

دور تكنو استراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق الابعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة

دراسة استطلاعية لآراء المديرين في عينة من المصارف الأهلية في مدينة دهوك

دهادي خليل اسماعيل

كلية الادارة والاقتصاد، قسم الاقتصاد، جامعة دهوك، اقليم كردستان العراق

المستخلص

هدفت البحث الحالي إلى تشخيص دور تكنو استراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة في مجال المصارف الأهلية . ولغرض تحقيق أهداف البحث ، تم بناء مخطط فرضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل بتكنو استراتيجية إدارة المعلومات والمتغيرات والمعتمدة والمتمثلة بالأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة وهي (الذاكرة المنظمة، جودة المعلومات ، وتوفر المعلومات). تم اختيار (٩) من المصارف الأهلية في مدينة دهوك كمجال ميداني لتطبيق البحث الحالي. وتم توزيع الاستبانة على المديرين ومعاونيهم ورؤساء الأقسام ومسؤولي الوحدات في تلك المصارف ، وبلغ العدد النهائي لأفراد عينة البحث (٥٠) فرداً من المشمولين بالبحث.

توصلت البحث الى عدد من الاستنتاجات أهمها : وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنو استراتيجية إدارة المعلومات وبين الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة ، وان تكنو استراتيجية إدارة المعلومات تؤثر معنوياً في تحقيق الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة في المصارف المحوثة . تضمنت البحث عدد من المقترحات أهمها ضرورة إجراء مزيد من البحوث والدراسات عن متغيري البحث ، كونها مازالا من المواضيع الحديثة ، وهناك حاجة لمزيد من البحث والتحليل والمناقشة بخصوص التأطير المفاهيمي لها .

الكلمات الدالة : التخطيط الإستراتيجي، البنية التحتية لتقانة المعلومات، صناع المعرفة، الذاكرة المنظمة، جودة المعلومات، توفر المعلومات.

١. المقدمة

و لضمان توفر المعلومات وجعلها متاحة لمتخذي القرارات في تلك المنظمات ، فإنه يمكن للمنظمات المعاصرة الاستفادة من تكنو استراتيجية إدارة المعلومات كونها تضمن صياغة رؤيا واضحة لتطوير تكنولوجيا المعلومات ودمجها مع التخطيط الاستراتيجي على مستوى المنظمة، والاستفادة من قدرات صناع المعرفة ، ومن خلال ذلك توفير المعلومات وفق الخصائص المطلوبة من قبل متخذي القرارات ، والمساهمة في نجاح القرارات التي تتخذها إدارات المنظمات المعاصرة لمواجهة التهديدات المختلفة .

وتأسيساً على ما تقدم بلورت فكرة البحث الحالي بهدف تشخيص دور تكنو استراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة ، وجاء إختيار الباحث لعدد من المصارف الأهلية في مدينة دهوك كمجالاً ميدانياً للدراسة الحالية .

ولغرض اكمال متطلبات البحث ، تم اعداد استبانة وتوزيعها على المديرين ومعاونيهم ورؤساء الأقسام ومسؤولي الوحدات في تلك المصارف ، ومن خلال العديد من الادوات الاحصائية تم تحليل البيانات والحصول على النتائج المطلوبة .

توزعت محتويات البحث في خمسة محاور ، خصص الأول لمنهجية البحث، بينما يقدم الثاني التأطير النظري لتكنو استراتيجية إدارة المعلومات ، ويعرض الثالث تأطيراً نظرياً عن الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة ، بينما خصص الرابع للجانب التطبيقي من

فرضت زيادة حدة المنافسة بين المنظمات والتغيرات السريعة في ميادين الحياة كافة وبخاصة التقدم في مجال تقنية المعلومات والمتمثلة بالحاسبات والبرمجيات وشبكات الاتصالات والذكاء الاصطناعي على جميع منظمات الأعمال البحث عن اساليب جديدة لتحقيق الميزة التنافسية والتكيف مع تلك التغيرات ، ومن بين تلك الأساليب تبني مفهوم تكنو استراتيجية إدارة المعلومات ودعمها بواسطة استراتيجياتها ، وذلك لأهميتها المتزايدة في مواجهة الظروف المتغيرة بسرعة والتطور المستمر .

ومن جانب آخر تحتاج المنظمات المعاصرة إلى تسخير مواردها المتاحة لبناء نظام للمناعة المنظمة قادر على مواجهة التهديدات الخارجية والداخلية ، والتي يمكن أن تنتاب بقاءها أو تكون عائقاً أمام تحقيقها لأهدافها ورسالتها . وتمثل المعلومات أهم الموارد المنظمة التي تشكل بعداً أساسياً في بناء نظام المعلومات المنظمة.

المجلة الأكاديمية لجامعة نوروز

المجلد ٦، العدد ٢ (٢٠١٧)

استلم البحث في ٢٠١٧/٤/١ ، قبل في ٢٠١٧/٥/٢١

ورقة بحث منتظمة نشرت في ٢٠١٧/٦/٢٦

البريد الإلكتروني للباحث: hadi.khalil@gmail.com

حقوق الطبع والنشر © ٢٠١٧ أساء المؤلفين. هذه مقالة الوصول اليها مفتوح موزعة تحت رخصة

المشاع الإبداعي النسبية - CC BY-NC-ND 4.0

البحث ، وفي الخامس عرضت الاستنتاجات والمقترحات.

٢ . منهجية البحث

١.٢ مشكلة البحث:

تواجه المنظمات المعاصرة ، ومنها المصارف العديد من التهديدات الخارجية والداخلية فرضتها حالة عدم التأكد والتغيرات السريعة وغير المتوقعة في العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والتنافسية ، والتي يمكن أن تتناوب بقاءها أو تكون عائقاً أمام تحقيقها لأهدافها ورسالتها . ونتيجة للازمة المالية الحالية التي يمر فيها الاقليم تفاقمت التحديات التي تواجه المصارف الاهلية في مدينة دهوك ، واصبحت تلك التحديات تهدد بقاءها وتعيق فاعليتها وقدرتها على القيام بدورها كمصارف لها اهميتها في بناء الاقتصاد الوطني ، مما يتطلب من إدارات تلك المصارف التفكير بمنهجية جديدة للنهوض بواقعها ومواجهة تلك التحديات ، وذلك من خلال بناء نظام للمناعة المنظمة يستند على معلومات دقيقة وشاملة عن مصادر التهديدات وحجمها وكيفية مواجهتها ، وتطبيق مفهوم تكنوستراتيجية إدارة المعلومات الذي يتضمن وضع خطة استراتيجية واضحة تشمل بالإضافة إلى تحليل العوامل البيئية ، عملية تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة ومواكبة التطورات في هذا المجال.

ويمكن صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية ؟

- أ- ما مستوى توفر الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة (الذاكرة المنظمة ، جودة المعلومات ، وتوفر المعلومات) في المصارف المبحوثة ؟
- ب- مستوى تطبيق المصارف الأهلية في مدينة دهوك لمفهوم تكنوستراتيجية إدارة المعلومات بأبعادها المتمثلة بالتخطيط الإستراتيجي ، البنية التحتية لتقانة المعلومات ، صناع المعرفة ، والدعم المالي ؟
- ت- ما طبيعة العلاقة والأثر بين تكنوستراتيجية إدارة المعلومات و الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة في المصارف المبحوثة ؟

٢.٢ أهمية البحث :

تكن أهمية البحث أكاديمياً في تناوله لموضوعين يعدان من المواضيع الحديثة في أدبيات الإدارة ، وهما تكنوستراتيجية إدارة المعلومات ونظام المناعة المنظمة ، فالدراسات ذات الصلة بها وبخاصة العربية منها مازالت محدودة ، عليه يمكن ان يسهم البحث الحالي في إثراء الجانب النظري للبحوث والدراسات التي تناولت متغيري البحث . كما تكن اهميته ميدانياً من خلال تطبيق المفاهيم والأفكار النظرية للبحث في ميدان العمل

على قطاع المصارف الأهلية. ولهذا فان نتائج البحث يمكن الاستفادة منها من قبل ادارات تلك المصارف في تعزيز مستوى تطبيقها لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات وتوفر الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة فيها .

٣.٢ أهداف البحث :

يهدف البحث إلى الآتي:

- أ- تشخيص مستوى تطبيق تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في المصارف المبحوثة .
- ب- تشخيص مستوى توفر الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة في المصارف المبحوثة .
- ت- الكشف عن دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة في المصارف المبحوثة .

٤.٢ المخطط الفرضي للبحث وفرضياته:

يبين الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث ، ويتضمن متغيرين رئيسين ، الأول: يتمثل في تكنوستراتيجية إدارة المعلومات ، ويضم أربعة أبعاد فرعية، وهي: التخطيط الاستراتيجي ، البنية التحتية لتقانة المعلومات ، صناع المعرفة ، والدعم المالي . في حين يتمثل المتغير الثاني بالأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة ، وهي ثلاثة أبعاد تشمل الذاكرة المنظمة ، جودة المعلومات ، وتوفر المعلومات ، كما أن متغير تكنوستراتيجية إدارة المعلومات يمثل المتغير المستقل، بينما تمثل الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة المتغيرات المعتمدة

وتنبثق عن المخطط الفرضي للبحث فرضيتان رئيستان ، وعلى النحو الآتي :

الفرضية الرئيسة الأولى : توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تكنوستراتيجية إدارة المعلومات و الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة في المصارف المبحوثة .وانبثقت منها عدة فرضيات فرعية تنص على التالي:

أ- الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تكنوستراتيجية إدارة المعلومات و الذاكرة المنظمة

ب-الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تكنوستراتيجية إدارة المعلومات و جودة المعلومات .

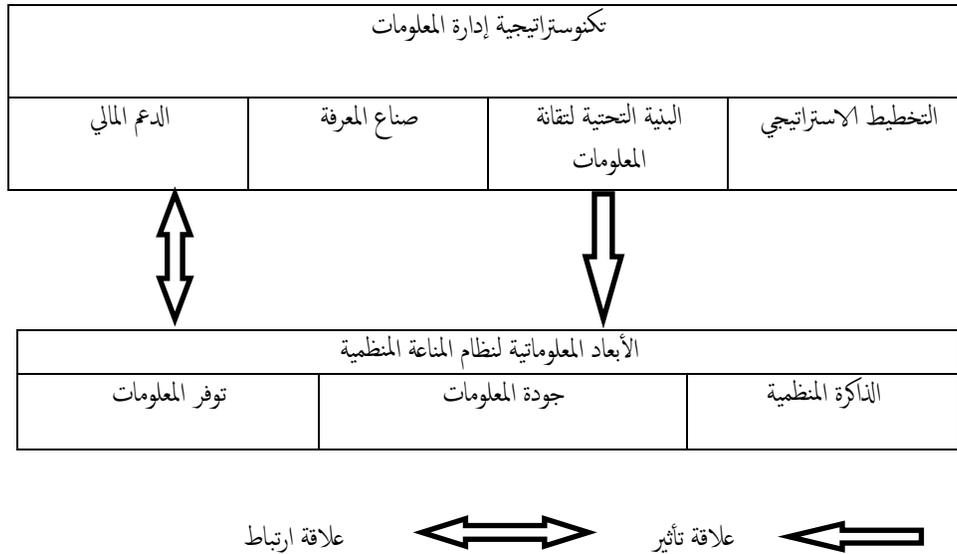
ت-الفرضية الفرعية الثالثة:توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تكنوستراتيجية إدارة المعلومات وتوفر المعلومات

الفرضية الرئيسة الثانية : تؤثر تكنوستراتيجية إدارة المعلومات معنوياً في الأبعاد

المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة في المصارف المبحوثة . وانبثقت منها عدة فرضيات فرعية تنص على التالي:

أ- الفرضية الفرعية الأولى : تؤثر تكنوستراتيجية إدارة المعلومات معنويا في الناكزة المنظمة

ب- الفرضية الفرعية الثانية :تؤثر تكنوستراتيجية إدارة المعلومات معنويا في جودة المعلومات



الشكل (١): المخطط الفرضي للبحث

٢.٥ أداة البحث:

الاختبارات الالاعلمية . ويتنت نتائج التحليل إن قيمتا (P-Value) المحسوبة بلغتا (0.09) و (0.35) لكل من تكنوستراتيجية إدارة المعلومات و الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة على التوالي ، وكلا القيمتان أكبر من قيمة مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة وبالغلة (0.05) مما يعني إن بيانات البحث تتبع التوزيع الطبيعي وتنطبق عليها شروط التحليل الإحصائي.

٣. مفهوم تكنوستراتيجية إدارة المعلومات وأبعادها

٣.١ مفهوم تكنوستراتيجية إدارة المعلومات :

ظهر مفهوم تكنوستراتيجية إدارة المعلومات كنتيجة للعديد من الدراسات والأبحاث التي تناولت حاجة المنظمات المعاصرة لرسم رؤية مستقبلية واضحة لعملية تطوير تكنولوجيا المعلومات وتحقيق التكامل بينها وبين التخطيط الاستراتيجي على مستوى المنظمة ، وذلك بهدف تحقيق الاستجابة السريعة للفرص والتهديدات البيئية التي فرضتها التغيرات السريعة وغير المتوقعة في العوامل البيئية (طالب و شهيد ، 2012 :

اعتمدت الاستبانة كأداة رئيسة للحصول على البيانات الخاصة بالجانب الميداني للدراسة ، وتم إعدادها بالاعتماد على التأطير المفاهيمي لمتغيرات البحث وعدد من المقاييس السابقة بعد إجراء عدد من التعديلات عليها ، ومنها (الحدراوي و العلي ، ٢٠١٢) (Wageeh,2015) ، (العبيدي ٢٠١٥) .ولغرض التأكد من صلاحيتها لقياس متغيرات البحث تم احتساب معامل الثبات باستخدام معامل (كرونباخ ألفا) حيث بلغت (0.92) على المستوى الإجمالي للمتغيرات و (0.87) ، (0.89) لكل من تكنوستراتيجية إدارة المعلومات و الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة على التوالي ، وجميع تلك القيم مرتفعة وموجبة. وتؤكد الثبات المطلوب لعبارات متغيرات البحث . ويهدف اختبار صلاحية البيانات لشروط التحليل الإحصائي تم تطبيق اختبار كولموجروف - سميرنوف Kolmogrove-Smirnov للتأكد من أن البيانات التي تم جمعها تتبع التوزيع الطبيعي لكي يتم تطبيق التحليلات الإحصائية عليها على وفق

٣.٢ ابعاد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات :

يتفق العديد من الكتاب والباحثين على اربعة ابعاد لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات وهي التخطيط الاستراتيجي ، البنية التحتية لتقانة المعلومات ، صناع المعرفة ، والدعم المالي (Lopez ,et al.,2009:1) ، (Mazlomi , et al,2011:1) ،(الحدراوي والعلي ، 2012: 290-291) ، وعليه فانه سيتم اعتمادها لأغراض البحث الحالية ، والآتي توضيح لتلك الأبعاد .

٣.٢.١ التخطيط الاستراتيجي: يعرف التخطيط الاستراتيجي بأنه عملية ادارية خاصة بوضع وإدامة العلاقة بين اهداف المنظمة وتطلعاتها ، وإعادة ترتيب النشاطات بالشكل الصحيح الذي يحقق النمو والأرباح للمنظمة في المستقبل ويكون على ثلاثة مستويات : المستوى الكلي أو الشامل ، مستوى وحدات الاعمال ، و المستوى الوظيفي (زعيبي، 2014 : 39) . كما ينظر إليه بأنه عملية ادارية تشمل كافة جوانب المنظمة وتشمل اتخاذ القرارات التي تحدد مستقبلها بناء على ما متوفر من معلومات شاملة عن المنظمة وبيئتها لتحديد متطلبات الانتاج المرغوبة ، ووفقا لما يتم تحديده من معايير لتقييم جهود التخطيط (حمد، 2015: 95)

٣.٢.٢ البنية التحتية لتقانة المعلومات : وصف (النجار، 2010: 37) البنية التحتية لتقانة المعلومات بأنها الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل والطرق ونظم البرمجة التي تحتجها المنظمة لتحقيق اهدافها وتساعد في تدوين وتسجيل وتخزين ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات التي تستخدم من قبل نظم المعلومات. ويعرفها (Laudon & Laudon,2014:195) بأنها الموارد التكنولوجية المدركة التي تزود المنظمة بما تحتاجه من تطبيقات نظم المعلومات ، كما تشمل الاستثمار في التقنيات والبرامج والخدمات . ويركز الباحثون على ثلاثة مكونات للبنية التحتية لتقانة المعلومات ، ويشمل المكون الاول الجانب المادي الذي يتضمن أجهزة الحاسوب والتطبيقات ، و قواعد المعلومات ، اما الثاني فيتضمن المكون البشري ويتم فيه التركيز على الخبرة والمهارة التي يمتلكها المورد البشري ، في حين يشمل الثالث الجانب الخدمي ممثلاً بمجموعة القواعد والإجراءات الداعمة لعمليات التشغيل (Laudon & Laudon,2014:206-209) ، (Russell , et al., 2016:67) .

٣.٢.٣ صناع المعرفة: عرف (Maruta , 2012 : 34) صناع المعرفة بأنهم الاصول

الفكرية التي تتوزع في جميع اقسام و وحدات المنظمة ، ويمتلكون المعرفة الضمنية

3) . وتعرف بانها عملية تنظيمية ذات طابع متعدد الجوانب ، كونها تتناول مفهومان اساسيان في الفكر الإداري ويؤثران بشكل ملحوظ في أداء المنظمة ، وتقوم بإجراء عملية الدمج بينها ، وهما تكنولوجيا المعلومات والإدارة الاستراتيجية (Campos , et al.,2009:47). وأشير إليها بأنها عملية تنظيمية تترجم كاستراتيجية عامة للمنظمة ضمن سياق تكنولوجيا إدارة المعلومات و تتطلب اعطاء الأولوية للاستثمار في تقانة المعلومات باعتبارها تمثل اهداف طويلة الاجل للمنظمة (Mazlomi , et al.,2011:1). ومن وجهة نظر (الحدراوي والعلي،2012: 289) فإنها عملية تنظيمية يتم من خلالها دمج المهارات الفكرية والمعلوماتية مع الاجهزة والمعدات التقنية بطريقة استراتيجية تضمن للمنظمة الحصول على الميزة تنافسية .وأشير إليها بأنها خطة استراتيجية لتقانة المعلومات تتألف مع الخطة الاستراتيجية العامة لأعمال المنظمة من خلال أنظمتها وعملياتها والمشاركة بالمعلومات والمعرفة (طالب وشهيد، 2012: 4) .

ويعرف الباحث تكنوستراتيجية إدارة المعلومات إجرائياً بأنها عملية تنظيمية يتم من خلالها الدمج بين التخطيط الاستراتيجي على مستوى المنظمة والبنية التحتية لتقانة المعلومات ، بما يضمن تحقيق الاستغلال الامثل لقدرات صناع المعرفة والكفاءة في استخدام تقانة المعلومات ، ومواجهة التغيرات المتسارعة في العوامل البيئية .

وعن أهمية تكنوستراتيجية إدارة المعلومات ، يرى الباحثون إنها يمكن أن تساهم في تحقيق الآتي (Cassidy, 2006:4) ، (طالب وشهيد، 2012: 5) :

أ- التوافق بين بين اهداف تقانة المعلومات والأهداف العامة للمنظمة.
ب- الاستغلال الامثل لتقانة المعلومات بما يساهم في تعزيز الاداء المنظمي وتحقيق اهدافها الاستراتيجية .

ت- تحقيق رقابة فعالة على تقانة المعلومات ، ورفع كفاءتها وقدراتها.
ث- ترشيد عملية صنع القرارات الاستراتيجية من خلال توفير متطلبات صانعي القرارات من المعلومات المطلوبة.

ج- تحديد الفرص المتاحة لاستخدام تقانة المعلومات واستغلالها لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة .

ويرى(الحدراوي،2011: 34) انه فضلاً عن ما سبق ، فان تكنوستراتيجية إدارة المعلومات يمكن أن تساعد المنظمة على امتلاك المنظمة للميزة التنافسية طويلة الامد ، من خلال التحليل البيئي لتقانة المعلومات وصولاً الى التخطيط الاستراتيجي لتقانة المعلومات واختيار ما يناسب حاجات المستفيدين .

(Gilley, et al., 2009a : إن المناعة المنظمة هي المجموعات الدقيقة والمعقدة من المهام المترابطة والناس والتي تحمي المنظمة من الاختراقات عبر إقامة حاجز قوي . وتكون المناعة المنظمة إما طبيعية ، حيث تسعى جميع المنظمات على اختلاف أحجامها وطبيعتها لتحسين نفسها ضد مختلف التحديات بالاعتماد على ما تمتلكه من مزايا تنافسية أفضل من الآخرين . أو تكون مكتسبة من خلال الاستعانة بالخارج والاستفادة من تجاربهم (الطائي وآخرون ، 2016 : 198).

أما نظام المناعة التنظيمية ، فيعرف بأنه النظام الذي يقوم بتحديد وإزالة الدخلاء من داخل وخارج المنظمة بحيث تتمتع بالصحة في بيئة خطيرة جدا (علوان ، ٢٠١٥ : ٣٣). كما يشار إليه بأنه مجموعة من العاملين والسياسات ، الاجراءات ، العمليات ، الأفراد ، والثقافة والتي تتفاعل جميعا لمنع التهديدات الخارجية (الطائي وآخرون ، 2016 : 198) . ولا بد من التمييز بين مناعة المنظمة و نظام المناعة المنظمة ، فمناعة المنظمة موجودة في جميع الاوقات ، وقد تكون ممثلة في المنظمة بأفرادها وثقافتها وإجراءاتها وسياساتها وبرامجها ونظمها بشكل عفوي ، ويظهر تأثيرها في الحوادث الطارئة بشكل رد فعل ، وقد تكون موجودة بدون قصد في الإدارات المختلفة ، كما يحدث في البلدان التي لا تعبر اهتماما للإدارة كعلم له أهميته ، وعلى العكس من ذلك فنظام المناعة المنظمي يتم بناؤه بشكل مخطط و وفق سياقات علمية وغير عشوائية (الساعدي ، 2016 : 125) .:

٢.٤ الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة :

يتفق الباحثون على مجموعة أبعاد لنظام المعلوماتية ، وهي (الطائي وآخرون ، 2016 : ٢١١) ، (Gilley , et al., 2009 : 3) ، (العبيدي ، 2015 : 300-302) (Wageeh,2015:117) :

أ- الأبعاد التنظيمية : وتشمل الموقع التنافسي ، الهيكل المنظمي المناسب ، حقوق إتخاذ القرار ، المقارنة المرجعية.

ب- الأبعاد المالية : وتشمل المحفزات ونظام المكافآت والتعويضات

ت- الأبعاد البشرية : وهم العاملون المتحكمون في الوضع الراهن ، و المتخوفون من التغيير ومن العواقب المحتملة ، و ويعتقدون إن بقاء الوضع على ما هو عليه أفضل من مخاطر عدم التأكد ..

ث- الأبعاد المعلوماتية : تتمثل في المعلومات المخزونة في الذاكرة المنظمة، ولكي

تستطيع المنظمة الاستفادة منها في بناء نظام المناعة المنظمة ، فإنها يجب ان تتصف

الموجود في عقول المختصين والخبراء والموهوبين . ومن وجهة نظر (الحدراوي والعلي، 2012: 291) تتمثل صناعات المعرفة بالعاملين في المنظمة القادرين على استخدام عقولهم ومعرفتهم الضمنية بكفاءة عالية لإيجاد حلول ابداعية للمشاكل التي يواجهونها في العمل وتطوير ادائهم المستقبلي ، ويمثلون الركيزة الاساس لتطبيق تكنوستراتيجية تقانة المعلومات . في حين ذهب (Laudon&Laudon,2014:49) الى تعريف صناعات المعرفة بأنهم الافراد الذين يصممون السلع والخدمات ويخلقون المعرفة للمنظمة. وتكمن أهمية صناعات المعرفة من خلال كونهم مورد مهم وجوهري للمنظمات لان ما يحملوه من افكار وما ينقلوه تمثل ثروة لا تعد ولا تحصى ، وهم رصيذاً متجدداً تتضاعف قيمته بانتشاره ، بما يستوجب على المنظمات استثمارهم والحفاظة عليهم كأهم ثروة وأكبر مورد لإنتاج سلع وخدمات جديدة متميزة من خلال افكارهم التي تقودهم نحو طريق اساسه التجدد ونهايته الابداع والابتكار لتحقيق اهداف المنظمات التي يعملون فيها (Wang ,et al . , 2008 : 64) .

٣.٢.٤ الدعم المالي: يعبر الدعم المالي عن مدى توفر التمويل اللازم لتطوير عمل الهياكل المنظمة وتطوير التقنيات من خلال شراء المعدات والأجهزة التقنية الحديثة ، (الحدراوي والعلي، 2012: 290). ويشير (محمد ، ٢٠٠٨ : ١٤٢) الى أن توفر الموارد المالية يعد أحد أهم عوامل نجاح تطبيق تكنوستراتيجية إدارة المعلومات ، إذ أن نجاح تطبيق أي برنامج جديد يتطلب زيادة في الموازنة ، وبدون توفير التخصيصات المالية تتدنى كفاءة العملية التنظيمية وبعكس ذلك سلبا على تحقيق المنظمة لأهدافها بفاعلية . ويرى (طالب وشهيد ، ٢٠١٢ : ٥) إن المنظمات المعاصرة تحتاج إلى تخصيص جزء من موازنتها للاستثمار في تقانة تكنولوجيا المعلومات ، حيث يعكس ذلك إيجابيا في تطوير العملية الانتاجية والأساليب المستخدمة ، ويحقق خفض تكاليف الإنتاج ورفع مستوياته بنفس توليفة مدخلات عناصر الانتاج ، أو استخدام كميات اقل من عناصر الانتاج للوصول الى نفس المستويات من الانتاج .

٤. مفهوم نظام المناعة المنظمة ومتطلباته المعلوماتية

٤.١ مفهوم نظام المناعة المنظمة :

تشابه المنظمات مع الكائنات الحية في امتلاكها العديد من الانظمة التي يجب ان تعمل بفاعلية وبشكل صحيح ، ومنها نظام المناعة المنظمة ، حيث تتكون المنظمة من العديد من الانظمة الفرعية ، كما تتضمن مستويات ادارية متعددة وشبكة من الوظائف والعمليات المتداخلة (Gilley, et al., 2009b: 4-10) . ويرى (6-1

فقط ، بل خارجها أيضاً ، ومن ناحية الوسائل ، فهي تستخدم الوسائل العلانية مثل إجراء تغييرات في الهيكل التنظيمي ، كما تستخدم وسائل سرية مثل رفع الوعي بالمخاطر (الساعدي ، ٢٠١٦ : ١٣١) . ويرى (Hashim,2016: 337) ان الذاكرة التنظيمية تحقق النجاح للمنظمة من خلال قدرتها على تخزين المعرفة غير المهيكلة مثل خصائص القدرات الجوهرية للعاملين ، التجارب والخبرات السابقة للمنظمة ، المحتوى المعرفي لفرق العمل ، وزيادة القدرة على القدرة على مساعدة المستخدم في دعم اتخاذ القرار تلقائياً من خلال توفير المعرفة المتراكمة في الميراث الذي يعتمد على بديل أو تمثيل المناظير المستقبلية لعمليات الجودة ، والقدرة على استرجاع المعلومات بالاستناد على المحتوى التنظيمي وتقديمها بالاستناد على المحتوى المعرفي وخاصة فيما يتعلق بحل المشاكل وصنع القرارات .

٢.٢.٤ جودة المعلومات : تمثل جودة المعلومات الشكل الجديد للاهتمام بالجودة بعد الاهتمام بجودة السلع والخدمات ، وتعد عنصراً حاسماً في بناء نظام المناعة التنظيمية ، كونها تمكن من اكتشاف التهديدات التي تواجه المنظمة، والتي يمكن أن تظهر في المستقبل فضلاً عن أنها تساعد في إبراز الجوانب الهامة في التهديدات القائمة والتي ينبغي إبلؤها الاهتمام الكافي . وتعتبر جودة المعلومات عن قدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين ، إذ تعرف بأنها قدرة المعلومات على تحفيز الفرد متخذ القرار ليتخذ موقفاً معيناً أو قدرتها على جعله يتخذ قراراً أكثر فاعلية . (العضايلة وسمهدانة ، ٢٠١٤ : ٤٠٧) .

وعن خصائص جودة المعلومات ، فان الكتاب قدموا أبعاداً متعددة ، إلا أن التصنيف الأكثر شمولية ، هو تصنيفها على النحو التالي (النجار و الحوري ، 2008 : 57) :

أ- الخصائص الزمنية : تتعلق في زمن استخدام المعلومات، أو مدى تقدم المعلومة للمستفيد. وتتضمن مجموعة من الخصائص الفرعية وهي التوقيت المناسب، الحداثة،

ب- خصائص المحتوى: تبين ماذا تُقدم المعلومات ومدى توفر خاصية الدقة فيها أي خلوها من الأخطاء وتصنف بالثبات والصدق ، وان تكون واقعية وملائمة وشاملة ،

ت- الخصائص الشكلية: وتتعلق بكيفية تقديم المعلومات، ومدى كونها واضحة وتقدم بطريقة منظمة متناسقة وتصنف بالمرونة بمعنى إمكانية استخدامها من قبل أكثر من مستفيد.

٣.٢.٤ توفر المعلومات : يعبر هذا البعد عن مدى قدرة المستفيد على استخدام النظام ضمن منظومة الوقت المناسب لتنفيذ متطلبات عمل المنظمة (مشتبي،

بالجودة المناسبة وان تكون متوفرة ويمكن الوصول اليها من قبل متخذي القرارات حال ظهور الحاجة عليها . ويعكس ذلك فانه لا يمكن بناء نظام فعال للمناعة التنظيمية (الساعدي وزعلان ، ٢٠١٣ : ١٦)

وتمثل الأبعاد المعلوماتية العنصر الحاسم في بناء نظام المناعة التنظيمية ، وذلك لاعتماد بقية المتطلبات عليها ، وبخاصة حقوق اتخاذ القرار والمحفزات ونظام المكافآت والتعويضات والمقارنة المرجعية ، كما يعكس دور المعلومات في نظام المناعة التنظيمية من خلال المصفوفات المستخدمة لقياس الاداء وتنسيق النشاطات وكيف يتم نقل ونشر المعرفة بين الافراد الذين يمتلكونها والإفراد الذين يحتاجونها (العبيدي ، 2015 : 303) . ويؤكد (Wageeh,2015: 19) على أهمية الأبعاد المعلوماتية في نظام المناعة التنظيمية ، كونها تحدد المقاييس المستخدمة لقياس الاداء وتشخيص الابتعادات ، واعتماداً عليها يتم تنسيق النشاطات ، كما يتم من خلالها تحديد من يحتاج للمعلومات وماذا يحتاج ، ويتم نقل المعلومات والمعرفة من الافراد الذين يمتلكونها إلى الافراد الذين يحتاجونها ، فضلاً عن ما سبق فانه اعتماداً على الأبعاد المعلوماتية يمكن للمنظمة تشخيص الفرص السوقية واستغلالها ، ورصد العوامل البيئية والاستجابة لها

وبناء لما سبق يقدم الباحث رؤيته للأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة التنظيمية بأنها تتمثل في الذاكرة التنظيمية ، جودة المعلومات ، وتوفير المعلومات ، وان هذه المتطلبات تتكامل مع بعضها ولا يمكن بناء نظام للمناعة التنظيمية في حالة غياب احداها ، فوجود الذاكرة التنظيمية ، وعدم توفر خصائص الجودة في المعلومات المخزونة فيها ، فانه في تلك الحالة فان وجود الذاكرة التنظيمية لاينفع في بناء نظام المناعة التنظيمية ، كما ان وجود ذاكرة تنظيمية ومع اتصاف المعلومات بالجودة المناسبة ، ولكن مع عدم توفرها لتخذي القرارات وقت الحاجة ، فان ذلك يعني عدم جدوى الذاكرة التنظيمية وجودة المعلومات في تحقيق نظام المناعة التنظيمية . والجزء القادم يوضح تلك الأبعاد.

١.٢.٤ الذاكرة التنظيمية : تمثل الذاكرة التنظيمية الوسيلة التي من خلالها يتم جلب المعرفة عن الماضي وديمومتها في نشاطات المنظمة (90: 2013, Toulabi , et al) . وتعرف بأنها وظيفة "تسجيل وجمع وحفظ وتوزيع الاعمال والتأثيرات الخاصة بالرقابة على المناعة التنظيمية والدفاع المناعي (علوان ، 2015 : 44) . ومن الناحية الطبيعية ، فإن الذاكرة التنظيمية لا تتذكر فقط التجارب الناجحة ، بل تتذكر ايضاً التجارب الفاشلة ، ومن ناحية المنطق ، فهي لا تتذكر اعمالاً وتأثيرات داخل المنظمة

٤. الجانب التطبيقي من البحث

٤.١ وصف مجتمع البحث وعينته:

يتمثل مجتمع البحث بالمصارف التجارية في مدينة دهوك ، وبلغ عدد المصارف التي شملتها البحث (9) مصارف ، وتم توزيع الإستبانة على جميع المديرين ومعاونيهم ورؤساء الاقسام ومسؤولي الوحدات في تلك المصارف بعد إجراء حصر شامل لهم ، حيث وزع الباحث (50) استبانة إستبانة أعيدت جميعها ، أي أن نسبة الاستجابة كانت (100%)، كما إن جميع الاستمارات المعادة كانت صالحة للتحليل ويبين الجدول (1) عدد الإستمارات المعادة موزعة حسب المصارف المبحوثة .

جدول (١) توزيع المبحوثين حسب المصارف المبحوثة

ت	اسماء المصارف	عدد المبحوثين
1	مصرف الخليج التجاري / فرع دهوك	5
2	مصرف الشمال / فرع دهوك	6
3	مصرف RT / فرع دهوك	5
4	مصرف جيمان / فرع دهوك	5
5	مصرف الموصل / فرع دهوك	3
6	مصرف دار السلام / فرع دهوك	5
7	مصرف الشرق الاوسط / فرع دهوك	5
8	مصرف كوردستان للتنمية والاستثمار / فرع دهوك	12
9	مصرف بغداد / فرع دهوك	4
	المجموع	50

المصدر : من إعداد الباحث.

الفئة (5 – 10 سنوات) وشكلوا نسبة (48%) من المبحوثين . واستناداً إلى النتائج أعلاه فان المصارف المبحوثة تميل إلى شغل المناصب الإدارية من قبل الذكور أكثر من الإناث ، كما إن شاغلي المناصب الإدارية هم من متوسطي العمر . ويتضح من تلك النتائج ايضاً امتلاك المبحوثين لمؤهلات علمية جيدة كون أغلبهم من الحاصلين على شهادات جامعية ، كما إن الغالبية لهم خدمة إجمالية في المصرف تعد كافية نسبياً لكي يكونوا قادرين على تقديم معلومات دقيقة عن متغيرات البحث .

أما عن السمات الفردية للمبحوثين ، فيعكسها الجدول (2)، حيث يتضح من معطيات الجدول إن غالبيتهم من الذكور وبلغت نسبتهم (62%)، وبخصوص العمر فإن الغالبية هم ضمن الفئة (30 – 45سنة) وبلغت نسبتهم (56%) من المبحوثين، وعن التحصيل الدراسي فإن الغالبية هم من الحاصلين على شهادة البكالوريوس وبنسبة (42%) من إجمالي المبحوثين ، كما إن الذين لديهم خدمة في المنصب الحالي ضمن الفئة (أقل من 5سنوات) شكلوا الغالبية بنسبة (84%) من المستجيبين. ويشير الجدول ايضاً إلى إن غالبية المبحوثين هم من الذين لديهم خدمة اجالية في المصرف ضمن

الجدول (٢) التوزيع التكراري والنسبي للمبحوثين

السمات الرئيسية	الفئات	العدد	%
الجنس	ذكر	31	62

38	19	اثنى		
32	16	20-أقل من 30 سنة	العمر	2
56	28	30 – 45سنة		
12	6	أكثر من 45 سنة		
18	9	إعدادية فما دون	التحصيل الدراسي	3
32	16	دبلوم سنتان بعد الإعدادية		
42	21	بكالوريوس		
8	4	عليا		
84	42	أقل من 5 سنوات	مدة الخدمة في المنصب الحالي	4
8	4	5-7سنوات		
8	4	أكثر من 7 سنوات		
40	20	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخدمة الإيجابية في المصرف	5
48	24	من 5-10 سنوات		
12	6	أكثر من 10 سنوات		

المصدر: إعداد الباحث باعتماد مخرجات البرمجية الإحصائية (SPSS).

٢.٤ وصف متغيرات البحث :

المستويات المتوسطة لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات وأبعادها في المصارف المبحوثة .

يسعى هذا المحور إلى وصف متغيرات البحث بالاعتماد على نتائج الإحصاء الوصفي ، من خلال إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين عن متغيرات البحث الرئيسة والفرعية ، وصولاً إلى هدف تحديد درجة توفر تلك المتغيرات في المصارف المبحوثة . وتم تصنيف درجتها بالاستناد إلى مساحة المقياس الذي يتراوح بين (1-5) وفقاً للتوزيع الفرضي الآتي (درجة متدنية 1-2.33، درجة متوسطة 2.34-3.67 ، درجة مرتفعة 3.68 – 5)، وكانت النتائج على النحو الآتي:

١.٢.٤ وصف متغير تكنوستراتيجية إدارة المعلومات : يبين الجدول (3) نتائج

الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل تكنوستراتيجية إدارة المعلومات عبر إجابات المبحوثين على فقرات الإستبانة . ، وتظهر النسب المئوية للتوزيعات التكرارية لإجابات المبحوثين إن (45%) من المبحوثين متفقون على تبني تكنوستراتيجية إدارة المعلومات من قبل المصارف المبحوثة ، مقابل (25%) ذهبوا إلى عدم الاتفاق مع هذا التوجه . ومن خلال متابعة معطيات هذا الجدول يظهر اتفاق المبحوثين على

الجدول (٣) نتائج الإحصائي الوصفي لمتغير تكنوستراتيجية إدارة المعلومات

الدرجة	الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	نسبة عدم الإتفاق (لا أتفق + لا أتفق يشدة) %	نسبة المحايدين %	نسبة الاتفاق (أتفق يشدة + أتفق) %	أبعاد متغير تكنوستراتيجية إدارة المعلومات	ت
متوسطة	0.514	3.430	١٤	٣٥	٥١	التخطيط الإستراتيجي	1

2	البنية التحتية لتقانة المعلومات	٤٨	٢٥	٢٧	3.283	0.590	متوسطة
3	صناع المعرفة	٤٤	٢٨	٢٨	3.247	0.823	متوسطة
	الدعم المالي	٣٨	٣٢	٣٠	3.132	0.664	متوسطة
5	المؤشر الكلي	٤٥	٣٠	٢٥	3.273	0.489	متوسطة

المصدر: إعداد الباحث باعتماد مخرجات البرمجية الإحصائية (SPSS).

٤.٢.٢ وصف متغير الأبعاد المعلوماتية لنظام المناة المنظمة : يظهر الجدول (4) قيمته (3.600) ، وانحراف معياري (0.762) وهي تعكس درجة متوسطة من توفر نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير الأبعاد المعلوماتية لنظام المناة المنظمة ، و تشير النسب المئوية للتوزيعات التكرارية لإجابات الباحثين إلى أن (55%) من الباحثين متفقون على توفر الأبعاد المعلوماتية لنظام المناة المنظمة ، مقابل (17%) ذهبوا إلى عدم الاتفاق مع هذا التوجه، كما نلاحظ الاتفاق من قبل الباحثين على المستويات المتوسطة من توفر الأبعاد المعلوماتية لنظام المناة المنظمة .، إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لإجابات الباحثين للمؤشر الكلي (3.588) وانحراف معياري (0.549) . واستناداً إلى قيم المتوسطات الحسابية جاء بعد جودة المعلومات في المرتبة الأولى وبأفضلية بسيطة عن الأبعاد الأخرى لنظام المناة المنظمة ، وبمتوسط حسابي بلغت

الجدول (٤) نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير الأبعاد المعلوماتية لنظام المناة المنظمة

ت	الأبعاد المعلوماتية لنظام المناة المنظمة	نسبة الاتفاق (أنتف يشد + أنتف) %	نسبة المهادين %	نسبة عدم الاتفاق (لا أنتف + لا أنتف يشد) %	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الدرجة
1	الذاكرة المنظمة	٥١	٢٦	٢٣	3.568	0.601	متوسطة
2	توفر المعلومات	٦٠	٢١	١٩	3.597	0.463	متوسطة
3	جودة المعلومات	٥٥	٣٦	٩	3.600	0.762	متوسطة
4	المؤشر الكلي	٥٥	٢٨	١٧	3.588	0.549	متوسطة

المصدر: إعداد الباحث باعتماد مخرجات البرمجية الإحصائية (SPSS).

٤.٣ نتائج اختبار فرضيات البحث

أ- وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متغير تكنوسراتيجية إدارة المعلومات (المؤشر الكلي) وبين الأبعاد المعلوماتية لنظام المناة المنظمة (المؤشر الكلي) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينها (0.716) عند مستوى (0.00) وهي قيمة عالية تؤكد قوة العلاقة بين المتغيرين ، وتؤشر الدور الايجابي لتكنوسراتيجية إدارة المعلومات في قدرة المصارف المبحوثة على توفير الأبعاد المعلوماتية لنظام المناة المنظمة

ب- وجود علاقات ارتباط معنوية موجبة بين تكنوسراتيجية إدارة المعلومات وبين كل بعد من الأبعاد المعلوماتية لنظام المناة المنظمة (الذاكرة المنظمة ، جودة المعلومات ،

يهدف التحقق من صحة فرضيات البحث، ولاستكمال عمليات الوصف والتشخيص لمتغيرات البحث سوف نتناول تحليل نتائج اختبار علاقات الارتباط والأثر بين متغيرات البحث ومناقشتها، من خلال التالي:

٤.٣.١ نتائج اختبار فرضية البحث الرئيسة الأولى : يبين الجدول (5) قيم معامل الارتباط بين متغير تكنوسراتيجية إدارة المعلومات من جهة وبين الأبعاد المعلوماتية لنظام المناة المنظمة (المؤشر الكلي) من جهة أخرى . ومن خلال تحليل تلك القيم يتضح الآتي :

وتوفر المعلومات) ، وذلك إستناداً لقيم معامل الارتباط بينهما ، إذ بلغت قيم معامل الارتباط بينهما (0.658) و (0.542) و (0.700) على التوالي ، حيث إن جميع تلك القيم معنوية عند مستوى الدلالة الافتراضي للدراسة الحالية والبالغ (0.05).
وتفسير النتائج أعلاه يشير إلى إنه كلما تبنت المصارف المبحوثة لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات ، كلما أدى ذلك الى زيادة قدرتها على بناء ذاكرة منظمية ، وتميز المعلومات

الجدول (٥) قيم معامل الارتباط بين متغيرات البحث

تكنوستراتيجية إدارة المعلومات (المؤشر الكلي)			المتغير المستقل	الفرضيات
نتيجة الإختبار	siq.	r	المتغيرات المعتمدة	
قبول الفرضية	0.00	0.658	الذاكرة المنظمية	1.1
قبول الفرضية	0.00	0.542	جودة المعلومات	1.2
قبول الفرضية	0.00	0.700	توفر المعلومات	1.3
قبول الفرضية	0.00	0.716	المؤشر الكلي	الفرضية الرئيسة الأولى

المصدر: إعداد الباحث باعتماد مخرجات البرمجية الإحصائية (SPSS).

٢.٣.٤ نتائج اختبار فرضية البحث الرئيسة الثانية

التحديد المعدل R^2 Adj بلغت (0.50) ، وهي تشير إلى إن تكنوستراتيجية إدارة المعلومات تفسر ما نسبته (50%) من التغيرات الحاصلة في الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمية ، أما بقية النسبة فتفسرها عوامل أخرى لم تشملها البحث الحالية ، وتعد هذه القيمة معنوية بدلالة (F) المحسوبة والبالغة (50.404) عند مستوى دلالة (0.00).

نستعرض في هذه المحور نتائج تحليل الانحدار بين متغير تكنوستراتيجية إدارة المعلومات وبين الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة بهدف الكشف عن علاقات التأثير بينها ، حيث تشير نتائج الجدول (6) إلى نتائج تحليل الانحدار بين متغير تكنوستراتيجية إدارة المعلومات (المؤشر الكلي) وبين متغير الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمية (المؤشر الكلي) ، حيث يتبين من معطيات الجدول إن قيمة معامل

الجدول (٦) نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات البحث على المستوى الكلي

الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمية (المؤشر الكلي)					المتغير المعتمد	الفرضية
نتيجة الإختبار	siq.	F	Adj.R2	R ²	المتغير المستقل	
قبول الفرضية	0.00	50.404	0.50	0.51	تكنوستراتيجية إدارة المعلومات	الرئيسة الثانية

المصدر: إعداد الباحث باعتماد مخرجات البرمجية الإحصائية (SPSS).

أما نتائج تحليل الانحدار بين تكنوستراتيجية إدارة المعلومات والأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمية على المستوى الجزئي ، فيظهرها الجدول (7) ، حيث يتبين من معطيات الجدول مايلي :
- وجود علاقة تأثير معنوية وذات دلالة إحصائية لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات في الذاكرة المنظمية ، وذلك بالاستناد الى قيمة ميل خط الانحدار (Beta) البالغة (0.658) ، إذ تُعد هذه القيمة معنوية بدلالة قيمة (t) المحسوبة البالغة (٦,٠٥١) عند مستوى المعنوية (٠,٠٠).

المناعة المنظمة (الذاكرة المنظمة ، وجود المعلومات) مما يعكس أهمية تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في توفر المعلومات للمستفيدين المصريح لهم وقت ظهور الحاجة ، وتمكينهم من استخدامها والاستفادة منها بسهولة.

واستناداً الى النتائج أعلاه فإن تبني المصارف المبحوثة لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات يقود إلى زيادة قدرة تلك المصارف على توفير الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة . وبذلك يمكن القول إن نتائج تحليل الانحدار أثبتت صحة فرضية البحث الرئيسة الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها .

ب- وجود علاقة تأثير معنوية وذات دلالة إحصائية لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات في جودة المعلومات ، إذ أن قيمة ميل خط الانحدار (Beta) بينها بلغت (0.542)، وهي معنوية بدلالة (t) المحسوبة البالغة (4.464) وعند مستوى الدلالة (٠,٠٠).

ت- وجود علاقة تأثير معنوية وذات دلالة إحصائية لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات في توفر المعلومات ، وذلك بالاستناد إلى قيمة ميل خط الانحدار (Beta) بينها البالغة (0.700) ، إذ تعد قيمة (t) المحسوبة بينها وبالغة (6.789) معنوية عند مستوى الدلالة (٠,٠٠).

ث- يتبين من خلال مقارنة قيم Beta إن تكنوستراتيجية إدارة المعلومات لها تأثير أقوى في توفر المعلومات من تأثيرها في البعدين الآخرين من الأبعاد المعلوماتية لنظام

الجدول (٧) نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات البحث على المستوى الجزئي

تكنوستراتيجية إدارة المعلومات (المؤشر الكلي)						المتغير المعتمد	الفرضيات
نتيجة الاختبار	siq.	t	المعاملات القياسية		المتغيرات المستقلة		
			Beta	Std. Error		B	
قبول الفرضية	.00	6.051	.658	.133	.807	الذاكرة المنظمة	2.1
قبول الفرضية	.00	4.464	.542	.115	.512	جودة المعلومات	2.2
قبول الفرضية	.00	6.798	.700	.190	1.090	توفر المعلومات	2.3

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرمجة الإحصائية (SPSS) .

٥. الإستنتاجات والمقترحات:

٥.١ الإستنتاجات :

صناع المعرفة ، فضلاً عن توفير الدعم المالي المناسب لتحقيق ذلك .
٣- تتوفر مستويات بدرجة متوسطة من الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة مما يعني فئاعة المبحوثين بتميز المعلومات التي توفرها الذاكرة المنظمة بدرجة متوسطة من الجودة ، كما إن المبحوثين يعتقدون إن درجة توفر تلك المعلومات لهم متوسطة أيضاً .
٤- تهتم إدارات المصارف المبحوثة بتوفير الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة على نحو متساوي تقريباً ، مع افضلية نسبية لجودة المعلومات على الأبعاد المعلوماتية الأخرى للمناعة المنظمة .

٥- كشفت النتائج عن علاقة ارتباط معنوية وذات دلالة إحصائية بين تكنوستراتيجية إدارة المعلومات وبين الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة على مستوى المتغيرات الرئيسة والمتغيرات الفرعية. مما يقود إلى الاستنتاج بأنه كلما زيادة إهتمام المصارف المبحوثة بالتخطيط الاستراتيجي وتوفير البنية التحتية لتقانة المعلومات ، والاهتمام بصناع المعرفة ، وتوفير الدعم المالي لتطبيق تكنوستراتيجية إدارة المعلومات كلما زاد

١- يستنتج من إجابات المبحوثين تبني المصارف المبحوثة لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات بمستوى متوسط، مما يعني إيلاء تلك المصارف إهتماماً متوسطاً بالتخطيط الإستراتيجي وتوفير البنية التحتية لتقانة المعلومات، وبالعاملين صناع المعرفة. كما إن الدعم المالي لتطبيق تكنوستراتيجية إدارة المعلومات يعد متوسطاً أيضاً من وجهة نظر المبحوثين.

٢- تركز إدارات المصارف المبحوثة في تبني أبعاد تكنوستراتيجية تقانة المعلومات على التخطيط الاستراتيجي على نحو أكثر من تركيزها على الأبعاد الأخرى. مما يؤثر فئاعة إدارات تلك المصارف بأهمية التخطيط الإستراتيجي لصياغة رؤيا واضحة لمستقبل المصارف المبحوثة ، وتضمنين تطوير تكنولوجيا المعلومات ضمن رسالة المنظمة ودمجها مع التخطيط الاستراتيجي على مستوى المنظمة، والاستفادة من قدرات

قدرة تلك المصارف على توفير المعلومات المطلوبة لبناء نظام للمناعة المنظمة .

٦- أظهرت النتائج وجود اثر ذو دلالة إحصائية لتكوسراتيجية إدارة المعلومات في الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة على مستوى المتغيرات الرئيسة والمتغيرات الفرعية. ويعكس ذلك أهمية تكوسراتيجية إدارة المعلومات في بناء ذاكرة منظمة تتوفر فيها المعلومات بالجودة المناسبة وتكون متاحة بسهولة لمتخذي القرارات

٧- تساهم تكوسراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق بعد توفر المعلومات بشكل أفضل من مساهمتها في تحقيق البعدين الآخرين (الذاكرة المنظمة ، جودة المعلومات). مما يستنتج من ذلك وجود دور مهم لتكوسراتيجية إدارة المعلومات في توفير المعلومات لمتخذي القرارات بسهولة وإزالة العوائق الإدارية والفنية التي تحول دون وصولهم لقواعد المعلومات .

٥.٢ المقترحات :

١- توجه الباحثين إلى إجراء مزيد من البحوث والدراسات في مجال متغيري البحث كونها مازالا من المواضيع الحديثة ، وهناك حاجة لمزيد من البحث والتحليل والمناقشة بخصوص التأطير المفاهيمي والأبعاد ومجالات الاستفادة منها ، بما يحقق الاستفادة من نتائج تلك البحوث من قبل المنظمات بعامة.

٢- ضرورة استفادة المصارف المبحوثة من مقياس البحث الحالية ، ومن نتائج الدراسات الميدانية والدراسات العملية التي توفرها المنظمات الأكاديمية في تعزيز قدراتها لتبني مفهوم تكوسراتيجية إدارة المعلومات ، وبناء نظام المناعة المنظمة .

٣- تعزيز مستوى تبني تكوسراتيجية إدارة المعلومات من قبل المصارف المبحوثة من خلال وضع خطة استراتيجية تتضمن رؤية واضحة عن مستقبل تلك المصارف ، ويتم التعبير بوضوح عن ثقافة المعلومات واهدافها.

٤- تطوير البنية التحتية لتقانة المعلومات من خلال إدخال المكونات المادية الحديثة لها ودعمها مراكزها بالكفاءات البشرية المؤهلة ، و توفير شبكة اتصال حديثة لتمكينها من تبادل المعلومات مع الزبائن والجهات ذات العلاقة ، و تقديم الخدمات المناسبة للمستفيدين .

٥- ضرورة الحفاظ على ما متاح من الافراد ذوي المعرفة والخبرة باعتبارهم صناع المعرفة والتعامل معهم كأرسال فكري لا يمكن الاستغناء عنه ، من خلال منحهم حوافز مادية ومعنوية ، وإشراكهم في برامج تدريبية طويلة مستمرة لتمكينهم من مواصلة التطورات في مجال تخصصاتهم ، وكذلك العمل على استقطاب راس مال فكري من

خارج المصارف من خلال تقديم عروض عمل مجزية تتناسب مع مهاراتهم وخبراتهم.

٦- ضرورة توفير الدعم المالي المناسب لتطبيق فلسفة تكوسراتيجية إدارة المعلومات في المصارف المبحوثة من خلال تخصيص جزء من موازنة تلك المصارف لدعم وتمويل البرامج والنشاطات ، وحياسة الاجهزة والمعدات وشبكات الاتصال الحديثة ، ومنح الحوافز التشجيعية للعاملين في مراكز المعلومات ، وغيرها من العوامل التي يعد توفر التمويل المناسب لها مهما لنجاح تطبيق تكوسراتيجية إدارة المعلومات .

٧- ضرورة قيام المصارف المبحوثة بفتح قنوات اتصال لتبادل المعلومات والخبرة فيما بينها لتمكين إدارتها من الاستفادة منها في بناء أنظمة المناعة المنظمة ومواجهة التهديدات التي من الممكن أن تكون ماثلة بالنسبة لمعظم تلك المصارف .

٨- تعزيز الذاكرة المنظمة في المصارف المبحوثة باعتماد الربط الالكتروني وتأسيس قواعد معلومات جيدة والتوثيق الدقيق للمواقف والأزمات والمشاكل والتأثيرات البيئية التي تواجهها المصارف لكي يعتمد عليها في المستقبل. فضلاً عن إجراء تحديث وتجديد مستمر على المعلومات المخزونة .

٩- ايجاد شعبة أو وحدة ضمن الهياكل المنظمة للمصارف المبحوثة ودعمها بالمتخصصين تكون مهمتها دعم نظام المناعة المنظمة من خلال العمل كأنظمة رصد واستشعار مبكر ومستمر للعوامل البيئية ومسحها ، وإجراء بحوث لتحديد مصادر التهديدات المحتملة ومستوياتها ، وتشخيص نشاطات المصارف التي تتناقض مع رسالتها ومع العوامل البيئية وبخاصة القانونية التي تعمل وفقها .

١٠- ضرورة تركيز المصارف المبحوثة على جودة المعلومات لأهميتها في تحقيق فاعلية نظام المناعة المنظمة ، وذلك من خلال توفير الرقابة المناسبة على كافة مراحل إعداد المعلومات ، بدءً من تحديد مصادر البيانات الأولية ، وجمعها ، ومعالجتها ، وإيصال المعلومات وتخزينها في قواعد المعلومات وإجراء عمليات التحديث والتجديد عليها ، واسترجاعها . ومن الضروري ان تكون هناك معايير لجودة المعلومات يتم الالتزام بها من قبل المصارف المبحوثة ، وتضمن عدم وصول المعلومات الرديئة لمتخذي القرارات .

١١- إزالة العوائق البيروقراطية والفنية التي يمكن ان تحول دون توفر المعلومات المخزونة في الذاكرة المنظمة للمستفيدين المصرح لهم بالاستفادة منها في الوقت المناسب وبالسهولة المناسبة . ويمكن أن يكون ذلك من خلال إشراكهم في برامج تدريبية تزيد من كفاءتهم في هذا المجال ، وإجراء التغييرات في الاجراءات والقواعد التي تنظم العمل المصرفي ، بما يتناسب مع تحقيق سهولة الوصول إلى المعلومات ، وتشريع

مشتقى ، صبري ماهر . علاّم محمد حمدان . طلال حمدون شكر، (٢٠١١)، "مدى موثوقية نظم المعلومات المحاسبية وأثرها في تحسين مؤشرات الأداء المصرفي " دراسة مقارنة على المصارف الأردنية والفلسطينية المدرجة ببورصتي عمان ونابلس ،مجلة دراسات للعلوم الادارية ، المجلد ٣٨ ، العدد ١ .

الكتب

النجار فايز جمعة، (٢٠١٠). نظم المعلومات الادارية : منظور إداري ، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة الثالثة ، عمان – الاردن.

المصادر باللغة الإنكليزية:

Periodicals

Campos , Héctor .Montiel. (2009), " Technology Strategy and New Technology Based Firms " Journal of Technology Management & Innovation , Volume 4, Issue 4.

Gilley , Ann . Godek , Marisha . Gilley , Jerry. w,(2009a), " The University Immune System: Overcoming Resistance to Change " by Contemporary Issues In Education Research , Vol 2, No 3.

Gilley , Ann. Godek ,Marisha. Gilley , Jerry ,w, (2009b)," Change resistance and the organization immune system" SAM Advanced Management Journal ,Vol 74, No 4.

Hashim, Tariq, (2016), "The impact of organizational memory use in marketing knowledge management on marketing audits in Jordanian industrial corporations" International research Journal Vol. (1), Issue.1.

Lopez, Susana Perez, et al ,(2009)," Information Technology as an Enabler of Knowledge Management: An Empirical Analysis " Journal of Knowledge Management and Organizational Learning, Volume 11.

Maruta . R . (2012), "Transforming knowledge workers into innovation workers to improve corporate productivity" Knowledge-Based Systems, No.(30).

Mazlomi , Aliakbar , et al , (2011) " Development of a Model for Technology Strategy Elaboration " by Proceedings of the International Multi Conference of Engineers and Computer scientists , Vol , 2.

Russell, Y. I. Gobet, F. R., . Whitehouse, H., (2016) "Mood, expertise, analogy and ritual: An experiment using the five-disc Tower of Hanoi. Religion" Brain and Behavior, No.6.

Toulabi Zeinab . Zehghani , Mahdi. Al-Taha Hamid Riza, (2013) "A survey of relationship between organizational memory and organizational learning in Public organizations of Kerman " International business research ,Vol.(6),No.1 .

Wang . Y, Zhu . Z . Cong . Q , (2008) " An Analysis on the Knowledge Workers' Turnover: A Psychological Contract Perspective " International Journal of Business and Management, Vol. 3, No. 3.

B.Books

Cassidy ,Anita. (2006), Information system strategic planning ,2nd.ed., Auerbach Publications,USA.

Laudon, K.C. . Laudon, J.P. (2014), Management information system, Prentice-Hall, 13th.ed.. New Jersey, USA.

ضوابط وقواعد رسمية تحدد بشكل واضح الاشخاص المخول لهم بالدخول إلى مصادر المعلومات.

المصادر

المصادر باللغة العربية :

الرسائل والاطراح

حمد ،منال خلف (٢٠١٥)، "التخطيط الاستراتيجي واثره على اداء الموارد البشرية في قطاع النفط (شركة سودابت دراسة حالة)" أطروحة دكتوراه غير منشورة في الدراسات الاستراتيجية ، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي ، جامعة الرباط الوطني ، الرباط ، المغرب .

زعيبي، رحمة.(٢٠١٤)، "اثر التخطيط الاستراتيجي في اداء المؤسسات التعليمية الجزائرية باستخدام بطاقة الاداء المتوازن –جامعة محمد خيضر (دراسة حالة)" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر.

علوان ، بشرى محمد (٢٠١٥)، " استجابة استراتيجيات الموارد البشرية لنظام المناعة التنظيمية من منظور اللاتأكد البيئي - دراسة استطلاعية تحليلية في عينة من الشركات العراقية" أطروحة دكتوراه فلسفة علوم إدارة الأعمال غير منشورة ، كلية الغدارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء ، كربلاء ، العراق .

القرالة ، مقال حمود سالم (٢٠١١) "اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مصداقية القوائم المالية من وجهة نظر مدقق الحسابات الخارجيين الاردنيين " رسالة ماجستير في المحاسبة ، قسم المحاسبة ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط ، عمان ، الأردن .

النوريات

الحدراوي ، حامد كريم ، (٢٠١١)، "تكنوستراتيجية إدارة المعلومات (نماذج ومفاهيم) " مجلة الفادسية للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد (١٣) العدد ٢.

الحدراوي ، حامد كريم . العلي ، علي حميد هندي ، (٢٠١٢)، " دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق ابعاد إدارة الجودة الشاملة للمنظمة التعليمية " ، مركز دراسات الكوفة ، العدد ٢٧.

الساعدي ، مؤيد و زعلان . عبدالفتاح جاسم ، (٢٠١٣)، "دور إدارة المعرفة في البصمة الوراثية التنظيمية DNA لمنظمات الأعمال بحث استطلاعي لعينة من المصارف العراقية "" مجلة الإدارة والاقتصاد ، المجلد الثالث العدد العاشر.

الساعدي ، مؤيد يوسف نعمة ، (٢٠١٦)، " الأطر البنائية لنظام المناعة التنظيمية في إطار نظرية الانتاج الذاتي الاجتماعي :مربكات فكرية وبناء مقياس " مجلة الإدارة والاقتصاد ،السنة التاسعة والثلاثون ، العدد(١٠٨).

الطائي ،يوسف حليم ،(٢٠٠٩)، "الشراكة ودورها في تحقيق المناعة التنظيمية –دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري القطاع الصناعي ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية" العدد (٢٨) .

الطائي ،يوسف حليم . الجنابي ، سجاد محمد عطية . العلي ، علي حميد هندي ،(٢٠١٦)، " الثقافة المعرفية ودورها في تحقيق المناعة التنظيمية –دراسة تطبيقية في معمل الألبسة الرجالية /النجف " مجلة الكلية الاسلامية الجامعة ، النجف الاشرف.

طالب ، علاء فرحان . شهيد جنان محمدي ،(٢٠١٢)، "تكنوستراتيجية إدارة المعلومات ودورها في تحقيق الميزة التكنولوجية التنافسية المستدامة – دراسة استطلاعية لعينة من المنظمات العربية والأجنبية " المجلة العراقية للعلوم الادارية ، العدد ٣٢.

العضايلة ، رائد محمد . سمهدانة ، مروه خضر،(٢٠١٤)، "جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات أقليم الجنوب" المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد ١٠ ، العدد ٣.

العبيدي،ميسون علي حسين (٢٠١٥) ، " إستخدام مكونات الحمض النووي لتشخيص المنظمات الصحية – بحث إستطلاعي لآراء عينة من أطباء مستشفى مرجان التعليمي " ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد الثالث عشر ، العدد (٣٦) .

جامعة دهوك
كلية الإدارة والاقتصاد
استبانة بحث علمي

السادة المدبرون المحترمون:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يعتزم الباحث القيام ببحث بعنوان (دور تكتوسراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق الأبعاد المعلوماتية للمناعة المنظمة : دراسة استطلاعية لآراء المدبرين في عدد من المصارف الاهلية في مدينة دهوك). وجرى اختياركم للإجابة عن فقراتها, وفي ادناه نضع امامكم بعض الملاحظات للتفضل بالانتباه اليها قبل المباشرة بالإجابة عن فقراتها. لا ضرورة لتثبيت الاسم أو التوقيع على استمارة التي ستستخدم حصراً لإغراض البحث العلمي, يرجى وضع اشارة (X) في المربع الذي يمثل الاجابة المناسبة من وجهة نظركم. شكراً على تعاونكم واستعدادكم للإجابة ،ومن الله التوفيق

الباحث

الدكتور هادي خليل اساعيل

اولاً: بيانات خاصة بالمستجيب:

- أ- الجنس : ذكر ، أنثى
- ب- مدة الخدمة في المنصب الحالي : ١- أقل من ٣ سنوات, ٢- أقل من ٧ سنوات, ٣- سنوات فأكثر.
- ت- مدة الخدمة في المصرف الحالي : ١- أقل من ٥ سنوات, ٢- أقل من ١٠ سنوات, ٣- سنوات فأكثر.
- ث- العمر: أقل من ٣٠ سنة ، ٣٠-٤٥ سنة, أكثر من ٤٥ سنة.
- ج- التحصيل الدراسي : إعدادية فما دون, دبلوم سنتين بعد الاعدادية, للوريوس ، إادة عليا.

ثانياً: ابعاد تكتوسراتيجية إدارة المعلومات

التخطيط الاستراتيجي						
العبرة	اتفق تماماً	اتفق الى حد ما	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً	
١						يعتمد المصرف خطة استراتيجية واضحة
٢						لدى إدارة المصرف رؤية واضحة عن مستقبل المصرف
٣						يتم التعبير عن تقانة المعلومات بشكل واضح في رسالة المصرف
٤						تقوم إدارة المصرف بصياغة أهداف تقانة المعلومات ومسارات تحقيقها بما يتلاءم مع الأهداف العامة للمصرف
٥						يقوم المصرف بتنفيذ الإستراتيجيات التي تساهم في الاستخدام الأمثل لتقانة المعلومات
٦						تقوم إدارة المصرف بتقييم الخطة الإستراتيجية لتقانة المعلومات بشكل دوري للتأكد من مدى استمرار صلاحيتها في تحسين الأداء التشغيلي.
البنية التحتية لتقانة المعلومات						

٧	تقوم منظماتنا بتحديث تقانة المعلومات وتطويرها استجابة للتغيرات البيئية.				
٨	البرمجيات الحالية متنوعة وتلبي متطلبات تحقيق أهداف المنظمة.				
٩	تعول المنظمة على الاساليب الحديثة في مجال الاتصالات والشبكات				
١٠	تقانة المعلومات الحديثة في مصرفنا تسمح لأداء العمل بشكل جيد				
١١	تسهل شبكات الاتصال الحديثة التي يعتمدها المصرف عملية التبادل الإلكتروني للمعلومات داخل المصرف ومع المنظمات الخارجية				
١٢	يتم تحديث قواعد المعلومات باستمرار				
صناع المعرفة :					
١٣	تستخدم المنظمة أفراد ذوي مهارات فنية قادرة على تشغيل تقنيات المعلومات الحديثة				
١٤	تستخدم المنظمة برامج تدريبية لتنمية قدرات الافراد على مواكبة تطورات تقانة المعلومات				
١٥	يملك العاملون مهارات متنوعة في مجال تقانة المعلومات تمكنهم من التكيف مع متطلبات التغير.				
١٦	تعتمد الإدارة على الخبرات الداخلية في مجال إعداد البرمجيات.				
١٧	يستجيب العاملون في تقانة المعلومات بسرعة لاستخدام تقانة المعلومات الحديثة				
١٨	يملك العاملون في تقانة المعلومات القدرة على حل مشاكل تقانة المعلومات				
الدعم المالي :					
١٩	توفر إدارة المصرف الدعم المالي اللازم لحيازة تقانة المعلومات وتطويرها				
٢٠	تقدم إدارة المصرف المكافآت المالية المناسبة كحوافز للعاملين في تقانة المعلومات				
٢١	توفر إدارة المصرف المبالغ المالية اللازمة لتحقيق اهداف تقانة المعلومات				
٢٢	يتم مشاركة العاملين في تقانة المعلومات في كافة القرارات المالية المتعلقة بتقانة المعلومات				
٢٣	يتم تخصيص جزء مهم من موازنة المصرف للاستثمار في تقانة المعلومات				

ثالثاً: الأبعاد المعلوماتية للمناعة التنظيمية

الذاكرة التنظيمية :					
ت	العبرة	اتفق تماماً	اتفق الى حد ما	محايد	لا اتفق تماماً
١	لدينا القدرة على استرجاع المعلومات عن الحالات السابقة التي تعرضنا لها والاستفادة منها				
٢	نمتلك قاعدة معلومات مناسبة نستفاد منها عند تعرضنا لأي موقف				

					نمتلك معلومات تاريخية عن تجارب المنظمات المماثلة في إيجاد الحلول لمشاكلنا	٣
					يعتمد مصرفنا نظم تخزين و توفير للمعلومات مؤسس على التعلم التجريبي	٤
					نمتلك ذاكرة منظمه نموذجية تضم مختلف المعلومات اللازمة للتعرف على التهديدات المستقبلية واستراتيجيات مواجهتها	٥
ب - جودة المعلومات						
					نحصل على معلومات في فترات دورية مناسبة	٦
					تصلنا معلومات عن التغيرات الحاصلة في العوامل البيئية في الوقت المناسب	٧
					نمتلك معلومات شاملة تساهم في تجاوزنا للمشاكل في كل جوانب العمل .	٨
					نمتلك كمية مناسبة من المعلومات تمكننا من تجنب اية حالة طارئة	٩
					تتميز المعلومات التي نحصل عليها بالخلو من الاخطاء	١٠
					تتميز المعلومات المتاحة بالمصادقية في تمثيل الظواهر والأحداث	١١
					المنفعة المتوقعة من المعلومات تبرر تكاليف الحصول عليها	١٢
ت - توفر المعلومات						
					نمتلك نظام اتصال فاعل لنقل المعلومات وإيصالها الى المستفيد	١٣
					يمكن الوصول بسهولة الى مصادر المعلومات	١٤
					المصادر المتاحة لنا من المعلومات كافية	١٥
					تنوع مصادر المعلومات المتاحة لنا	١٦
					نحصل على المعلومات من مصادرها الاولية	١٧