل	مقدار الشيوع
أولاً: دعم الإدارة لنظام 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 ←

ما قبله ←

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

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 مما يدل على أهميته من وجهة نظر المدراء فالرجال لدى المستفيدن عن النظام لتوفيره المعلومات المطلوبة والسعى لمواكبة التطورات التكنولوجية واستخدام أجهزة حاسب متقدمة وقيام الإدارة بالتحفيز السليم وفعاليات النظام كافتئراً على الإدارة لوجود الأسبقيات في تلبية احتجاجات المستفيدن يعد من أكثر العناصر أهمية من خلال معدل تحميل ٧٣٪ ومن ثم وجود الاتصالات السليمة بين إدارة النظام والمستفيدن التي بلغ معدل الشيوع لها ٨٨٪ ويدل على ذلك اتفاق ٢٧,٢٪ من المدراء على مراعاة الأسبقيات في تلبية حاجات المستفيدن 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 ما فيه من البيانات الكلية ٤٪ وهذا العامل يؤشر وجود الأطر البشرية المؤهلة ، واصد البرمجيات الملائمة ، ومن ثم توفير الحماية والامان لنظام المعلومات الإدارية وقد تبين أن اكثر المتغيرات أهمية لهذا العامل إسهام الإدارة مالياً للاستفادة من مخرجات النظم من جمل معدل تحميل ٨١٪ لهذا المتغير وان ٤٪ المدراء يفضلون الإسهام المالي في إقامة وحدات لنظام المعلومات ، أما

من حيث أعلى معدل شیوع ٩٢% فكان لوجود وحدة متخصصة لنظام المعلومات الإدارية و هذا ما اتفق عليه ٦٢% من الأفراد المبحوثين.

العامل الثالث - جودة مخرجات نظام المعلومات

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

العامل الرابع - المناخ المنظمي وطبيعة العلاقة المترادفة بين الإدارة والمستفيدين
يفسر هذا العامل ١,٧% من التباين ومعدل ما يفسره من البيانات الكلية ٩,٩% ويضم متغيرين اثنين ، هما العلاقة المترادفة 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% وجود العلاقة الإيجابية بين إدارة النظام والمستخدمين يصف جزءاً من هذه الأجواء من خلال معدل شیوع ٩٠% وجاء ذلك باتفاق ٧٤% من الأفراد المبحوثين .

العامل الخامس - طبيعة التحفيز في نظام المعلومات الإدارية

يفسر هذا العامل ٣,١% من التباين ويفسر ٦٧% من البيانات الكلية ، وهذا ما يؤكّد أهمية على الرغم من احتوائه على عنصر واحد وهو طبيعة التحفيز في نظام المعلومات الإدارية، وقد شكلا معدلا التحميل والشیوع لهذا العامل ٧١,٠% و ٦٩,٦% التوالي الذي يعد معدلا مرتفعا نسبياً ، وجاء ذلك باتفاق ٩٢,٩% من يؤكّدون على ضرورة استخدام الوسائل الملائمة لتحفيز العاملين وللحصول على نظام معلومات ناجح.

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

الاستنتاجات

١. شخص البحث عاملًا مهمًا بوصفه من العوامل الرئيسة الذي يمكن في دعم الإدارة لنظام المعلومات الإدارية ، وعده هذا العامل مهمًا لمراعاة الأسبقيّة في تبليغ حاجات المستفيدين ولتحقيق نظام فاعل ، إذ جاءت الإجابات لتأكيد أهميّة 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 عاملًا آخر يرتبط بطبيعة التحفيز في نظام المعلومات الإدارية من خلال اعتماد الوسائل ا لملائمة لذلك، وهذا ما أكد عليه القسم الأكبر من الأفراد المبحوثين.

الوصيات

١. اضرورة إدراك إدارة المنظمات بعامة والمنظمة عينة البحث بخاصة دور وأهمية نظام المعلومات الإدارية في نجاح أعمالها والعمل باستمرار على تطويره وتحديثه ليفي باحتياجات ومتطلبات المتعلم لين معه (المستفيدين منه) وذلك من خلال تكثيف الدورات التدريبية التي تركز على برامج الحاسوب واستخداماته والمحاضرات والندوات والاشتراك مع الجامعات والمعاهد لإيضاح دور النظام.
٢. التركيز على دور القيادات العليا في المنظمة عينة البحث لتحقيق نظام معلومات إدارية ناجحة، وذلك بزيادة الاهتمام بتزويد المدراء في مختلف المستويات الإدارية بالمعلومات المتعلقة بمحりات العمل واعطائهم الفرصة الكافية للاطلاع على التغيرات والتقييمات كافة في مختلف مجالات العمل واستخدام أجهزة حاسب متغيرة 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 والمنتشرة بدعم الإدارة للنظام، درجة الاستفادة من مخرجات النظام، جودة مخرجات النظام ، المناخ المنظمي والعلاقة المتبادلة بين الإدارة والمستفيدين وطبيعة التحفيز في النظام.

٤. لعرض الخروج بنتائج اکثر 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 وتقديرات افضل.

المراجع

أولاً - المراجع باللغة العربية

١. غسان فريد عيسى، ابراهيم عبد الواحد نائبنا بناء نظم معلومات معيارية ناجحة "، المجلة الإدارية للعلوم التطبيقية، المجلد الرابع، العدد الأول، ٢٠٠٢ .
١. حسن علي الزبيدي، 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 Vary among Users ?" 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., "Anassessnt 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 Own Data Needs", Harvard Business Revirw, 57, No.2, 1979.
10. Leiner, Franz,"Sscess 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. Martin, 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 Approach", 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 Publishing Co., Inc., U. K, 1995 .
18. David, Huugherj., and Thoams, Wheelen., "Strategic Management", 5Th ed. Addison-Wesly Publishing 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.