

# عوامل نجاح نظم المعلومات الإدارية

## الفصل السادس

## مقدمة

- إن نظام المعلومات الإدارية **الناجح** هو العامل الحاسم في نجاح المنظمة، ومصدراً يعزز قدراتها التنافسية ويحقق لها فرصاً جديدة تحاول من خلالها الحصول على حصص سوقية جديدة.
- نجاح نظام المعلومات؟
- فشل نظام المعلومات؟

## نجاح / فشل نظام المعلومات الإدارية

- **يقصد بنجاح نظام المعلومات:**
- يحقق جميع أهداف ومتطلبات المستخدم
- يعمل بطريقة تقنية صحيحة وبدون أخطاء
- سهل الصيانة والتطوير
- أن تفوق محصلة فوائده المادية والمعنوية التكاليف المنفقة عليه.
- **يقصد بفشل نظام المعلومات** عدم استخدامه بطريقة فعالة ولا يعزى الفشل إلى عدم ملائمة نوعية التقنية المستعملة أو النظام المستخدم ، وإنما يمكن أن يفشل النظام متى ما كان هناك إهمال لردود فعل المستخدم النفسية والعوامل التنظيمية الأخرى من قبل مصممي النظام

## خصائص نظام المعلومات الإدارية الناجح

- تشير العديد من الدراسات المتخصصة إلى أنه فقط ٢٨% من النظم التي تصمم اليوم ناجحة وأن ١٨% منها فاشلة وما تبقى منها تسلم لمستخدميها مع تأخير في أزمدة التسليم وزيادة واضحة في التكاليف عما هو متفق عليه إضافة إلى أنها لا تحقق سوى جزء صغير من الوظائف المطلوبة (Hagg et al, 2004) Standish Group.
- ما هي خصائص نظام المعلومات الناجح؟

## خصائص نظام المعلومات الإدارية الناجح

- **الاعتمادية:** وتعني قدرة نظام المعلومات على تلبية حاجات المستفيد ومتطلباته، بالإضافة إلى سهولة التحقق من المعلومات ومن مصادرها فضلاً عن عرضها بصورة متناسقة ومنتظمة،
- وبالتالي يمكن للمستخدم الاعتماد على مخرجات هذا النظام في إنجاز الأعمال والمهام المطلوبة منه واتخاذ القرارات الفاعلة بشأنها.
- **الدقة:** خلو المعلومات من الأخطاء والتحيز لأن عدم دقة المعلومات قد تنتج عنها قرارات خاطئة وغير كفوءة.
- **الشمولية:** أن تشمل المعلومات جميع جوانب الموضوع أو المشكلة. وبغض النظر عن كمية المعلومات- شرط أن تلبية هذه المعلومات الغرض من جمعها- فقد تكون هذه المعلومات **مختصرة** ولكنها **شاملة** تلبية حاجة المستفيد. فالإدارة العليا تحتاج إلى معلومات مختصرة بعكس الإدارة التنفيذية التي تحتاج إلى معلومات تفصيلية بسبب طبيعة المشكلات التي تتعامل معها هذه المستويات الإدارية

## خصائص نظام المعلومات الإدارية الناجح

- **التوقيت:** توفير المعلومات في الوقت المناسب إذ لا قيمة للمعلومات إذا لم تصل إلى المستخدمين في الوقت المناسب
- فعلى سبيل المثال إن توفير المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب يعد العامل الأهم في سلامة اتخاذ القرارات الإدارية. من جانب آخر إن توفير المعلومات في الوقت المناسب عن التغييرات الحاصلة في البيئة الخارجية للمنظمة والمتعلقة بتغييرات أذواق ومتطلبات الزبائن ، أو مدى رضا الزبائن عن جودة المنتجات المقدمة من قبل المنظمة يساهم بشكل كبير في مساعدة المنظمة في الحصول على مزايا تنافسية

## مؤشرات نجاح نظم المعلومات الإدارية

- هناك تفاوتاً في عدد هذه المؤشرات من باحث إلى آخر فمنهم من ركز على مقياس واحد فقط ( Geldeman, 1998 و (Galletta, 1989) ، ومنهم من ركز على اثنين أو أكثر ( Boffo and Barki, 2003

- كما نلاحظ أن القسم الأكبر من الباحثين ( Rai et al 2002 و Venkatesh, 2000 و Melon, 1990 وآخرون) اعتمد مقياس قناعة المستفيد واستخدام النظام بوصفهما أكثر المقاييس استخداماً في تقييم نجاح أو فشل استخدام نظم المعلومات

## مؤشرات نجاح نظم المعلومات الإدارية

١- **استخدام النظام**: والمقصود باستخدام النظام مدى اعتماد المستخدمين على مخرجات هذا النظام من معلومات مفيدة في أداء مهامهم

● **ويعد مستوى الاستخدام** مؤشراً أساسياً لقياس نجاح نظم المعلومات إلى جانب مؤشر القناعة, (Ives and olson , 1984) على اعتبار أن هذه النظم صممت بهدف تقديم الفائدة للمستخدمين لذلك فإن عدم استخدامها يعني عدم الانتفاع منها في عملية اتخاذ القرارات وهذا يعني بالضرورة فشلها.

● على أن الاستخدام يجب أن يسبق بالقناعة فنظام المعلومات لا يكون مضمون الاستخدام حتى وإن أدى هذا الاستخدام إلى رفع أداء المستخدم ما لم تتحقق القناعة لدى المستخدم بأهمية هذا النظام (Seddon , 1997)

## مؤشرات نجاح نظم المعلومات الإدارية

- هناك من يرى أن الاستخدام الحالي قد لا يكون دائماً مؤشراً حقيقياً لنجاح نظام المعلومات (Brawer , 1984) لاسيما عندما يكون الاستخدام إلزامياً
- وهنا ينبغي الإشارة إلى عدم وجود استخدام إلزامي لنظم معلومات بشكل كامل

## مؤشرات نجاح نظم المعلومات الإدارية

### ٢- قناعة المستفيد: (الرضا أم القناعة)

أن رضا المستفيد هو سلوك في حين تتضمن القناعة المعارف والمشاعر والسلوك.

- الرضا يشمل الجانب السلوكي في حين أن القناعة تمثل الجانب النفسي والسلوكي للمستفيد.
- تعد قناعة المستفيد من أكثر المقاييس استخداماً لتقييم نجاح نظم المعلومات لأنها تفترض أن هناك علاقة مباشرة بين فاعلية النظام وبين قناعة المستفيد من النظام
- وبناء على ذلك فإن نجاح نظام المعلومات يعبر عنه بالمدى الذي يعتقد فيه المستفيد بأن النظام يلبي احتياجاته المعلوماتية

## مقومات (عوامل) نجاح نظم المعلومات الإدارية

- يتوقف فشل أو نجاح نظام المعلومات على العديد من العوامل والتي كلما توفرت وبنسبة عالية كلما زادت فرص نجاح المنظمة في الحصول على نتائج إيجابية من تطبيق نظام المعلومات

# مقومات نجاح نظم المعلومات الإدارية

- 1- اشتراك المستخدم النهائي:
- اشتراك المستخدم النهائي في تصميم نظام المعلومات يجعل لديه الفرصة في وضع النظام في شكل يحقق أولوياته ويلبي احتياجات المنظمة.
- اشتراك المستخدم النهائي يساهم في تكوين اتجاهات إيجابية تجاه النظام وكذلك التغييرات التي أحدثها النظام وذلك للأسباب الآتية:
- تعد المشاركة في تصميم نظام المعلومات بمثابة تحدي وتزيد من الشعور بالذات.
- تشجع المشاركة على زيادة الالتزام بالتغيير.
- كما تشجع المشاركة على زيادة معرفة المشاركين بالتغيير وتنمية مهاراتهم وقدراتهم في الرقابة والسيطرة.

## مقومات نجاح نظم المعلومات الإدارية

٢- الفجوة بين مصممي النظام ومستخدميه: تعتبر الفجوة بين مصممي ومستخدمي نظام المعلومات من أكثر المشاكل التي تواجه تطبيق وتنفيذ النظام

وهي نتيجة لاختلاف الخلفية العلمية لكل من المصممين والمستخدمين وكذلك اختلاف الاهتمامات والأولويات الأمر الذي يؤدي إلى اختلاف في وجهات النظر فيما يتعلق بإيجاد حل للمشكلات المطروحة.

فمثلاً يرى الفنيون من واقع التوجه الفني لحل المشكلات أن فعالية المنظمة تتحقق إذا كانت المكونات المادية والبرمجيات تعمل بسهولة وفعالية، بينما يرى المستخدمون أنهم بحاجة إلى نظام معلومات يسهل المهام التنظيمية، هذا الاختلاف يؤدي إلى فشل مشروع تطوير نظام المعلومات.

## مقومات نجاح نظم المعلومات الإدارية

- **٣- دعم الإدارة:** إذا حصل مشروع نظام المعلومات على المساندة والدعم من الإدارة العليا فإن هذا يؤدي إلى توليد اتجاهات إيجابية نحو النظام سواء من جانب مستخدمي النظام أو العاملين بإدارة نظم المعلومات، وذلك نتيجة لشعورهم بأن مشاركتهم وإسهاماتهم سوف تصبح محل تقدير وانتباه من جانب الإدارة.
- دعم الإدارة لمشروع تطوير نظام المعلومات يعني أن المشروع سوف تخصص له الموارد المالية اللازمة لنجاحه، بالإضافة إلى أن دعمها هذا سوف يساعد على قبول العاملين لفكرة التغيير.

## مقومات نجاح نظم المعلومات الإدارية

٤- **مستوى التعقيد والمخاطرة:** قد تفشل بعض مشروعات نظم المعلومات نتيجة لما تتضمنه من مستوى مرتفع من المخاطرة، ويتأثر مستوى المخاطرة بالعناصر الثلاثة التالية:

- **حجم مشروع نظام المعلومات** يزداد حجم ودرجة المخاطرة بزيادة حجم مشروع نظام المعلومات ويتم قياس حجم المشروع إما بالتكلفة اللازمة لتنفيذه أو عدد الأفراد العاملين فيه أو الوقت اللازم للتنفيذ

- **هيكل مشروع نظام المعلومات** عندما يكون مشروع نظام المعلومات واضحاً بحيث يمكن التعرف على العمليات والمخرجات الخاصة به، كما أن المستخدمين يعرفون ما يحتاجونه وما يستطيع أن يفعله لتوفير احتياجاتهم سوف ينعكس ذلك على انخفاض مستوى المخاطرة

- **الخبرة السابقة مع التكنولوجيا** ترتفع درجة المخاطرة إذا كان فريق مشروع تطوير نظام المعلومات والعاملين في إدارة نظم المعلومات ليس لديهم الخبرة الفنية اللازمة للتعامل مع تكنولوجيا مشروع التطوير أو للتعامل مع المكونات المادية أو البرمجيات

## مقومات نجاح نظم المعلومات الإدارية

- ٥- **إدارة عملية التنفيذ (الاستخدام):** من أجل ضمان إيجاد نظام جديد للمعلومات يجب الانتباه إلى تفاصيل آلية تنفيذ النظام بشكل جيد. ف تفسير المعلومات قد يختلف من مستخدم إلى آخر، إضافة إلى أن احتياجات الأفراد من المعلومات مختلفة، كما أنه قد يتم تجاهل تدريب الأفراد على استخدام النظام والتأكد من تفهمهم له ولإجراءات تشغيله