انعكاس خصائص تقانة المعلومات على جودة المعلومات الاستراتيجية
دراسة تحليلية على عينة من العاملين في البنك المركزي العراقي ــ فرع الموصل [+]

ايمان عبد محمد احمد البدراني [*]

المستخلص :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اثر انعكاس خصائص تقانة المعلومات على جودة المعلومات الاستراتيجية في البنك المركزي العراقي ــ فرع الموصل ، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق اهداف الدراسة . ومن خلال مراجعة الإسهامات العلمية في هذا المجال تم صياغة نموذج الدراسة حيث تكونت عينة الدراسه من مجموعه من الموظفين العاملين في البنك المذكور بنسبة استجابة بلغت (94.736) ، وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائية spss.16 في التحليل الاحصائي باستخدام استبيان مكون من (51) فقرة كاداه للدراسة ، و تم التأكد من ثبات الاستبانة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ لتحديد درجة تباين اداة القياس ، وقد أظهر تحليل النتائج وتفسيرها وجود أثر لخصائص تقانة المعلومات على جودة المعلومات الاستراتيجية ، وتبين ان متغير فاعلية النظم كان من الخصائص الاكثر اسهاما في التاثير على جودة المعلومات الاستراتيجية . وخلصت الدّراسة إلى ضرورة تعزيز فاعلية قاعدة المعلومات لتقديم الخدمات بكفاءة عالية وضرورة الاهتمام بتحديث الاجهزة مع استخدام البرمجيات الحيثة ، من اجل تحسين جودة المعلومات الاستراتيجية وبالتالي السعي لتحسين و تامين الخدمة المصرفية المرجوه لزيادة قاعدة العملاء .

الكلمات المفتاحية : تقنية المعلومات والاتصالات ، المعلومات الاستراتيجية ، كفاءة النظم ، فاعلية النظم ، امن المعلومات

REFLECTION OF TECHNICAL INFORMATION CHARACTERISTICS ON THE QUALITY OF STRATEGIC INFORMATION AN ANALYTICAL STUDY ON A SAMPLE OF WORKERS IN THE CENTRAL BANK OF IRAQ- MOSUL BRANCH

Eman Abed Mohammed Ahmed al-Badrani

Abstract:

This study aims to know the effect of reflection of Technical Information characteristics on the quality of strategic information in the Central Bank of Iraq in Mosul branch، Using descriptive analytical method to achieve the objectives of the study. Through a review of the scientific contributions in this field ,was drafting the study sample the study sample consisted of a group of employees in the bank staff response rate (94.736), Spss.16 were relying on statistical analysis in the statistical package, Using a questionnaire consisting of (51) paragraph tool for the study, Has been to ensure the

[+] تاريخ إستلام البحث 2015/6/22 ، تاريخ قبول النشر 2016/1/28 .

[*] مدرس/المعهد التقني / موصل / الجامعة التقنية الشمالية

stability of the questionnaire using Cronbach's alpha method to determine the degree of variation measurement tool in this study, Analysis of the results showed the presence of and interpret the impact of information technology on the quality of the characteristics of strategic information, It turns out that the effectiveness of the systems were the most variable characteristics of contribution in influencing the quality of strategic information. The study concluded that the need to enhance the effectiveness of the information base to provide services with high efficiency and the need to update the attention devices with the use of flashy software, in order to improve the quality of strategic information and thus strive to improve and secure the desired banking service to increase customer base.

Keywords: information and communication technology, strategic information, systems efficiency, the effectiveness of systems, information security.

المقدمة :

شهدت المنظمات العامة والخاصة نقلة كبيرة ، تمثلت باستخدام الحاسب وقواعد البيانات والوسائل التكنولوجية الأخرى التي اسهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب. والقطاع المصرفي يتميز بأنه من أسرع القطاعات تبنيًا للتطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات للاستفادة منها في تطوير الخدمات المصرفية واستحداث كثير من الخدمات التي لم تكن لتوجد لولا الثورة التكنولوجية وإفرازاتها المتلاحقة مما يجعل تلك المصارف وسائر الأنظمة التي تتألف منها ـ بما فيها نظم المعلومات ــ عرضه للتأثر بالعديد من العوامل التي تفرضها طبيعة عملها، وكيفية تأدية أنشطتها. وهنا يجب تأكيد حقيقة أساسية وهى ضرورة متابعة المصارف عن كثب التغيرات البيئية والبنيوية التي تعمل في ظلها، وهذه المتابعة تحتاج إلى كم هائل من المعلومات ذات خصائص مميزة ينتج مخرجات معلوماتية يعول عليها في عملية المفاضلة لدى المستفيدين (افراد، مؤسسات، مصارف) لاسيما وان الجودة اصبحت وسيلة تنافسية واستراتيجية متميزة تسير في مقتضاها كل متطلبات التطوير والتنمية المستدامة. إن معلومات بهذه الصفات والخصائص لا يمكن أن تتوفر للمنظمة اليوم إلا عن طريق نظام للمعلومات يقوم بمعالجة البيانات وتزويد المستخدمين بمعلومات ذات مواصفات جيدة وفعالة وهذا ماسيتم التطرق إليه في محاور الدراسة التي تسلسلت على النحو الأتي، المبحث الأول: خصص لمنهجية الدراسة ، المبحث الثاني : شمل إطاراً نظرياً مناسباً للتعريف بمتغيري الدراسة، المبحث الثالث : ضم الإطار العملي بكل ما يمكن أن يحتويه من قبول الفرضيات أو رفضها وتحليل نتائج الاختبار. اما المبحث الرابع : فقد أشتمل على استنتاجات الباحثة ومقترحاتها .

المبحث الاول ــ منهجية الدراسة

أولاً : مشكلة الدراسة

يؤدي استخدام نظم المعلومات الى رفع فاعلية اداء العاملين من خلال الممارسة الفعلية على اختلاف مستوياتهم وواجباتهم ومواقعهم ويوفر الوقت والمال والسرعة والسهولة في انجاز العمل . ولايقتصر الامر على تزويد المدراء او العاملين بالمعلومات بل لابد ان تتمتع هذه المعلومات بالعديد من الخصائص النوعية لتسهم في تحسين جودة المعلومات الاستراتيجية لتعود بالنفع على المنظمة مع التاكيد على التطبيق الصحيح لهذه الانظمة للوصول الى معلومات نوعية تخدم المنظمة في الزمان والوقت المناسبين . تكمن مشكلة الدراسة في معرفة مإذا كان هناك اثر لخصائص نظم المعلومات في فرع البنك المركزي بالموصل على جودة المعلومات الاستراتيجية ؟ ووفقا لذلك تحاول الدراسة الاجابة عن التساؤلات الآتية

1. هل تعمل نظم المعلومات المستخدمة في المصرف عينة الدراسة على زيادة كفاءة وفاعلية أداء المصرف المذكور؟
2. هل تتوافر أية علاقة سواء كانت في إطار الارتباط أو الأثر بين خصائص تقانات المعلومات نظم المعلومات لدى المصرف عينة الدراسة ؟

ثانيا ـ أهداف الدراسة : تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

1- عرض إسهامات الباحثين النظرية في موضوعي تقانة ونظم المعلومات و المعلومات الاستراتيجية .

2- التعرف على خصائص نظم المعلومات التي تؤثر على جودة المعلومات الاستراتيجية في عينة الدراسة .

3- التعرف على العلاقة أي الدور الذي تؤديه خصائص نظم المعلومات في تحسين جودة المعلومات الاستراتيجية .

4- التعرف على الاثر الذي يمكن أن تفرزه خصائص نظم المعلومات في تحسين جودة المعلومات الاستراتيجية .

5- تقديم التوصيات اللازمة لتعزيز دور خصائص نظم المعلومات في تحسين جودة المعلومات الاستراتيجية ، والمقترحات المناسبة لتعزيز الانتفاع من مزاياه .

ثالثا ـ أهمية الدراسة : تتلخص أهمية هذه الدراسة على النحو الأتي :

1-تأتي هذه الدراسة بمثابة دعوة للتطوير والتفاعل مع تقنيات المعلومات الحديثة ، حيث تعمل على تعزيز الكفاءة الأدائية التي تنعكس بشكل ايجابي عل تطوير الأداء في مختلف اوجه نشاطات المنظمة .

2-تظهر أهمية لدراسة من خلال أهمية الجهاز المصرفي الذي يشكل البداية والنهاية للحركة المالية والاقتصادية، خاصة وكونه من احد القطاعات التي لازالت تعمل في خضم الازمات العنيفة التي تعصف في البيئة العراقية الداخلية والخارجية ولكي يقوم القطاع بهذه المهمة ، لابد من وجود قاعدة بيانات ومعلومات للتعامل مع الكم الهائل من المعلومات لتساعد العاملين في أداء العمل المطلوب بما يكفل تحقيق اهداف هذه المصارف .

3-أهمية المتغيرات المبحوثة ، فالدراسة ركزت على متغيرين مهمين هما نظم المعلومات و جودة المعلومات الاستراتيجية حيث أن لهذين المتغيرين الأثر الكبير في تطوير المنظمات بشكل عام سواء الإنتاجية منها أو الخدمية ، وهما بلا شك موضوعان محل للاهتمام في الوقت الحاضر.

4-تحفيز القطاع المصرفي لاستخدام التكنلوجيا والبرامج الحديثة المتطورة لاسيما نظم وتقانة المعلومات وبيان أهمية استخدامها ، وما لها من ثمار يحصدونها عند استخدامها، ومما ييسر توفير البيانات والمعلومات امامهم بشفافية ووضوح.

رابعا ـ أسلوب الدراسة وطرق جمع البيانات :

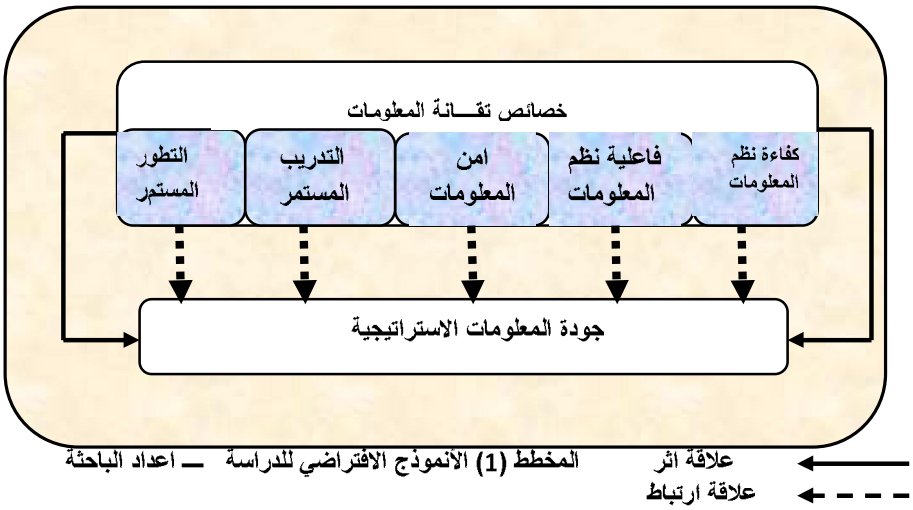
تم استخدام المنهج الوصفي (Descriptive Methodology) ومن المنطلق أن هذا المنهج يتناول الممارسات و الظواهر كما هي على أرض الوا قع باستخدام الاستبانة التي قامت الباحثة باعدادها و تصميمها بالاعتماد على عدد من استبيانات الدراسات السابقة ، وتم عرض الاستبيان على مجموعة من الاساتذة وعلى ضوء آرائهم تم حذف و تعديل وإضافة بعض العبارات وإعادة صياغة بعضها الاخر لتصبح أكثر فهما وأصبح الاستبيان في شكله النهائي يحتوي على جزئين : الاول تعلق بالخصائص الشخصية الديموغرافية العامة لافراد عينة الدراسة ، فيما تضمن الجزء الثاني الفقرات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة اذ تم الاستعانة بالادبيات الخاصة بموضوع الدراسة من كتب وبحوث واطاريح عربية واجنبية وانترنيت لغرض تعيين المقاييس اللازمة لصياغة اسئلة الدراسة والتي تمثلت بالاتي : -

1- خصائص نظم المعلومات : جاء بخمسة ابعاد هي : كفاءة نظم المعلومات ، فاعلية نظم المعلومات ، امن المعلومات ، التدريب المستمر للعاملين ، التطور المستمر للعاملين . وتضمن المقاييس (x1-x35) بواقع (7) فقرات لكل منها باعتباره المتغير المستقل .

2- جودة المعلومات الاستراتيجية :جاء بثلاثة ابعاد هي : البعد الزمني (4) فقرات ، بعد المحتوى (6) فقرات ، البعد الشكلي (6) فقرات ، وتضمن المقاييس(x36-x51) باعتباره المتغير المعتمد .

كما استخدم مقياس (Likert) الخماسي والمرتب بالتدريج من عبارة اتفق تماما ، التي اخذت الوزن (5 صحيح) وصولا الى عبارة لا اتفق تماما التي اخذت الوزن (1 صحيح) .

خامسا ـ أنموذج الدراسة : تتبنى الدراسة الحالية أنموذجا افتراضيا يعتمد على متغيرين رئيسين هما :خصائص تقانة المعلومات باعتباره متغيرا مستقلا و جودة المعلومات الاستراتيجية باعتباره متغيرا معتمدا ، المخطط (1)



المخطط (1) الأنموذج الافتراضي للدراسة ـــ اعداد الباحثة

سادسا ـ فرضيات الدراسة : اعتمدت الدراسة فرضيتين اساسيتين مفادهما :

الاولى : لاتوجد علاقة ارتباط معنوية ذو دلالة احصائية بين خصائص تقانة المعلومات وابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية.

الثانية : لاتوجد علاقات تاثير معنوي ذو دلالة احصائية لخصائص تقانة المعلومات على جودة المعلومات الاستراتيجية وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الاتية :

1. لا تؤثر كفاءة النظم معنويا في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية .
2. لا تؤثر فاعلية النظم معنويا في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية .
3. لا يؤثر امن المعلمات معنويا في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية .
4. لا يؤثر التدريب المستمر معنويا في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية .
5. لا يؤثر التطور المستمر معنويا في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية .

سابعا ـ مجتمع و عينة الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من القطاع المصرفي لانسجامه مع طبيعة الموضوع والمتغيرات كونه يطبق ويحرص على الاستفادة من استخدامات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع الوحدات والأقسام . وقد تم اختيار البنك

المركزي العراقي – فرع الموصل لاجراء الدراسة الميدانية ، اذ تم اختيار عينه عشوائيه بسيطة من مجموعة من الموظفين العاملين في البنك المذكور، وقد تم توزيع (45) استبانة تم استرداد (40) استبانة فقط ، اثنتان منها غير صالحة للتحليل لذلك بلغ عدد الاستبانات التي اجري التحليل عليها (38) استبانة بنسبة استجابة بلغت (94.736) وهي نسبة جيدة جدا .

ثامنا – اساليب التحليل الاحصائي :

اعتمدت الباحثة على عدد من الاساليب الاحصائية بعد جمعها لاستمارات الاستبانة تمثلت بالبرنامج الاحصائي SPSS.16

لاجراء التحليلات الاحصائية المطلوبة . والادوات الاحصائية المستخدمة تتمثل بالاتي :

- استخدام التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري في وصف وتشخيص متغيرات الدراسة.
- معامل الارتباط البسيط : استخدام في تحديد قوة العلاقة بين متغيرين فضلا عن استخدامه في تحديد الاتساق الداخلي لمكونات تقانة المعلومات وابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية .
- الانحدار المتعدد : استخدام في قياس التاثير المعنوي للمتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد.
- الاهمية النسبية ،التي تم تحديده طبقا للمقياس الاتي :

$$\text{الاهمية النسبية} = \frac{\text{العلامة القصوى – العلامة الدنيا}}{3}$$

مدى التطبيق = $\frac{5-1}{3}$ = (1,33) بعد ذلك تضاف هذه القيمة الى اقل قيمة في المقياس وهي (1) وبناء على ذلك يكون:

الاهمية المنخفضة من	1 - اقل من 2 ,33
الاهمية المتوسطة من	2 ,33 - لغاية 3,66
الاهمية المرتفعة من	3,67 فأكثر

المبحث الثاني ـ الاطار النظري

مقدمة :

أوجدت تقنيات المعلومات والاتصالات خلال السنوات القليلة الماضية واقعًا إداريًا جديدًا مختلفًا تمامًا عما كان عليه الواقع قبل سنوات قليلة اتسم في ظهور الكثير من المفاهيم والمنظومات الفكرية هي : وكما اوردها [1] [2] [3]

1. الاقتناع بأهمية البيئة المحيطة : تركز على ضرورة دراسة المناخ المحيط بحثًا عن الفرص والعمل على استثمارها ، ورصدًا لمصادر الخطر والعمل على تجنبها ، وأن تدرك المعاني الصحيحة لما يحدث حولها.
2. التوجه بالسوق: أن الإدارة الجديدة تبدأ من السوق وتنتهي بالسوق ، بهدف أن تؤمن لنفسها مركزًا تنافسيًا في السوق من خلال تقديم منتجات أو خدمات ترضى للعملاء رغباتهم وتتفوق على ما يطرحه المنافسون .
3. استيعاب التقنية الجديدة والمتجددة : والتي تتمثل في شكل منظومة متكاملة تتناول تخطيط التقنية وما يرتبط بها من معلومات وبرمجيات ومتطلبات مادية وقدرات ومهارات بشرية لاستيعابها وتوظيفها على الوجه الأمثل .
4. المنافسة سبيل البقاء: تعد المنافسة في العصر الحالي تحديًا متزايد الخطورة ، يمتد تأثيره ليهدد المنظمات والإدارات الحكومية ، بل والمنظمات الإقليمية والدول ذاتها.

5. حشد واستثمار كل الطاقات: ان وجود التكامل والتفاعل بين مختلف الموارد المادية والبشرية المعلوماتية يمكن من التوصل الى افضل مستويات الفاعلية والكفاءة أفضل في الأداء والانجازات المتميزة .

6. تنمية فرق العمل وتطبيق نظم إدارة الأداء: تعتمد المنظمات على فرق العمل كوسيلة لتنسيق واستثمار الطاقات الفكرية والخبرات العملية للأفراد وتوجيهها ، لتكوين شبكات متناسقة من تلك الفرق وبذلك تتهيأ فرص أفضل للعمل .

7. التركيز في المجالات ذات القيمة المضافة الأعلى : أي التركيز على الأنشطة ذات القيمة المضافة وذلك لترشيد استثمار مواردها بما يعود بأعلى العوائد ، و التخلص من الأنشطة ذات القيمة المضافة الأقل .

8. الاتجاه نحو اللامركزية : لانها تتيح للمنظمة مواكبة المنافسة واستثمار الفرص ، مقابلة متطلبات التنويع وإرضاء العملاء ، حتمية توفير المرونة في اتخاذ القرار ، الاستفادة من الطاقات البشرية ذات المعرفة [4] .

اولا : نظم وتقانة المعلومات

ازدادت أهمية نظم المعلومات في ظل تنامي وتطور المنظمات وبعد ان أصبحت المعلومات موردًا استراتيجيًا لاغنى للمنظمات الحديثة عنه، من هذا المنطلق لابد من إلقاء نظرة على المفاهيم المرتبطة بالنظام و نظم المعلومات كالاتي :

(1ـ1) النظام System :

بات لمفهوم النظام دور هام وبخاصة في علم الإدارة حيث يعتبر أسلوب النظام أداة أساسية و فعالة للتغلب على بعض المشاكل والصعاب التي تواجه إدارة المنظمة [5] . فقد عرفه [6] "مجموعة ذات طابع انتظامي لمكونات مستقلة ومترابطة

ومتكاملة ، و لكنها تعتمد على بعضها البعض من أجل تحقيق الأهداف المشتركة" . كما عرفه [7] النظام بأنه " مجموعة من العناصر أو الأجزاء المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل تحكمها علاقات ، وآلية عمل معينة في نطاق محدد، لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام" . مما سبق يمكن تحديد العناصر المكونة له و المتمثلة في الاتي [8] :

1. المدخلات : و تضم العناصر الغير متجانسة كالبيانات و الآلات ليتمكن من القيام بالأنشطة المختلفة لتحقيق الأهداف.

2. العمليات : يقصد بها تحويل المدخلات إلى مخرجات و قد تكون عملية التحويل عبارة عن آلة أو إنسان أو الاثنين معًا

3. المخرجات : ناتج عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات وتعد الأداة التي من خلالها يتم التحقق من أداء النظام و قدرته على تحقيق أهدافه [9].

4. المعلومة المرتدة/ التغذية الراجعة: هي الأداة التصحيحية للمخرجات ويتم خلالها تحقيق الرقابة على أداء النظام ، وهناك المعلومات المرتدة التصحيحية أي إرجاع الأشياء إلى وضعها الصحيح ، اما المعلومات المرتدة التطويرية فهي تعمل على تطوير أداء النظام أو تغيير الأهداف [10].

5 . العلاقات : هي الوسيلة التي من خلالها يتم ربط النظم الفرعية ببعضها ، و أيضا ربط النظام ببيئته .

6 . بيئة النظام : لا يوجد النظام في معزل عن النظم الأخرى ، فتواجده في البيئة يسمح له باستقطاب مدخلاته منها كما أنه يلقي بمخرجاته إليها و بالتالي فعدم وجود تفاعل بين النظام و بيئته يؤدي إلى فشل النظام .

(1 ــ 2) نظم المعلومات :

اولا ـ المفهوم :

بادئ ذي بدأ لابد من تسليط الضوء حول مفهوم تكنولوجيا المعلومات اولا قبل البدء بالحديث عن نظم المعلومات، إذن : ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات ؟ .

اقترن مصطلح تكنولوجيا المعلومات بكل انواع التكنولوجيا ، فنرى ان البعض يترجم كلمة تكنولوجيا الى العربية : التقنية أو تقنيات بينما يراها آخرون أنها تقانة أو تقانات [11] . اما كلمة تكنولوجيا (Technology) مكونه من كلمتين يونانيتين هما : (Tochno) بمعنى الفن، المهارة ،الصنعة ، والاخرى (Logy) بمعنى العلم. اما كلمة المعلومات (Information) فهي لاتينيه الاصل وتعني تعلم المعرفة [12] ، ولابد من التمييز بين البيانات والمعلومات ، فالبيانات عبارة عن حقائق ليست لها معنى وقد تأخذ شكل أرقام أو رموز أو عبارة أو جمل لامعنى لها إلا إذا تمت معالجتها وإرتبطت مع بعضها بشكل منطقي مفهوم لتتحول الى معلومات ، أما المعلومات فهي حقائق لها معنى مفيد وهي تتالف من البيانات المنظمة بطريقة توليفية مناسبة بحيث تعطي معنى خاص وقيمة للمستلم [13] . وأشار [14] ان التكنلوجيا هي" الأدوات ، الإجرارات ، الوسائل ، التقنيات ، الآلات ، المكائن المستخدمة لتحويل مدخلات المنظمة (مواد ، معلومات ، وأفكار) الى مخرجات (سلع وخدمات)" . اما تكنلوجيا المعلومات فلم تحظى بتعريف موحد خاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد بل تنوعت تبعا لرؤية كل واحد لها، فهي ("تشير الى الوسائل المستخدمة لانتاج ، معالجة، تخزين ، استرجاع ،ارسال المعلومة سواء في شكل كلامي (صوتي) اوكتابي اوصورة") [15] . اما [16] فيعد " تكنلوجيا المعلومات، جميع انواع التكنلوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني ، وتشمل تكنلوجيا الحاسبات الالية ووسائل الاتصال وشبكات الربط واجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات". ويرى [17] انها تتكون من جانبين : الجانب المادي يتكون من معدات الحاسوب والتحكم الآلي وتكنولوجيا الإتصالات، أما الجانب الذهني فيتكون من البرامجيات والذكاء الصناعي وهندسة البرامجيات .

مما تقدم ترى الباحثة بان تكنلوجيا المعلومات : هي تشكيلة ناتجة عن اندماج عناصر تكنلوجيا المعلوماتية من جهة وتكنلوجيا الاتصال من جهة اخرى ، لتكون ذلك النظام المتكامل الذي يربط بين الالة والمستفيد مما يمكن من استخدام كل تقنية من تقنيات المعلومات في مجالات تطبيقية متعددة في منظمات الأعمال. يتبين مما سبق بان تكنلوجيا المعلومات تعني كل التقانات المتعلقة بالحاسوب وتقانات الاتصال فضلا عن كونها ذات طبيعة اقتحامية ، اذ تمكنت من اقتحام الميادين : السياسية ، المدنية، العسكرية ، التجارية ، التعليمية ... الخ ، بل انها شملت حتى الميادين التي عجز الانسان عن اقتحامها وفتحت افاق جديدة وبدون استثناء في الطب ، الدواء ، النقل ، المواصلات ، الامن ، القانون ، الاعلام ، البيئة ، الاقتصاد . ومن اهم خصائص تكنلوجيا المعلومات هي في الاتي [18] و [19]:

- تقليص الوقت و المكان لان وسائل التخزين تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة .
- اقتسام المهام الفكريه مع الألة ، قليلة الكلفة والسرعة في نفس الوقت ،
- سهولة التدريب لتوحيد مجموعة التجهيزات المستندة الى تكنلوجيا المعلومات .
- الذكاء الصناعي والتحكم في عملية الانتاج .
- التفاعلية لانها تسمح بتبادل الادوار، واللاتزامنية لامكانية استلام الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم .
- اللامركزية وهي خاصيية تسمح باستقلالية تكنلوجيا المعلومات والاتصالات .
- قابلية التحرك والحركية وخاصية الشيوع والانتشار ـ العالمية والكونية .
- زيادة كفاءة وفاعلية الأفراد العاملين كمجموعات في مكان واحد أو في مواقع مختلفة.

اما بالنسبة لمفهوم نظم المعلومات الذي يعد احد نتاجات تكنلوجيا المعلومات فقد عرفه [20] بأنه" مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وبثها وتوزيعها بغرض

دعم صناعة القرارات والتنسيق وتأمين السيطرة على المنفعة فضلا عن تحليل المشكلات وتأمين المنظور المطلوب للموضوعات المعقدة." وعده [21] "النظام الذي يقوم يدويًا أو آليا بجمع المعلومات وتنظيمها وتخزينها ومعالجتها وعرضها في أشكالها(البيانات الخام، البيانات المحللة، المعرفة ، النظم الخبيرة) وبأي من الوسائل(النصية والمرئية والصوتية") . وعرف[22] نظم المعلومات بأنها " مجموعة من العناصر المترابطة التي تغير في قدرة المعلومات بحيث تجعلها وحده معلوماتية شاملة ومعروفة" . وعليه ترى الباحثة بأن نظم المعلومات هو مجموعة من العناصر المترابطة والتي تعمل معًا على تحقيق تكامل البيانات من مصادر مختلفة لتشكل نظام معلومات متكامل بقصد توفير المعلومات الضرورية لتحقيق الاهداف .

وفي هذا السياق يرى [23] المتغيرات الرئيسية لنظام المعلومات تتحدد بالاتي :

1- القدرة على توفير المعلومات : أي سهولة امكانية الحصول على ما يلاءم حاجات وحده العمل من المعلومات المدركة.
2- المقدار : كمية البيانات التي جمعت وفسرت في المنظمة ، ومقدار المعلومات التي تمت معالجتها لتقديمها للأقسام.
3- الانتظام : تشير إلى الإدراك المستقر عبر الزمن لمتطلبات وحده العمل من المعلومات .
4- غموض المعلومات (الالتباس) : قد تأخذ المعلومات أكثر من معنى ، فإذا كانت واضحة محددة ولها تفسير واحد متشابه فهي غير غامضة ، أما عندما يغلب عليها طابع الاختلاف و تعدد التفسيرات ستكون حينئذ غامضة .
5- الاستقلالية : تشير إلى الدرجة التي تجهز بها وحدة معالجة المعلومات ما تحتاجه من معلومات .

ثانيا - أهمية نظم وتقانة المعلومات :

ادى الاتساع غير المسبوق في تقنية العلومات اختراعا واستخداما الى انها اسهمت في زيادة الكفاءة والفعالية الاقتصادية والادارية في نفس الوقت خففت في التكلفة وحاصرت البيروقراطية والروتيين وقصرت الاجراءات التي تهدر الاموال والوقت[24] كما تؤدي نظم المعلومات دورا هاما في دعم الاهداف الاستراتيجية من خلال الادوار الاساسية التالية [25] :

- ❖ تحسين الكفاءة الانتاجية : عن طريق تقليل تكاليف العمليات و تحسين مستوى الجودة في المنتجات و الخدمات.
- ❖ المساهمة في تحقيق الابداع في العمل : تساهم تكنولوجيا العلومات في تطوير منتجات و خدمات جديدة ، و طرق و أساليب ذات كفاءة عالية في جميع العمليات ، بدء بمرحلة التصميم و انتهاء بخدمات ما بعد البيع .
- ❖ بناء موارد تكنولوجيا معلو مات استراتيجية : تكنولوجيا المعلومات تساعد في بناء موارد معلومات استراتيجية للمؤسسة ، تجعلها تحصل على المزا يا باستخدام الفرص الاستراتيجية كنتيجة لاستخدام نظم المعلومات المتطورة .

وتتحدد بديهيا اهمية أي نظام للمعلومات من خلال مستوى فاعلية مخرجاته أي مستوى الاستخدام او الفوائد او الانجازات التي تترتب على استخدامها [26] ، وفي ضوء هذا التصور حدد [27] تلك الاهمية بما يأتي :

1. تقدم نظم المعلومات قدرات كبيرة وسريعة في الوقت الحقيقي الى المعلومات التي تحتاجها الادارة اثناء صياغة وتطبيق وتقييم استراتيجية الاعمال الشاملة ولاغراض التحليل الاستراتيجي لوضعها الحالي ، اوقدرتها التنافسية في بالمستقبل .
2. تقدم تقارير موجزة وشاملة عن انشطة المنظمة تضم معلومات داخلية عن القوة والضعف وعن الفرص والتهديدات الخارجية
3. تسمح للمدراء بانتاج المعلومات ورؤيتها من عدة ابعاد فضلا عن انها تقوم بتجهيزهم بتسهيلات مرنة تساعد على انشاء وتشكيل اكثر من نظرة مطلة على المعلومات بسهولة وبصورة تساعد على تحقيق فهم افضل للمشكلة .

ثالثا ـ ابعاد خصائص نظم وتقانة المعلومات :

ادى تنامي القيمة الاقتصادية للمعلومات وشيوع التقنيات الحديثة الى ضرورة توفير نظم واساليب للتعامل مع هذه المعلومات ، فمن هنا تميزت نظم المعلومات عن غيرها بمجموعة من الخصائص :

1ـ كفاءة نظم المعلومات : يمكن تعريف الكفاءة بأنها " الاستخدام الأمثل للموارد لتحقيق النتائج المرغوبة" وتعنى الكفاءة مدى تحقق هذا النظام للأهداف التي أنشى من اجلها ومقارنة ذلك مع ما هو مستهدف تحقيقه في فترة زمنية معينة . ولما كان هدف نظام المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية عن الماضي والحاضر والمستقبل بالدقة والملائمة والوقت والتكلفة المناسبة ، ولأجل مساعدة الإدارة في مهام التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات ، لذا فإن كفاءته حتما تتحدد في هذا الإطار بالنتيجة [2] . كما يحدد [2] بأن الكفاءة تقررها أربعة مؤشرات رئيسية متكاملة هي:

- **الدقة** : اي توافر درجة مناسبة من الدقة في المعلومات المعدة لاستخدامها بدرجة عالية من الثقة في الأغراض الإدارية مثل التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات .
- **الملائمة** : وتعنى أن تتطابق أنواع ومواصفات البيانات والمعلومات مع احتياجات المستخدمين.
- **الوقت المناسب:** اي مراعاة عامل الزمن عند توفير البيانات والمعلومات إن مجرد توفيرها لا يعنى شيئًا بقدر ما يعنى الحصول على هذه البيانات والمعلومات بالوقت المناسب لأغراض اتخاذ القرار المناسب .
- **التكلفة المناسبة** : اي توفير المعلومات الضرورية بالتكلفة الملائمة ، أي أن المنافع المتأتية من نظام المعلومات يجب أن توازى أو تفوق التكاليف المترتبة على استخدام هذا النظام وإلا اختلت الموازنة وانعدمت أو تدنت الكفاءة تبعًا لذلك

إن أهمية تحديد كفاءة النظام تتمثل من خلال [3] :

1. انها تعد الكفاءة الدليل العلمي الملموس والاختبار الحقيقي للتأكد من مدى ملائمة النظام وسلامة التخطيط له.
2. انها تعد الضمان لتنفيذ النظام على ما هو مخطط ومطلوب تحقيقه.
3. يمكن الإدارة من إتباع الأسلوب والوسيلة المناسبة التي توفر البيئة الملائمة لعمل النظام بنجاح.
4. تعمل على كشف المعوقات التي قد تعيق الكفاءة المطلوبة بغرض إيجاد الحلول لها وتلافيها.

2 ـ فاعلية نظم المعلومات : مما يجدر ذكره أن الحدود الفاصلة بين الكفاءة والفاعلية قد تبدو غير واضحة بصورة قاطعة ، فالعلاقة بينهما علاقة توافقية مما يتطلب دراستهما كمقياس مشترك . فتشير الكفاءة إلى الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بهدف تحقيق قيمة مضافة ضمن سلسلة القيمة Value Chain في المنظمة[28] ، وهي مفهوم نسبى يتم قياسه من خلال نسبة مخرجات النظام إلى مدخلاته أو نسبة المنفعة المتحققة إلى التكلفة والتضحية المبذولة. وبالتالي فإن كفاءة نظم المعلومات تقاس من خلال المنافع المكتسبة نتيجة لاستخدام مخرجات النظام مقارنة بالتكاليف التي يتم التضحية بها لبناء وتصميم النظام وتشغيلية [29]. أما مفهوم الفاعلية فيشير إلى مدى تحقق الأهداف المخططة والمرغوبة وهو مفهوم نسبى أيضًا يتم قياسه من خلال نسبة الأهداف المحققة إلى الأهداف المخططة [30] وإذا كانت نظم المعلومات تهدف إلى إنتاج المعلومات الملائمة وتوصيلها إلى مستخدميها الداخليين والخارجيين فإن فاعلية نظم المعلومات تقاس من خلال تحديد مستوى جودة المعلومات والخصائص النوعية التي تميزها لتلبية الاحتياجات المختلفة [31]. يتركز الاهتمام عند تحليل الفاعلية على مدى تحقق الأهداف ويتركز الاهتمام عند تحليل الكفاءة على كيفية تحقيق الأهداف وإنجازها بأقل التكاليف . وتعتبر مقاييس الكفاءة والفاعلية مقاييس متغيرة تبعًا للمؤثرات البيئية المحيطة فقد يكون النظام كفوءًا في ظروف معينة ولا يعتبر كذلك في ظروف أخرى . ومن الخصائص التي تؤهل نظم المعلومات لأن تكون فاعلة وكفوءة هي :الدقة والسرعة في معالجة البيانات المالية، وقدرتها على تزويد الإدارة بالمعلومات الضرورية في الوقت الملائم ، والسرعة

والدقة في استرجاع المعلومات الكمية الوصفية المخزنة عند الحاجة إليها ، المرونة الكافية ، والبساطة ، و القبول العام لدى العاملين بالمنشأة [32] .

3 ـ أمن المعلومات : يشكل امن المعلومات في الوقت الراهن حجر الزاوية في نهضة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن المعروف أن المساحة المتاحة للخصوصية تتناسب عكسياً مع التقدم التكنولوجي و الأمن بشكل عام يعني حماية أصول وموارد النظام دون أن يؤثر على قدرة مستخدمي النظام على الأداء ، ويجرى تبادل هذه المعلومات بين المستخدمين من خلال الشبكات فلا بد من حماية هذه المعلومات بمنع الوصول إليها لمن لا يملك الحق في ذلك ، وكذلك المحافظة على سريتها أثناء نقلها عبر الشبكة [33] ويمكن تعريف أمن المعلومات بأنه " العلم الذي يعمل على توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهدده أو الاعتداء عليها من خلال توفير الأدوات والوسائل اللازمة لحماية المعلومات من المخاطر الداخلية أو الخارجية ووضع المعايير والإجراءات اللازمة لمنع وصول المعلومات إلى أيدي أشخاص غير مخولين عبر الاتصالات.

وقد حدد [34] مستلزمات امن المعلومات بالاتي :

- ❖ التواجد :أي القدرة على توفير الموارد الضرورية لتشغيل الشبكة على جميع المستويات، مع الحرص على توفير المعلومات وعدم تشويهها اوحذفها ، وتشغيل الاجهزة وعدم تعطيلها .
- ❖ سلامة وسرية المعلومات : أي الحرص على حماية عمليتي تخزين ونقل المعلومات عبر الشبكة وذلك لضمان عدم تغير المعلومات المخزنة في اجهزة الحواسيب الا من قبل الاطراف المرخص لهم .
- ❖ التحقق من الهوية :أي التاكد من هوية الاطراف المعنية بعملية التبادل لتلافي عملية الخداع ، وتتوفر عدة طرق للتاكد مثل ـ كلمة العبور والتوقيع الالكتروني .... وغيرها .
- ❖ الاثبات : أي توفير الية تثبت عملية تبادال المعلومات عبر الشبكة ولاتدع مجالا للمرسل ان ينكر عملية الارسال ـ وللمستقبل ان ينكر عملية الاستقبال .

4 ـ التدريب المستمر للعاملين في مجال تقنية المعلومات : يعرف التدريب بانه نشاط مخطط يهدف الى تزويد الافراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التى تؤدي الى زيادة معدلات اداء الافراد في عملهم. وبرامج التدريب تعد اهم مدخل مستعمل في ميدان تطوير الكفاءات وليؤدي برنامج التدريب ثماره ينبغي ان يبنى على اسس علمية منهجية من خلال تخطيط محكم يتحدد فيه الاحتياجات التدريبية اولا ، وتحديد نوعية برامج التدريب (التصميم) ثانيا، وتحديد عمليات المتابعة للتدريب والتقييم ثالثا. و على الرغم من الجهود التي تبذلها إدارات المصارف لتطوير الخدمة المصرفية ، الا أن العنصر البشرى يعد من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي [35] ، و هذه الجهود سوف تظل محدودة النتائج ما لم يتواكب معها تطوير لإمكانيات العاملين وهذا يتطلب تبنى عدد من الاستراتيجيات المتكاملة ، نذكر منها ما يلي :

- ♦ الاستعانة بأحد بيوت الخبرة أو المصارف الكبرى لتدريب الكوادر المصرفية على استخدام أدوات العصر الحديث.
- ♦ إرسال الموظفين لبعثات تدريبية في الخارج لاستيعاب أدوات التكنولوجيا المستخدمة في المصارف العالمية.
- ♦ ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة التي تتعلق بأهمية الابتكار والإبداع ومواكبة التكنولوجيا لدى موظفي المصارف .
- ♦ صياغة الأهداف التدريبية لتتناسب مع المستويات الوظيفية .
- ♦ إلزام كافة العاملين بتلقي برامج تدريبية على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والنظم والحاسب الآلي باعتباره عنصرًا رئيسيًا لتحقيق التطوير المطلوب في المصارف .

5 ــ مواكبة التطور المستمر في مجال تقنية المعلومات: أضحى لزامًا على المصارف أن تسعى نحو تطوير جودة خدماتها المصرفية المقدمة وهذا يتطلب منها الارتقاء إلى مستوى التحديات التي تواجه العمل المصرفي [36] لتكون قادرة على تحقيق الاستفادة من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة تتسم بالكفاءة والجودة والسرعة في الأداء بما يتواءم مع الإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية [37] ، وهو ما ترتب علية تغيرات ملحوظة في طبيعة وآليات تقديم الخدمة المصرفية من أهمها [38][1] :

1. انخفاض تكلفة التشغيل ولا سيما التكلفة الحقيقة ، فضلا عن تقلص استخدام النقود.
2. تزايد أهمية استخدام وسائل الدفع الالكترونية ومنها بطاقات الائتمان والشيكات الالكترونية والنقود الالكترونية .
3. أدى تطبيق التقنيات الحديثة إلى تمكين المصارف من تقديم خدمات لم تكن معروفة من قبل مثل أجهزة الصراف الالي وخدمات سداد الفواتير وظهور ما يسمى بالمصارف الالكترونية والمصرف المحمول.

ثانيا : جودة المعلومات الاستراتيجية

(2-1) المعلومات : المفهوم ـ الانواع

تنوعت الاراء في تحديد مفهوم المعلومات فقد عرفها [39] "انها الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة عبر وسائل الاتصال المختلفة ومن خلال مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع، والإنسان الذي يحتاج ويستخدم المعلومات هو نفسه منتج لمعلومات أخرى وناقل لها عبر وسائل الاتصال المتاحة له". وعرفها [2] " أنها بيانات مجهزة في شكل منظم ومفيد وبالتالي فهي نوع من المعرفة الناتجة من عمليات تشغيلية لخدمة أغراض بعينها" . وعرفها [7] " هي بيانات تمت معالجتها إذ تم تصنيفها وتحليلها وتنظيمها وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها ". وعرفها [40] "مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة بحيث تعطي معنى خاصًا وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها" . والمعلومات من حيث المصدر تقسم إلى [41] :

1. معلومات داخلية : تعكس الحقائق المتصلة بالأحداث والوقائع المتصلة بسير العمل ضمن مختلف وحدات المؤسسة.
2. معلومات خارجية : وهي تعكس الحقائق والأحداث والوقائع الجارية ضمن محيط البيئة التي تعمل فيها.

أما من حيث الذاتية الخاصة للمعلومات فتقسم إلى :

1. معلومات رسمية : وهي تشمل القوانين والتشريعات والتعليمات والتوجيهات الصادرة من جهات عليا
2. معلومات غير رسمية :وتشمل الأفكار والتوقعات والتجارب والخبرات الشخصية والتصورات والأحكام أما من حيث التركيب الهرمي للمؤسسة أو القيادة فتقسم إلى :

1. المعلومات الإستراتيجية : هي المعلومات المتعلقة بفترة زمنية مستقبلية طويلة نسبياً تتعامل مع أهداف تتعلق بالمستقبل عبر خطط وإستراتيجيات وتنطوي هذه المعلومات على تنبؤات وتوقعات وعلى الأصعدة كافة .
2. المعلومات التكتيكية : وهي التي تغذي سير عمل المؤسسات وعلى أساس استراتيجيات ذات مدى قصير تهدف إلى تحقيق أهداف تكتيكية تصب في الهدف الإستراتيجي البعيد .
3. المعلومات التنفيذية : وهي عبارة عن جملة معلومات تفصيلية عن سير الأداء الوظيفي داخل كل مؤسسة ويترتب عليها تنفيذ المعلومات العملية اليومية . وهناك اتجاهات تؤكد أن للمعلومات ثلاثة أنواع [42] :

1. معلومات بيئية : وهي المرتبطة بالنواحي الاقتصادية والسياسية والاجتماعية في البيئة التي تعمل فيها المؤسسة .
2. معلومات تنافسية : وهي التي تصف أداء وخطط وفعاليات المؤسسات المنافسة الأخرى .
3. معلومات داخلية : وهي التي تخص الشؤون الداخلية للمؤسسة .

(2-2) المعلومات الاستراتيجية : المفهوم ـ الفوائد ـ الاهمية

يعد نظام المعلومات بانه العلم الذي يبحث في شكل وخصائص المعلومات العلمية ويهدف الى تأمين وتطوير الاساليب المثلى في تهيئة المعلومات ، لان عدم توفر خصائص نوعية فيها سيؤدي الى مخرجات عديمة الجدوى. فقد عرفها [43] " بأنها تلك المعلومات التي تدعم الادارة عند قيامها بالتخطيط الاستراتيجي وتسهل مهمة تحديد الاهداف واختيار بدائل العمل الممكنة كما يشمل بعضها المعلومات المتعلقة بالبيئة الداخلية للمنظمة". وعرّف [44] المعلومات الاستراتيجية بأنها معلومات تنبؤية مستقبلية ترتبط بالخطط طويلة المدى وتغطي الغموض وعدم التأكد البيئي ولها أهمية كبيرة في صياغة استراتيجيات المنظمة وتنفيذها وتقيمها في تحقيق غايات المنظمة.اما [45] عرفها "انها معلومات ومعارف تمكن المدير من ابعاد الاخطار عن المنظمة واغتنام الفرص المتاحة". مما سبق يمكن تعريفها بأنها معلومات تأخذ أشكال وصفية وإخبارية مستقبلية ، والتي تدعم الادارة في تسهيل اختيار وتحديد بدائل العمل وبما يضمن كفاءة تحديد وتنفيذ اهداف المنظمة. وللمعلومات الاستراتيجية عدة فوائد [46] منها: تغذية القرارات الإستراتيجية بمعلومات دقيقة ، محاكاة و تقليد الشركات المنافسة الريادية، المساعدة على معرفة احتياجات الزبائن و مشاريع المنافسين، تحديد الأسواق الجديدة أو المحتملة، مواكبة التّطورات السريعة فى مجال تكنولوجيا المعلومات، المحافظة على سرية المفاوضات و إتمام الصفقات، والمساعدة على تسيير عقلانى للأزمات.

ومن ذلك برز اتجاه الادارة بالمعلومات [47] لما لها من اهمية في الاتي :

- المعلومات وسيلة رئيسية للإدارة في التخطيط والتنسيق والمتابعة فهي الرابط الأساسي بين أجزاء التنظيم
- هي أساس أي قرار يتخذه كل مسئول في موقعه ، وتعتمد عليها دقة القرار وصحته .
- المعلومات موردًا استثماريًا أساسيا يمكن توفيره واختزانه والإفادة منه ، في الوقت الحاضر او بالمستقبل .

وتتجلى اهميتها في البيئات المضطربة لانها تعد السبيل في بنائها ونموها وتميزها و تسهيل تحقيق الغايات الاستراتيجية للمنظمة [48]. كما وتستخدم لتحديد الاستراتيجيات الممكن إتباعها مستقبلا وتحديد النتائج المرغوب تحقيقها عند تطبيق احد تلك الاستراتيجيات [41] و المنظمات تتمكن ومن خلال المسح البيئي تفادي فقدان الفرص البيئية أو التعرض للتهديدات البيئية استنادا الى ماتقدمه المعلومات الاستراتيجية عن المنافسين والفرص والتهديدات البيئية الحالية والمتوقعة. و ينظر المسئولين في الأجهزة الإدارية الى أهمية المعلومات الاستراتيجية باعتبارها[49] **مورد تماما** مثل النقود والمواد الخام والآلات وغيرها من الموارد التي يعمل المسئولين على حسن استغلالها والتنسيق بينها ، او **بوصفها أصل** من الأصول التي تمتلكها الإدارة مثل المباني والآلات والخامات التي تسهم في العملية الإنتاجية . او **بوصفها سلعة** من السلع التي تنتجها الإدارة [50] لغرض الاستخدام الداخلي كالرقابة وتقييم الأداء أو دعم القرار ، او لغرض البيع في الاسواق .

(2-3) ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية :

انسجاما مع الهدف الاساس لنظام المعلومات الاستراتيجي المتمثل بتوفير المعلومات بالخصائص المطلوبة ومن ثم تلبية الاحتياجات المتوقعة من المعلومات [51] ، فان مخرجات النظام لن تعتبر معلومات إلا إذا توفر فيها بعض الخصائص التي ويمكن تناولها من خلال ثلاثة أبعاد هي [52] :

اولا ــ البعد الزمني : يعد البعد الزمني هاما للغاية في تحديد قيمة المعلومات حيث يصف الفترة الزمنية التي تتعلق بالمعلومات ، ومدى تكرارها وزمن استخدامها ، ويجيب على تساؤل متى ويتضمن الجوانب:

1. **التوقيت** : اي لابد أن تكون في الوقت المناسب أي وقت الحاجة إليها لتكون مفيدة ومؤثرة لأن المعلومات المتقدمة والمتأخرة

جدا عن موعدها ليس لها قيمة ، مهما كانت درجة أهميتها و حيويتها [53] .

2. **التداول والحداثة** : ترتبط قيمة المعلومة بحداثتها أي على عمرها الزمني لأن المعلومة الحديثة متعلقة بالظروف الحالية حيث أن البيئة الخارجية في تغيير مستمر[50] .
3. **التكرار** : يجب أن تقدم المعلومات طالما نحتاجها ، وبطريقة تناسب المستخدم الذي يطلبها.
4. **الفترة الزمنية** : اي أن تغطي الفترة الزمنية الصحيحة ، بحيث يستطيع المدير الحصول على المعلومات عما يحدث الآن و ما حدث في الماضي ، و ما هو متوقع حدوثه في المستقبل [54].

ثانيا ـ بعد المحتوى : يصف بعد المحتوى مجال ومحتوى المعلومات ويختص بالإجابة على تساؤل ماذا ويتضمن :

1. **الملائمة:** أي ملائمتها مع الغرض الذي أُعدت من أجله و يمكن الحكم على مدى ملاءمة المعلومات بكيفية تأثيرها على سلوك مستخدمها ، فهي تؤدي لاتخاذ قرار مختلف عن الذي يمكن اتخاذه في حالة غيابها [8] .
2. **الصحة والدقة:** أي تكون حقيقية، ودقيقة اي عدم وجود أخطاء أثناء تجميع وإنتاج وإعداد التقارير. فالمعلومات غير الدقيقة تعطي نتائج عكسية وان كانت ملائمة ومفهومة لمستخدمها [2]. وتختلف درجة الدقة المطلوبة حسب المدى الزمني الذي تغطية فإذا كانت عبارة عن تنبؤات مستقبلية فإن درجة دقتها تقل كلما تناولت مستقبلا بعيدا والعكس صحيح .
3. **الشمول** : أي ان المعلومات المقدمة كاملة تغطي جوانب اهتمامات مستخدمها أو جوانب المشكلة المراد اتخاذ قرار بشانها و الشمول لايعني إغراق المدير في البيانات لان ذلك يضيع وقته ويقلل من فوائد المعلومات بالنسبة له [52] .
4. **الصدق والثبات** : هي إعطاء المعلومات لنفس النتائج التي أعطتها تجربة سابقة اي تتطابق مع معطيات الواقع [38]
5. **الواقعية** : أن تكون المعلومات ممثلة للواقع ومرتبطة باحتياجات المستفيدين مع خلوها من التحيز للوصول إلى قرارات رشيدة والعكس ستؤدي إلى قرارات خاطئة [9] .
6. **المدى** : ويتحدد مد ى المعلومات بمدى شموليتها ، لا بد أن تكون الحاجة إليها قائمة فعلا .
7. **الأداء:** قدرة المعلومات في الكشف عن الأداء وذلك بواسطة قياس إتمام الأنشطة وصنع التقدم وتجميع الموارد [2]

ثالثا ـ البعد الشكلي : يتعلق البعد الشكلي بكيفية تقديم المعلومات ويختص بالإجابة على تساؤل كيف ويتضمن الجوانب:

1. **التكلفة** : إن عملية معالجة المعلومات لها تكلفة يجب مقارنتها مع المنفعة التي سنحصل عليها من استخدامها ولها قيمة قصوى إذا ساهمت في تقليل درجة عدم التأكد فالمعلومة الاقتصادية لا تكلف المنشأة أكثر مما يتوقع أن تنفذها [53]
2. **التقديم** : تقدم المعلومات بالصورة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات فقد تكون في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة ، واضحة ، مفهومة ، أو في شكل جداول ، وإحصائيات ، أو رسومات بيانية.
3. **التفاصيل** : تحتوى المعلومة المستوى المناسب من التفاصيل فلا تكون مختصرة مما يفقدها معناها و لا تكون مفصلة مما يؤدي إلى سرعة ملل مستخدمها [7] .
4. **السهولة و الوضوح** : تكون المعلومات واضحة و مفهومة لمستخدميها فلا تتضمن ألفاظ ، أو رموز، أو مصطلحات ، أو تعبيرات رياضية و معادلات غير معروفة فالمعلومات الغامضة لا قيمة لها حتى لو كانت ملائمة [9] .
5. **الترتيب** : تقديم المعلومات بترتيب صحيح و متناسق ضمن معايير موحدة ليتم الاستفادة منها بأقصى ما يمكن[45]

6. **المرونة** : قابلية المعلومات للتكيف مع أكثر من مستخدم وأكثر من تطبيق بحيث يمكن استخدام المعلومات من قبل المستويات الإدارية المختلفة بفعالية في كل المجالات.

7. **الوسائط** : لا بد من اختيار الوسيلة الصحيحة لتقديمها ، إذ يمكن أن تقدم مكتوبة أو بأي وسيلة أخرى [5] .

المبحث الثالث – الجانب الميداني

يتضمن هذا المبحث المحاور الآتية :

اولاً. وصف متغيرات خصائص نظم المعلومات وتشخيصها :

الجدول (1) التوزيعات التكرارية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاهمية لمتغير خصائص تقانة المعلومات

المتغيرات		اتفق تماما		اتفق		محايد		اعارض		اعارض بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاهمية
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
كفاءة نظم المعلومات	X1	6	15.8	23	60.5	5	13.2	4	10.5	-	-	3.815	0.833	مرتفعة
	X2	-	-	22	57.9	11	28.9	5	13.2	-	-	3.447	0.724	متوسطة
	X3	4	10.5	17	44.7	12	31.6	5	13.2	-	-	3.526	0.861	متوسطة
	X4	9	23.7	19	50	8	21.1	2	5.3	-	-	3.921	0.818	مرتفعة
	X5	7	18.4	21	55.3	6	15.8	2	5.3	2	5.3	3.763	0.998	مرتفعة
	X6	1	2.6	18	47.4	15	39.5	3	7.9	1	2.6	3.394	0.789	متوسطة
	X7	2	5.3	21	55.3	11	28.9	3	7.9	1	2.6	3.526	0.829	متوسطة
المعدل		63.914				25		15.071				3.627	0.836	متوسطة
فاعلية نظم المعلومات	X8	11	28.9	10	26.3	10	26.3	3	7.9	1	2.6	3.789	1.043	مرتفعة
	X9	10	26.3	12	31.6	11	28.9	3	7.9	2	5.3	3.657	1.121	متوسطة
	X10	7	18.4	15	39.5	10	26.3	4	10.5	2	5.3	3.552	1.082	متوسطة
	X11	10	26.3	21	55.3	2	5.3	2	5.3	3	7.9	3.868	1.119	مرتفعة
	X12	9	23.7	14	36.8	11	28.9	3	7.9	1	2.6	3.710	1.010	مرتفعة
	X13	7	18.4	20	52.6	8	21.1	2	5.3	1	2.6	3.789	0.905	مرتفعة
	X14	5	13.2	20	52.6	11	28.9	1	2.6	1	2.6	3.710	0.835	مرتفعة
المعدل		65.399				23.671		10.899				3.725	1.016	مرتفعة
امن نظم المعلومات	x15	6	15.8	16	42.1	11	28.9	4	10.5	1	2.6	3.578	0.976	متوسطة
	X16	5	13.2	22	57.9	9	23.7	1	2.6	1	2.6	3.763	0.819	مرتفعة
	X17	7	18.4	19	50	9	23.7	2	5.3	1	2.6	3.763	0.913	مرتفعة
	X18	2	5.3	21	55.3	11	28.9	3	7.9	1	2.6	3.526	0.829	متوسطة
	X19	10	26.3	14	36.8	10	26.3	4	10.5	-	-	3.789	0.963	مرتفعة
	X20	8	21.1	20	52.6	4	10.5	6	15.8	-	-	3.789	0.963	مرتفعة
	X21	2	5.3	20	52.6	11	28.9	5	13.2	-	-	3.500	0.796	متوسطة
المعدل		64.671				24.414		10.885				3.672	0.960	مرتفعة
التدريب المستمر	X22	9	23.7	15	39.5	13	34.2	1	2.6	-	-	3.842	0.822	مرتفعة
	X23	8	21.1	9	23.7	19	50	2	5.3	-	-	3.605	0.885	متوسطة
	X24	13	34.2	11	28.9	9	23.7	5	13.2	-	-	3.842	0.053	مرتفعة
	X25	9	23.7	9	23.7	14	36.8	6	15.8	-	-	3.552	0.03`1	متوسطة
	X26	2	5.3	20	52.6	13	34.2	3	7.9	-	-	3.552	0.724	متوسطة
	X27	3	7.9	15	39.5	15	39.5	5	13.2	-	-	3.241	0.826	متوسطة
	X28	5	13.2	12	31.6	17	44.7	4	10.5	-	-	3.473	0.861	متوسطة
المعدل		52.656				37.442		9.785				3.586	0.886	متوسطة
التطور المستمر والمواكبة	X29	12	31.6	11	28.9	8	21.1	7	18.4	-	-	3.736	0.107	مرتفعة
	X30	10	26.3	14	36.8	11	28.9	3	7.9	-	-	3.815	0.925	مرتفعة
	X31	5	13.2	9	23.7	19	50	3	7.9	2	5.3	3.315	0.989	متوسطة
	X32	6	15.8	19	50	8	21.1	5	13.2	-	-	3.684	0.903	مرتفعة
	X33	4	10.5	25	65.8	6	15.8	3	7.9	-	-	3.789	0.741	مرتفعة
	X34	3	7.9	23	60.5	9	23.7	3	7.9	-	-	3.684	0.739	مرتفعة
	X35	9	23.7	18	47.4	8	21.1	3	7.9	-	-	3.868	0.875	مرتفعة
المعدل		63.186				25.957		10.914				3.698	0.897	مرتفعة

1. كفاءة نظم المعلومات : من معطيات الجدول (1) الخاصة بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات كفاءة نظم المعلومات يظهر ان أعلى نسبة من المبحوثين يتفقون على ان نظم المعلومات تعمل على زيادة كفاءة العمليات المصرفية وتوفير المعلومات للمصرف والعملاء ، اذ بلغت نسبتهم (63.914) ، و ان (25) من المبحوثين يتفقون الى حد ما ، بينما نجد (15.071) أشاروا الى عدم اتفاقهم . ومن الفقرات التي ساهمت في إثراء هذا المتغير هي (x4.x1.x5.) بحسب مستوى الاهمية المرتفعة المعروضة في الجدول(1) في حين جاءت الفقرات (x3.x7.x6.x2.) بالمستوى المتوسط للاهمية ، وقد جاءت بوسط حسابي (3.627) وبانحراف معياري (0.829) .
2. فاعلية نظم المعلومات : نلاحظ من الجدول (1) اعلاه أن (65.399) من المبحوثين يتفقون على ضرورة رفع فاعلية نظم المعلومات لمواجهة التغيرات المحتملة في نوعية الخدمات المصرفية ، و أن (23.671) يتفقون الى حد ، و أقل نسبة عدم اتفاق على اهميتها بلغت (10.899) بالوسط الحسابي (3.725) و الانحراف المعياري (1.016) . ونلاحظ ان أغلب الفقرات ساعدت في إغناء هذا المتغير وجاءت بمستوى الاهمية المرتفع عدا الفقرة (x10-x9) جاءت بمستوى الاهمية المتوسط و الفقرة (x11) لها الاثر الاكبر وهذا يعكس مدى تاثير تقسيم العمل في ادارة نظم المعلومات على رفع فاعليتها وجاءت بوسط حسابي (3.868) وانحراف معياري (1.119).
3. امن نظم المعلومات : يُظّهر الجدول (1) اعلاه أن (64.671) من أفراد العينة يتفقون على استخدام ادارة المصرف لسياسات خاصة بامن المعلومات ، ومن ثم فأن نسبة (24.414) من أفراد عينة الدراسة متفقة إلى حد ما، وأن (21.13) لا يتفقون بخصوص تحليل المخاطر الحاصلة بامن المعلومات ، وقد جاءت عموم الاجابات بوسط حسابي (3.672) وبانحراف معياري (0.960) وبمستوى اهمية مرتفعة .
4. التدريب المستمر للموظفين في مجال نظم المعلومات : يظهر الجدول (1) اعلاه أن (52.656) من المبحوثين يتفقون على حرص ادارة المصرف من خلال التدريب المستمر على رفع الاداء العلمي والعملي للافراد العاملين ، و ان (37.442) يتفقون الى حد ما . أما أقل نسبة فقد بلغت (9.785) وهي تمثل عدم اتفاق أفراد العينة على اهتمام ادارة المصرف بالتدريب المستمر حيث بلغ الوسط الحسابي (3.586) و الانحراف المعياري (0.886) وبمستوى اهمية متوسطة .
5. التطور المستمر ومواكبة التطور في مجال التكنلوجيا: يظهر الجدول (1) اعلاه أن (63.186) من المبحوثين يتفقون على ان ادارة المصرف تهتم باستخدام نظم المعلومات التي تمتاز بمواكبة المستجدات المستحدثة ومن ثم جاءت نسبة (25.957) من المبحوثين يتفقون الى حد ما . أما نسبة من لا يتفقون فكانت (10.914) بمستوى اهمية مرتفعة .

ثانيا : وصف وتشخيص أبعاد متغير جودة المعلومات الاستراتيجية

يشير الجدول(2) ادناه الى تفاصيل ابعاد متغير جودة المعلومات الاستراتيجية وكما هو مبين كالاتي :

1 – البعد الزمني : يظهر الجدول (2) ادناه أن (70.35) من المبحوثين يتفقون على ان قيمة المعلومات بالنسبة للمستخدم تعتمد على حداثتها فضلا عن الحصول عليها في وقت الحاجة لها ، ومن ثم جاءت نسبة (15.45) من أفراد عينة الدراسة يتفقون الى حد ما ، أما نسبة من لا يتفقون فكانت (7.275) بمستوى اهمية مرتفعة .

2 – بعد المحتوى : يُظهِّر الجدول (2) ادناه ان نسبة عالية يتفقون على اهتمام المصرف بتقديم المعلومات الحقيقية المستفيدين ، وبلغت نسبة المتفقين من المبحوثين (71.466) ، و (18.433) من المبحوثين يتفقون الى حد ما . اما نسبة من لا يتفقون فكانت (10.101). ويمكن ملاحظة ان أغلب الفقرات ساهمت في إغناء متغير ظروف العمل وجاءت الأوساط الحسابية متقاربة جدا بمستوى اهمية مرتفعة. وبلغ الوسط الحسابي (3.863)، الانحراف المعياري (0.983).

3- البعد الشكلي : نلاحظ من نتائج الجدول (2) ادناه أن (78.049) من أفراد العينة يتفقون على ان قيمة المعلومة تكمن في تقديمها بالمستوى المناسب من التفاصيل التى يقبلها مستخدم هذه المعلومات . في حين نجد ان (17.1) من أفراد العينة يتفقون الى حد ما . أما أقل نسبة فقد بلغت (4.783) وهي تمثل عدم اتفاق أفراد العينة. حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.995) بمستوى اهمية مرتفعة وقيمة الانحراف المعياري (0.888) .

الجدول (2) التوزيعات التكرارية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاهمية لمتغير جودة المعلومات الاستراتيجية

المتغيرات		اتفق تماما		اتفق		محايد		اعارض		اعارض بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاهمية
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
البعد الزمني	36X	7	18.4	16	42.1	10	26.3	4	10.5	1	2.6	3.631	0.997	متوسطة
	37X	9	23.7	18	47.4	9	23.7	1	2.6	1	2.6	3.868	0.905	مرتفعة
	38X	10	26.3	17	44.7	8	21.1	2	5.3	1	2.6	3.868	0.963	مرتفعة
	39X	11	28.9	19	50	7	18.4	-	-	1	2.6	4.026	0.853	مرتفعة
المعدل		70.35				22.375		7.275				3.848	0.929	مرتفعة
بعد المحتوى	40X	13	34.2	14	36.8	8	21.1	2	5.3	1	2.6	3.974	1.012	مرتفعة
	41X	11	28.9	14	36.8	8	21.1	4	10.5	1	2.6	3.789	1.016	مرتفعة
	42X	9	23.7	18	47.4	7	18.4	3	7.9	1	2.6	3.815	0.982	مرتفعة
	43X	9	23.7	21	55.3	4	10.5	3	7.0	1	2.6	3.894	0.952	مرتفعة
	44X	10	26.3	17	44.7	8	21.1	2	5.3	1	2.6	3.868	0.963	مرتفعة
	45X	10	26.3	17	44.7	7	18.4	3	7.9	1	2.6	3.824	1.000	مرتفعة
المعدل		71.466				18.433		10.101				3.863	0.983	مرتفعة
البعد الشكلي	X46	9	23.7	22	57.9	6	15.8	-	-	1	2.6	4.000	0.805	مرتفعة
	X47	10	26.3	15	39.5	11	28.9	1	2.6	1	2.6	3.842	0.945	مرتفعة
	X48	10	26.3	23	60.5	4	10.5	-	-	1	2.6	4.078	0.784	مرتفعة
	X49	14	36.8	17	44.7	6	15.8	-	-	1	2.6	4.131	0.875	مرتفعة
	X50	10	26.3	20	52.6	6	15.8	1	2.6	1	2.6	3.973	0.884	مرتفعة
	X51	13	34.2	15	39.5	6	15.8	3	7.9	1	2.6	3.947	1.038	مرتفعة
المعدل		78.049				17.1		4.783				3.995	0.888	مرتفعة

ثالثا : اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة :

لغرض دراسة علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة ، وبالاعتماد على فرضياتها سوف يتم تطبيق بعض الأدوات والأساليب الإحصائية لغرض التعرف على مدى صحة نموذج الدراسة وفرضياتها .

الجدول (3) علاقات الارتباط بين خصائص تقانة المعلومات وجودة المعلومات الاستراتيجية

المتغيرات المستقلة / المتغيرات المعتمدة	كفاءة النظم	فاعلية النظم	امن لمعلومات	التدريب المستمر	التطور المستمر	المؤشر الكلي خصائص التقانة	نتيجة H0
البعد الزمني	0.633**	0.855**	0.800**	0.500**	0.826**	868**0.	رفض
بعد المحتوى	0.759**	0.807**	0.788**	0.505**	0.754**	823**0.	
البعد الشكلي	0.597**	0.835**	0.771**	0.454**	0.887**	831**0.	
المؤشر الكلي جودة المعلومات	.635**0	0.879**	0.827**	0.514**	0.835**	887**0.	

N= 38 df(5-32) **P≤ 0,01 *P≤0, 05

يشير الجدول (3) اعلاه الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين خصائص تقانة المعلومات وجودة المعلومات الاستراتيجية وذلك من المؤشر الكلي الذي بلغ (**0.887) وهذا يدل على انه كلما كان هناك اهتمام كبير في مستوى

نوعية خصائص التقانة المستخدمة كلما كان هناك تطوير في نوعية المعلومات التي تؤدي الى تحسين جودتها استراتيجيا بالنسبة للمستفيدين منها . وتشير النتائج الفرعية بوجود علاقات ارتباط معنوية وموجبة عند مستوى (0.01) بين خصائص التقانة والبعد الزمني بلغ (**0.868) وهذا يعني وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين المتغيرين ، كما يبين الجدول (3) ان معامل الارتباط بين خصائص التقانة و بعد المحتوى بلغ (**0.823) وهذا يعني وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين المتغيرين . كما اتضح وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين خصائص التقانة والبعد الشكلي عكستها قيمة معامل الارتباط والبالغة (**0.831) . كذلك يعرض الجدول اقيام الارتباط بين ابعاد خصائص التقانة وابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية ، وكانت بالمجمل علاقات ارتباط ايجابية وذات دلالة معنوية عند مستوى (0.01) . واتساقا مع ما تقدم من نتائج علاقات الارتباط بين كل من ابعاد خصائص التقانة وابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية على المستوى الكلي والجزئي، ترفض الفرضية العدمية الاولى التي تنص (لاتوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين خصائص تقانة المعلومات وابعاد خصائص تقانة المعلومات) وتقبل الفرضية البديلة وذلك لثبوت علاقة الارتباط بين المتغيرات على المستوى الكلي والجزئي .

رابعا : اختبار علاقات الاثر بين متغيرات الدراسة :

لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية ، تم اعداد الجدول (4) ادناه وباستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط ، وتشير النتائج في الجدول (4) ادناه الي وجود تاثير معنوي لخصائص تقانة المعلومات في جودة المعلومات الاستراتيجية بدلالة قيمة F المحسوبة (133.141) وهي اكبر من الجدولية (3.841) عند درجتي حرية (1-37) وبمستوى معنوية (0.05) يؤكد ذلك قيمة معامل التحديد (R^2) (0.787) وهذا يعني ان (78%) من التغيرات الحاصلة في جودة المعلومات الاستراتيجية يعود الى تاثير خصائص تقانة المعلومات ، وجاءت قيمة B التي تعد (0.887) من التغير في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية نتيجة لتغير وحدة واحدة من خصائص تقانة المعلومات ، بدلالة قيمة (T) المحسوبة (11.539) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (1.684) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يقود الى رفض الفرضية العدمية الثانية التي تنص (لايوجد اثر معنوي لخصائص تقانة المعلومات على ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية) وتقبل الفرضية البديلة وذلك لثبوت تاثير خصائص تقانة المعلومات في جودة المعلومات الاستراتيجية على المستوى الكلي.

الجدول (4) تاثير خصائص تقانة المعلومات في جودة المعلومات الاستراتيجية

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	خصائص تقانة المعلومات الكلي			المؤشر الكلي R^2	قيمة F		نتيجة H0
	B	T			المحسوبة	الجدولية	
		المحسوبة	الجدولية				
جودة المعلومات الاستراتيجية الكلي	0.887	11.539	1.684	0.787	133.141	3.841	رفض

N=38 **P≤ 0,01 *P≤0, 05 Df (37-1)

ولاختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية تم اعداد :

اولا : الجدول (5) ادناه يشير الي وجود تاثير معنوي لبعد الكفاءة في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية (الزمني، المحتوى ،الشكلي) من خلال قيمة (F) المحسوبة (24.286) وهي أكبر من الجدولية (3.402) عند درجتي حرية (1-37) عند مستوى المعنوية (0,05) وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)(0.403) وتشير الى قوة هذا البعد على تفسير(40%) من المتغيرات الحاصلة في جودة المعلومات أما الباقي البالغ نسبته (70%) فتفسرها متغيرات أخرى لم

تتناولها الدراسة ومنها الخطأ ، ومما يؤكد معنوية النموذج قيمة (B)التي تعدّ (0.635) من التغير الحاصل في جودة المعلومات الاستراتيجية نتيجة لتغير وحدة واحدة من بعد (كفاءة النظم) وهي قيمة معنويه بدلالة قيمه (T) المحسوبه (4.928) عند مستوى معنوية (0,05) بدلالة بدلالة قيمة (P) البالغه (0.000) ،مما يعني معنوية نموذج الاختبار، ومن ملاحظة قيم (**R2**) للابعاد الثلاثة والذي بلغ اعلى تاثير للبعد الزمني تلاه البعد الشكلى فبعد المحتوى بدلالة قيمة B التي جاءت معنوية للابعاد الثلاثة وهذا يقود الى رفض الفرضية العدمية الفرعية الاولى وتقبل الفرضية البديلة وذلك لثبوت تاثير بعد كفاءة تقانة المعلومات في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية على المستوى الكلي والجزئي .

الجدول (5) تاثير الكفاءة في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية

الكفاءة	F		T		B	R^2	(Sig-F)	(Sig-t)	نتيجة Ho
	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية					
الزمني	24.074	2.422	4.907	1.684	0.394	0.401	0.000	0.000	رفض
المحتوى	18.164	4.413	4.262	1.684	0.127	0.335	0.000	0.000	
الشكلي	19.930	2.422	4.468	1.684	0.149	0.357	0.000	0.000	
الكلي	24.286	3.402	4.928	2.132	0.635	0.403	0.000	0.000	

الجدول ـ من اعداد الباحثة باعتماد نتائج الحاسوب الالكتروني *P≤0, 05 df(37-1) n=38

ثانيا : تم اعداد الجدول (6) ادناه يشير الي وجود تاثير معنوي لبعد فاعلية النظم في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية الزمني، المحتوى والشكلي من خلال قيمة (F) المحسوبة (121.806) وهي أكبر من الجدولية (1.936) عند درجتي حرية (1-37) عند مستوى المعنوية (0,05) وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R2) (0.772) وتشير الى قوة هذا البعد على تفسير(77%) من المتغيرات الحاصلة في جودة المعلومات أما الباقي البالغ نسبته (23%) فتفسرها متغيرات أخرى لم تتناولها الدراسة ومنها الخطأ العشوائي ، ومما يؤكد معنوية النموذج قيمة (B)التي تعدّ (1.796) من التغير الحاصل في جودة المعلومات الاستراتيجية نتيجة لتغير وحدة واحدة من بعد (فاعلية النظم) وهي قيمة معنويه بدلالة قيمه (T) المحسوبه (11.037) عند مستوى معنوية (0,05) بدلالة بدلالة قيمة (P) البالغه (0.000) ، مما يعني معنوية نموذج الاختبار، ومن ملاحظة قيم (R2) للابعاد الثلاثة ، اذ بلغ اعلى تاثير للبعد الزمني تلاه البعد الشكلى فبعد المحتوى بدلالة قيمة B التي جاءت معنوية للابعاد الثلاثة وهذا يقـود الى رفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية وتقبل الفرضية البديلة) .

الجدول (6) تاثير الفاعلية في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية

الفاعلية	F		T		B	R^2	(Sig-F)	(Sig-t)	نتيجة Ho
	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية					
الزمني	97.481	2.680	9.873	1.684	0.855	0.730	0.000	0.000	رفض
المحتوى	67.374	2.753	8.208	1.684	0.807	0.652	0.000	0.000	
الشكلي	83.038	3.920	9.113	1.684	0.835	0.698	0.000	0.000	
الكلي	121.806	1.936	11.037	1.796	0.879	0.772	0.000	0.000	

الجدول ـ من اعداد الباحثة باعتماد نتائج الحاسوب الالكتروني *P≤0, 05 df(37-1) n=38

ثالثا : الجدول (7) يشير الي وجود تاثير معنوي لبعد امن المعلومات في الابعاد (الزمني، المحتوى ،الشكلي) من خلال قيمة (F)المحسوبة (78.119) وهي أكبر من الجدولية (3.920) عند درجتي حرية (1-37) عند مستوى المعنوية (0,05) وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)(0.685) وتشير الى قوة البعد على تفسير(68%) من المتغيرات الحاصلة في جودة المعلومات أما الباقي البالغة نسبته (32%) فتفسرها متغيرات أخرى لم تتناولها الدراسة ، وما يؤكد معنوية النموذج قيمة (B)التي تعدّ (0.827) من التغير الحاصل في جودة المعلومات الاستراتيجية نتيجة لتغير وحدة

واحدة من بعد (امن المعلومات) وهي قيمة معنويه بدلالة قيمه (T) المحسوبه (8.838) عند مستوى معنوية (0,05) بدلالة بدلالة قيمة (P) البالغه (0.000) ، مما يعني معنوية نموذج الاختبار، ومن ملاحظة قيم (R2) للابعاد الثلاثة والذي بلغ اعلى تاثير للبعد الزمني تلاه بعد المحتوى فبعد الشكلى بدلالة قيمة B التي جاءت معنوية للابعاد الثلاثة وهذا يقود الى رفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة وتقبل الفرضية البديلة وذلك لثبوت تاثير بعد امن المعلومات في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية .

الجدول (7) تاثير امن المعلومات في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية

نتيجة Ho	(Sig-t)	(Sig-F)	R^2	قيمة B	T		F		امن المعلومات
					الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	
رفض	0.000	0.000	0.641	0.800	1.684	9.873	4.001	64.164	الزمني
	0.000	0.000	0.606	0.778	1.684	8.208	3.150	55.299	المحتوى
	0.000	0.000	0.594	0.771	1.684	9.113	2.449	52.624	الشكلي
	0.000	0.000	0.685	0.827	1.860	8.838	3.920	78.119	الكلي

الجدول ـ من اعداد الباحثة باعتماد نتائج الحاسوب الالكتروني *P≤0, 05 df(37-1) n=38

رابعا : الجدول (8) يشير الي وجود تاثير معنوي لبعد التدريب المستمر في الابعاد (الزمني، المحتوى ،الشكلي) من خلال قيمة (F) المحسوبة (12.919) وهي أكبر من الجدولية (2.796) عند درجتي حرية (37-1) عند مستوى المعنوية (0,05) وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)(0.264) وتشير الى قوة البعد على تفسير(26%) من المتغيرات الحاصلة في جودة المعلومات أما الباقي البالغ نسبته (74%) فتفسرها متغيرات أخرى لم تتناولها الدراسة ومنها الخطأ العشوائي ، و يؤكد معنوية النموذج قيمة B التي تعدّ (0.514) من التغير الحاصل في جودة المعلومات الاستراتيجية نتيجة لتغير وحدة واحدة من بعد (التدريب المستمر) وهي قيمة معنويه بدلالة قيمه (T) المحسوبه (3.594) عند مستوى معنوية (0,05) بدلالة قيمة (P) البالغه (0.000) ، مما يعني معنوية نموذج الاختبار، ومن ملاحظة قيم (R2) للابعاد الثلاثة ، البالغ اعلى تاثير لبعد المحتوى ثم البعد الزمني ثم البعد الشكلى بدلالة معنوية قيمة بيتا (B) للابعاد الثلاثة وهذا يقود الى رفض الفرضية العدمية الفرعية الرابعة وتقبل الفرضية البديلة وذلك لثبوت تاثير خاصية التدريب المستمر في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية على المستوى الكلي والجزئي.

الجدول (8) تاثير التدريب المستمر في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية

نتيجة Ho	(Sig-t)	(Sig-F)	R^2	قيمة B	T		F		التدريب المستمر
					الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	
رفض	00.00	00.00	0.250	0.500	2.353	3.467	4.747	12.020	الزمني
	00.00	00.00	0.255	0.505	2.398	3.511	3.490	12.326	المحتوى
	000.0	00.00	0.206	0.454	2.235	3.055	3.862	9.333	الشكلي
	00.00	00.00	0.264	0.514	2.399	3.594	2.796	12.919	الكلي

الجدول ـ من اعداد الباحثة باعتماد نتائج الحاسوب الالكتروني *P≤0, 05 df(37-1) n=38

خامسا : الجدول (9) ادناه يشير الي وجود تاثير معنوي لبعد التطور المستمر في الابعاد (الزمني، المحتوى ،الشكلي) من خلال قيمة (F) المحسوبة (83.010) وهي أكبر من الجدولية (3.920) عند درجتي حرية (37-1) عند مستوى المعنوية (0,05) وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)(0.698) وتشير الى قوة البعد على تفسير(69%) من المتغيرات الحاصلة في جودة المعلومات أما الباقي البالغ نسبته (31%) فتفسرها متغيرات أخرى لم تتناولها الدراسة ومنها الخطأ العشوائي و يؤكد معنوية النموذج قيمة B التي تعد(0.835) من التغير الحاصل في جودة المعلومات نتيجة لتغير وحدة واحدة من بعد (التطور المستمر) وهي قيمة معنويه بدلالة قيمه (T) المحسوبه (9.111) وهي قيمة معنوية عند

مستوى (0,05) بدلالة قيمة (P) البالغه (0.000) مما يعني معنوية نموذج الاختبار، ومن ملاحظة قيم (R2) للابعاد الثلاثة ، البالغ اعلى تاثير للبعد الزمني ثم الشكلي وبعد المحتوى ، بدلالة معنوية قيمة بيتا (B) للابعاد الثلاثة وهذا يقود الى رفض الفرضية العدمية الفرعية الخامسة وقبول الفرضية البديلة وذلك لثبوت اثر بعد التدريب المستمر في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية على المستوى الكلي والجزئي.

الجدول (9) تاثير التطور المستمر في ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية

التطور المستمر	F		T		قيمة B	R^2	(Sig-F)	(Sig-t)	نتيجة Ho
	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية					
الزمني	77.102	4.001	8.780	1.860	0.826	0.682	00.00	00.00	رفض
المحتوى	47.337	2.838	6.880	1.943	0.754	0.568	00.00	00.00	
الشكلي	63.686	2.733	7.987	1.895	0.800	0.639	00.00	00.00	
الكلي	83.010	3.920	9.111	1.833	0.835	0.698	00.00	00.00	

الجدول ـ من اعداد الباحثة باعتماد نتائج الحاسوب الالكتروني *P≤0, 05 df(37-1) n=38

نلاحظ مما سبق وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين خصائص تقانة المعلومات و جودة المعلومات الاستراتيجية تراوحت قوتها بين المستوى المرتفع متل بعد الفاعلية الاكثر تاثيرا تلاه بعد التطور وبعد امن المعلومات ، و المستوى المتوسط متل بعد الكفاءة وبعد التدريب . كما تبين أن أكثر بعد لجودة المعلومات تأثرا بخصائص تقانة المعلومات هو البعد الزمني اولا يليه البعد الشكلي ثانيا وبعد المحتوى ثالثا .

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

اولا – الاستنتاجات : يمكن أن نجمل أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة كالتالي:

1. وجود علاقة ايجابية بين خصائص نظم المعلومات وجودة المعلومات الاستراتيجية بدليل ثبوت علاقة الارتباط والاثر بين المتغيرات المستقلة (خصائص النظم) وابعاد (جودة المعلومات الاستراتيجية) هي 0.698 -0.787 على التوالي .
2. تبين من تحليل النتائج ان بعد فاعلية النظم كان من الخصائص الاكثر اسهاما في التاثير على ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية (الزمني و الشكلي و المحتوى) واحتل المرتبة الاولى في التاثير على ابعاد جودة المعلومات الاستراتيجية وحقق بعد كفاءة النظم مستوى ضعيف في التاثير على ابعاد جودة المعلومات ، وهذا يعني ان النظام العامل في البنك فاعلا الا انه ليس كفوءا .
3. تبين أن أكثر بعد لجودة المعلومات تأثرا بخصائص تقانة المعلومات هو البعد الزمني بالمرتبة الاولى يليه البعد الشكلي بالمرتبة الثانية وبعد المحتوى بالمرتبة الثالثة .
4. توصلت نتائج الدراسة الى وجود نقص في تدريب الافراد العاملين على هذه التقانات ،لانه كان البعد الاقل تاثيرا ، فضلا عن عدم اهتمام الادارة بتقدم الدعم المادي والمعنوي لشاغلي هذه الاجهزة ، خاصة وان نظم و تقانة المعلومات تسهم في استحداث وظائف جديدة او الاستغناء عن اخرى وعلى نحو يعزز الحاجة الى مهارات وقدرات جديدة لتصبح مدخلا لتنمية رأس المال الفكري لدى المستخدمين لهذه التقانة .

ثانيا- التوصيات : على ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل اليها توصي الباحثة بالاتي :

1. ضرورة قيام البنك المركزي بتعزيز خبرات ومهارات الافراد العاملين في مجال العمل على برامجيات التشغيل الجاهزة وذلك من خلال التدريب بشكل مستمر وتقديم الدعم المادي والمعنوي لشاغلي هذه التقانات.
2. ضرورة تبنى نظم وتقانات المعلومات في كافة اوجه العمل المصرفي كونها مؤشرا لمواكبة التطورات المستمرة وبالتالي السعي الى تامين الخدمة المصرفية المرجوه ، وإتاحة المعلومات للمستخدمين من خلال النظام بما يتوافق مع احتياجاتهم الوظيفية وبشكل يكفل استخدامها في مجال العمل فقط.
3. العمل على مواكبة التطورات في مجال أنظمة المعلومات بالشكل الذي يمكن البنك المركزي من زيادة كفاءته في مجال استخدام هذه الأنظمة في تحسين جودة المعلومات الاستراتيجية .
4. الاهتمام بالاستفادة الجدية من المعلومات التي يتم استخراجها من نظم المعلومات بالاعتماد على خصائصها المتاحة والمتوفرة لتحسين جودة المعلومات في البنك المركزي حتى لا يكون النظام عبئا على البنك ويقلل من درجة استفادته منه.
5. الاستمرار والتعزيز في تطوير و رفع فاعلية نظم المعلومات تبعاً للمستحدثات التكنولوجية الحديثة من اجل التخلص من العقبات الادارية التي تواجه عمل القطاع المصرفي مما يقود باتجاه تحسين الخدمة المصرفية المقدمة .

المصادر :

1- الشبلى، هيثم حمود و النسورمروان محمد، *[illegible]* " دار الصفاء للنشر والتوزيع، (2009).

2- المغربي،عبد الفتاح *[illegible]*،الإسكندرية،2002)

3- اسماعيل،عماد احمد *[illegible]* " دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة " ، رسالة ماجستير ، الجامعةالإسلامية، غزة2011 .

4- Loudon , KennethC., Laudon , JaneP. ***management information systems*** 7th ed. new jersey: prentice - hall international inc(2002*)*

5- سلطان، إبراهيم" *[illegible]* "، الدار الجامعية، الإسكندرية2000)

6- ياسين ، غالب " *[illegible]* "، ط 1 ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان،الأردن(2006)

7- النجار،فايز،، *[illegible]*، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان ،الأردن ،ط2 (2007)

8- Stair, Ralph m.& Reynolds،George w ., *Principles Of InformationSystems: A Managerial Approach,* , 5th Ed. Australia , course technology. (2001)

9- الكردي منال، العبد جلال، *[illegible]*. المفاهيم الأساسية والتطبيقات،الإسكندرية (2003) .

10- Gupta, uma .g*Information Systems: success in the 21st century* new jersey: prentice- hall. ,(2000).

11- قنديلجي ، عامر إبراهيم والسامرائي ، إيمان ، *" تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها "*، الطبعة .الأولى ، دار الوراق للنشر والتوزيع ،2002

12- الدليمي ، إحسان علاوي حسين ، *" تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية "*، إطروحة دكتو ا ره مقدمة الى جامعة بغداد في .الإدارة العامة ، كلية الإدارة والإقتصاد ، 2006

13- -السالمي ، علاء عبد الر ا زق ، *" تكنولوجيا المعلومات "*، دار المناهج للنشر والتوزيع ، .الطبعة الثانية ، عمان ، 2000

-14 Hellrigel,Dan&Slocum, J.W.& Woodman,R.,*"DrganizationBehavior"*,9th ed., South Western College Publishing, 2001 .

16- Michel Paquin, *Management of information technology*, Agency editions, Canada, 1990.

16-بومايلة،سعاد، بوباكور، فارس ،اثر التكنلوجيات الحديثة للاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية" ***لجبىلإفة شئخ*** ،العدد 03،مارس 2004م .

17- أبو غنيم ، أزهار نعمة عبد الزهرة ،"***ىلع لغىبلة زهيقي بـ هةقطكهجيئلك لعكهلئ ة هلآتذهلئ غىىلأنخ؟ىلعة زهيقى*** "، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية .، كلية الإدارة والإقتصاد ،2007

-18 بدريسي ،جميلة، ***ةقطكهجيئلك لعكهلئ ة وئتذئ عكو ىلكسنك***، رسالة ماجستير ،معهد العلوم الاقتصادية،جامعة الجزائر ،مايو 1994م.

19- Turban,E.Fram & Ephraim,M& Wetherbe,J,*"InformationTechnology forStrategic Management"* ,John Willey & Sons.Inc,2002

20- قنديجلى،عامر .والجنابى،علاء الدين، ***مطلىلك لعكهلئ ة ىلأنخ ىنبـ***،دار المسيرة للطباعة والنشر2005).

21- الحسنية، سليم إبراهيم" ***لائخ إ مطلىلك لعكهلئ ة ىلأنخ ىنبـ***"الطبعة الثانية ، مؤسسة الوراق للنشروالتوزيع، عمان، الأردن،) 2002

22- Roberston,J ***" Intranets and Knowledge Sharing*** " (2005) .

23- خضير، نعمة عباس، "نظم المعلومات وعلاقته بالتكنولوجيا والسلوك القيادي " ***لجبـ خفزئ ةىلجئلع بـ ىلأنخ ىنبـ لكىكهلىلأمزنى بـ*** ،مجلد(28) ،عدد1) (2005)..

24 – ناصر دادي عدون ***ىلإتشك هـ خهفى غى قفئبىلك لأز ز بىلإفة شئخ ىنبـ*** ديوان المطبـــوعات الجامعية،الجزائر. (2004)

25- Briole Alain et Craipeau Sylvie,*« Le groupware :Une technique structurante pour les PME de service », **Revue Réseaux*** ,vol.18 n °104 (2000)

26- Digman, Laster A, ***Srategic Management: Concepts, Decision, Cases***, 2ndEd., Richard D.,Irwin, Inc., Boston. ., (1990)

27- ياسين ، سعد غالب ، ***ةحكيك هة شىلجل مطلىلك لعكهلئ ة*** ، ط/1 ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، 2000

-28Avolio G , Gilder E, and Shleifer A*" **Technology Information Production , and marker Efficiency*** "(2001).

-29 الرواى، حكمت احمد***مطلىلك لعكهلئ ة ىلك لحئزلى بـ ىلك لمطلىب*** "بحث نظري ،عمان،2002)

-30 خرابشة، حسنى "***مطلىلك لعكهلئ ة هـ علإفة هئ ىلك لىبىلك ةمئغزى بـ*** " عمان،2000)

-31 يحيى،عدنان وآخرون ،***ةقطكهجيئلك لعكهلئ ة*** " ،فلسطين ،2006

-32 العتيبي،عزيزة عبد الحمن***ىتذنلك زة خهفل ةقطكهجيئلك لعكهلئ ة عكو ىنخ ىلك لوفخلك لسفى بـ***" دراسة ميدانية على الاكاديمية الدولية الاسترالية ،استراليا ملبورن(2010) .

-**33**بركات، منال ،دراسة بعنوان"***هئفظفطر ىف آلمئخلك جفخىلك سئذكىب غى طكىلق ةئغبىلك ةطىلبىلك زئقخ غى ىلك لمهق ىلكهئذكىب غى طفىئظ*** غزة " رسالة ماجستير، غزة، فلسطين ،2007)

34- الشنتف، يوسف ***خهذ مطلىلك لعكهلئ ة ىلأنخ ىنبـ ىلك لحهـ زلىب غى علكى بـ شفطلكق ىفئ ة***" دراسة ميدانيةعلى المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة بفلسطين "، رسالة ماجستير ، الجامعةالإسلامية،غزة ،2000

35- عاشور، يوسف" ***عفقىلك جهئزلك لشنغى ىلكىكزىمى***"، فلسطين،2003

36- نجم نجم عبود" ***ئخزلىبىلك لمغبىلكفلئ ىول ىلإزلىقئ جهئ ة ىلك علكىئ ة*** ،2005)

37- Turban, Ephraim, ***Decision Support And Expert Systems ,management support ystems***, 4th ED. USA , prentice – hall international inc. (1995)

38- عليان ، ربحي " ***وخهذبك لع نغذب*** ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان،الأردن (2008)

39-حسن، ضبيان شمام " ***مطل ك لع كهد لئ ة هآتذة غى ظ خ ض ى لإز ق ج ي*** " دراسة سياسية، كلية العلومالسياسية، جامعة النهرين، رسالة ماجستير، عام ٢٠٠١ ص .

40- رائد صبار ***آتذ خ شئ ش ك لع كهد لئ ة وخهذبى لآر ا ب غى ة ى لأز ق ج ب***، رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية، جامعة النهرين،2001)

41- أيوب، نادية حبيب، "نموذج عام لنظام المعلومات الستراتيجي"، ***لج ب جئ لع بك لكق زهخ ظ ع كهل ى لأخ ض ب*** ، مجلد8 ، عدد1 ، 1996)

42- صالح، دلفين محمد،(، ***خهذ ظ ق ض ئ ظ ك ذ ظ ي ب هـ لخ نجئ ة مطل ك لع كهد لئ ة ك ز ق ج ى غى ظ ة ك ز ير ك لمط لى*** : دراسة ميدانية لعينة من منظمات محافظة اربيل، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة صلاح الدين اربيل، العراق (2007)

43- O'Brien, James. A***Introduction To Information Systems***, 11th Ed., McGraw-Hill, Inc., N.Y. ., (2003

44- روبيح د .كمال ،" دراسة مدى وعي مسئولي الشركات الكويتية نحو استخدام المعلومات الا استراتيجية:" دراسة ميدانية ***ظ لج ب ظ ع ظ ي ظ ب ك ع كهل ى لأخ ض ب*** المجلد ،11- العدد2 ، (2004) .

45- المعشر، زياد يوسف، والخصبة،محمد على ،"أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية :"دراسة تطبيقه في القطاع المصرفي الأردني ***ك لج ب بآ ض ب غى وخهذبى لآ ع لك***،المجلد2 ،العدد) 4 (2006).

46- Smits, M. T, & Vanderpoel, K. G, & Ribbers, P. M. A, , ***Informatin Strategic Assessment of Information Strategies In Insurance Companies***, 3\ ed,Oxford University Press. (2003)

47- حيدر، معالي فهمي، ***"مطل ك لع كهد لئ ة لخ ك ة ق ك ة ق ك ب ك ى ة ظ ب"***، الدار الجامعية، الإسكندرية،(2000) .

48- Gordon, Judith R. & Gordon, Steven R., ***"Information Systems: Anagement Approach"***, 2nd ed., New York: Harcourt Brace College publishers, The Dryden Press, 1999.

49- Campus, Leonardo," Strategic Information Systems Planning": A Case Study From The Financial Services Industry,***TheJournal OfInformationSystems,*** Vol.16,Issue1.http:llportal.acm.org/citation.cfm?id=1238293. , (2007)

50- O'Brien, James A***, Introduction To Information Systems*** , 9th ed.,Boston, McGraw - Hill .(2000)

51- Lucey. t,***Management Information Systems***, 5th ed. eastleigh:dp publications ltd (1987)

52- إدريس، ثابت عبد الرحمن"***مطل ك لع كهد لئ ة ى لأخ ض ب غى ظ ك لمط لئ ة ظ ك لع لئ ش ب***" الدارالجامعية ،الاسكندرية(2007).

53- غراب ، كامل ، حجازي، فادية،***مطل ك لع كهد لئ ة ى لأخ ض ب : لخ ظ ك ة ح ك ى ب*** جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض،السعودية (1999

54- البكري،سونيا،***مطل ك لع كهد لئ ة ى لأخ ض ب ظ ك ظ ذ ة ول ى لآ ز ذ ي ب*** ، الدار الجامعية للنشر والطباعة والتوزيع ، الإسكندرية ، مصر (2000)

بسم الله الرحمن الرحيم

المعهد التقني / موصل
قسم إدارة المكتب

م /استمارة الاستبانة

الأستاذ الفاضل..... المحترم السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...
تسعى الباحثة لإعداد دراسة بعنوان (اثر خصائص تقانة المعلومات على جودة المعلومات الاستراتيجية: دراسة ومن أجل اعتماد السياقات العلمية للاستبانة نعرض بين ايديكم هذه الاستمارة للحصول على ملاحظاتكم القيمة. ولا ضرورة للاسم أو التوقيع على الاستمارة، وإن نتائج الإجابات ستظهر بهيئة مجموعات إحصائية .
شاكرين حسن استجابتكم ومتمنين لكم دوام التوفيق

الباحثة

أولاً. بيانات حول المجيب على الاستمارة
1. العمر: (20-30) سنة (31-40) سنة (41- 50) سنة (51- فأكثر) سنة
2. الجنس : ( ) ذكر ( ) أنثى.
3. العنوان الوظيفي الحالي. .....
4. عدد سنوات الخدمة الكلية ( ) سنة
5. التحصيل الدراسي : إعدادية ( ) دبلوم ( ) بكالوريوس ( ) دراسات عليا ( )
6.عدد الدورات في مجال تقنيات المعلومات : لايوجد( ) يوجد عدد( )

(*) اسماء السادة المحكمين الذين عرضت عليهم استمارة الاستبانة، هم:
ا.م.د نجلة يونس محمد/ كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل / ادارة اعمال /رئيس قسم التسويق.
ا..د نوال يونس محمد/ الكلية التقنية الإدارية/ الموصل / ادارة اعمال (موارد بشرية)
ا.م.د معن وعد الله المعاضيدي/ كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الموصل/ ادارة اعمال(استراتيجية).
ا.م.د سطان احمد / المعهد التقني/موصل / . ادارة اعمال (منظمة)

ثانيا : خصائص تقنيات المعلومات

ت	كفاءة نظم المعلومات	اتفق شدة	اتفق	محايد	لااتفق	لااتفق بشدة
1	تساعد نظم المعلومات المستخدمة في مصرفكم في رفع كفاءة توزيع المنتجات والخدمات					
2	تساعد نظم المعلومات المستخدمة في مصرفكم على خفض تكاليف المنتجات و الخدمات والعمليات.					
3	تساعد نظم المعلومات المستخدمة في مصرفكم على زيادة إيراداتها.					
4	تعمل نظم المعلومات على زيادة كفاءة العمليات المصرفية وتوفير المعلومات المختلفة للمصرف والعملاء.					
5	تعمل نظم المعلومات على زيادة كفاء التنسيق بين العمليات والوحدات المختلفة وتعاملها داخل مصرفكم .					
6	التنوع في استخدام نظم المعلومات داخل المصرف زاد من حصة المصرف في السوق المحلي .					
7	تساعد نظم المعلومات في تقليل تكلفة جودة المنتجات والخدمات في المصرف .					

ت	فاعلية نظم المعلومات					
1	العاملون في نظم المعلومات في مصرفكم هم من أصحاب الاختصاص والمعارف في حقل المعلومات.					
2	يتوفر داخل المصرف قاعدة متكاملة ومتاحة للوحدات والفروع والأقسام المختلفة.					
3	تتأثر نظم المعلومات داخل مصرفكم بوجود دليل عمل يتضمن وصفًا وظيفيًا يحدد المهام والواجبات والإجراءات المتبعة في المصرف					
4	يساعد تقسيم العمل في إدارة نظم المعلومات على رفع فاعلية نظم المعلومات في المصرف .					
5	تتوافر شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام داخل المصرف .					
6	تساهم نظم المعلومات في مصرفكم على مواجهة التغيرات المحتملة في نوعية الخدمات المصرفية وبالتالي رفع فاعلية المصرف حيث يكسب المصرف ميزة تنافسية.					
7	نظم المعلومات في المصرف تسهل من عمليات البحث والتطوير ورفع الفاعلية التأثير على المنافسة .					
ت	امن نظم المعلومات					
1	تقوم إدارة مصرفكم بإصدار قرارات إدارية خاصة لتجنب مخاطر أمن المعلومات .					
2	تتعهد إدارة المصرف العليا بتطبيق أمن المعلومات.					
3	تقوم إدارة المصرف بوضع خطة حماية شاملة تشمل إغلاق منافذ الاختراق والتدقيق في الإجراءات الداخلية والاحتفاظ بنسخ احتياطية من المعلومات وهذا من شأنه ان يعزز تنافسية للمصرف.					
4	يقوم المصرف بتحليل المخاطر الحاصلة بأمن المعلومات مثل العائد المتوقع مقابل تكاليف الاجراءات.					
5	يقوم المصرف بوضع سياسات خاصة بأمن المعلومات تشمل اختيار التقنية المناسبة والإجراءات اللازمة لجعل التقنية فعالة					
6	يقوم المصرف بتركيب طرق حماية تقنية مثل جدران الحماية وغيرها وبالتالي التأثير على المعلومات الاستراتيجية للمصرف.					
7	يقوم المصرف بتحديث طرق الحماية حسب التغيرات في بيئة التكنولوجيا الحديثة وبالتالي تجعل البنك قادرًا على المنافسة.					
ت	التدريب المستمر للموظفين في مجال نظم المعلومات					
1	يتم تدريب العاملين في المصرف على استخدام نظم المعلومات المستحدثة مما يكسبهم سهولة التعامل معها .					
2	يساعد نظم المعلومات المستخدمة في مصرفكم على تأمين فرص الإبداع والمبادرة.					
3	تتأثر نظم المعلومات بمستوي التأهيل العلمي والعملي للعاملين في إدارة نظم المعلومات في المصرف.					
4	تتأثر نظم المعلومات المطبقة في المصرف بمدي مشاركة الأفراد والعاملين في عملية بناء وتطوير النظم حيث يؤدي ذلك إلى تحقيق الرضا و بالتالي تقليل دوافع مقاومة النظام.					
5	تحرص الإدارة العليا في المصرف على رفع مستوي التأهيل العلمي والعملي للعاملين من خلال عمليات التدريب المستمر ليكونوا قادرين على مواجهة كل المستجدات .					
6	تتأثر نظم المعلومات في المصرف بتصرفات و أوضاع الموظفين مع المصرف ورغباتهم .					
7	يتوفر لدي العاملون في المصرف معرفة بالمهارات اللازمة لأداء مهامهم بأفضل وجه.					

ت	التطور المستمر ومواكبة التطور في مجال التكنولوجيا					
1	يتزود المصرف بأحدث البرامج والنظم التكنولوجية وهذا يجعل المصرف أكثر قوة للمنافسة .					
2	تتم عملية تخطيط وتطوير نظم المعلومات بصورة مركزية من قبل الإدارة العليا في المصرف والتي من خلالها تتحدد نوعية وجودة المعلومات الاستراتيجية .					
3	يهتم مطوري نظم المعلومات في المصرف بالإشراف على توجيه وتخطيط الموارد الفكرية وما يتصل بها من أنشطة داخل وخارج المصرف .					
4	تمتاز نظم المعلومات المستخدمة في المصارف بتطورها ومواكبة كل ما هو جديد.					
5	يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعده على أداء عمله بكفاءة وفاعلية.					
6	يستخدم المصرف قاعدة معلوماتية تخدم كافة الفروع المختلفة.					
7	يتوافر داخل المصرف قاعدة متكاملة ومتاحة للوحدات والفروع والأقسام المختلفة.					

ثانيا :- جودة المعلومات الاستراتيجية

ت	البعد الزمني					
1	تفي المعلومات بغرض المستخدم لها،لانها تقدم في وقت الحاجة اليها ...					
2	قيمة المعلومة ترتكز أساسا على مدى حداثتها ..					
3	تقدم المعلومات طالما نحتاجها ، وبطريقة تناسب المستخدم الذي يطلبها .					
4	تقدم المعلومات حيث يجب أن تغطي الفترة الزمنية الصحيحة عما يحدث الآن و ما حدث في الماضي و ما هو متوقع حدوثه في المستقبل .					
ت	بعد المحتوى					
1	تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله .					
2	تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه ، ودقيقة بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إعدا د تقارير عن هذه المعلومات .					
3	تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدمها .					
4	تكون المعلومات صادقة وصحيحة تتطابق مع معطيات الواقع .					
5	تمثل المعلومات المدى المطلوب وان تكون الحاجة إليها قائمة فعلا .					
6	قدرة المعلومات في الكشف عن الأداء ،والذي يمكن أن يكون بواسطة قياس إتمام الأنشطة وصنع التقدم					
ت	البعد الشكلي					
1	تكون المعلومة اقتصادية لا تكلف المنشأة أكثر مما يتوقع ،أي أن تكون قيمتها إيجابية .					
2	تقدم المعلومات بالصورة أو بالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات .					
3	تحتوى المعلومة المستوى المناسب من التفاصيل .					
4	تكون المعلومات واضحة و مفهومة لمستخدميها.					
5	تقديم المعلومات بترتيب صحيح و متناسق ضمن معايير موحدة ، كي يتم الاستفادة القصوى منها					
6	قابلية المعلومات للتكيف مع أكثر من مستخدم وأكثر من تطبيق .					