عروض الرسائل العلمية

اثر مشاركة مستخدمي نظم المعلومات في تطويرها: دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية بمدينة زليتن*

أ.د. مبروكة عمر محيريق*

أسعدني تكليف إدارة المجلة في عهدها الجديد بتحرير زاوية عروض لرسائل علمية تمت مناقشتها بأقسام الأكاديمية المتعددة.. والغاية من هذه العروض هو التعريف بمضمون هذه الرسائل وما حاولت أن تدرسه من قضايا علمية متنوعة وربط هذه الموضوعات بتطبيقات علمية على المؤسسات الحكومية والمدنية بالمجتمع الليبي لإبراز هذه القضايا، وفي النهاية الخروج بنتائج ومقترحات لوضعها أمام صاحب القرار ليستعين بها في تفهم أبعادها وبالتالي الأمل في مساعدته للوصول إلى قرار حكيم.. كذلك حرص إدارة المجلة على أن لا ينطوي الرصيد المعرفي لهذه الرسائل في الغياب والنسيان.

وسوف نعرض بعون الله في هذا العدد رسالة ماجستير نوقشت حديثاً للباحثة سمية علي الشكري بشعبة المعلومات مدرسة العلوم الإدارية والمالية بعنوان أثر مشاركة مستخدمي نظم المعلومات في تطويرها – دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية مدينة زليتن.

استهلت الباحثة دراستها ببيان أهمية الدور الذي تقدمه المعلومات لأصحاب القرار بالمنظمات المتعددة واختلاف أنشطتها موضحة أن اهتمام الأفراد والمنظمات والدول بالمعلومات وتأثيرها على اتخاذ القرارات أدت إلى زيادة الاهتمام نحو التوصل إلى أدوات وتقنيات حديثة لمعالجة الحجم الهائل والمتداول من البيانات، فالبيانات المعقدة والكبيرة الحجم يمكن من خلال استخدام الحواسيب

---

* سمية علي الشكري . اثر مشاركة مستخدمي نظم المعلومات في تطويرها: دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية بمدينة زليتن / اشراف د. حنان الصادق بيزان ـ طرابلس، 2012. رسالة ماجستير – الأكاديمية الليبية.

* استاذ في علم المعلومات – الأكاديمية الليبية.

ونظم المعلومات معالجتها والحصول على نتائج ومعلومات بسيطة ومفهومة تساند وتدعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمة.

ومن الملاحظ أنه منذ خمسينيات القرن الماضي وحتى الوقت الحالي مرت نظم المعلومات بالعديد من التطورات، فقد بدأت كنظم لتشغيل البيانات، ثم قدمت في الستينات نظم المعلومات الإدارية لتدعيم العملية الإدارية، ثم تطورت في السبعينات إلى نظم دعم القرار لترشيد القرارات الإدارية. ثم جاءت مرحلة النظم الإستراتيجية ونظم المستخدم النهائي في الثمانينات، مما أدى إلى تزايد أهمية نظم المعلومات في المنظمة وأهمية دور المستخدم النهائي في إدارة وتشغيل تلك النظم، حيث أصبح لها دور استراتيجي لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة، وذلك نتيجة عدة عوامل منها العولمة، وزيادة حدة المنافسة، وتحول المجتمعات من مجتمعات صناعية إلى مجتمعات تعتمد على الخدمات وتكنولوجيا المعلومات.

ومنذ تسعينيات القرن الماضي وحتى الآن ظهرت العديد من التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تزايد استخدام الإنترنت، مما أدى إلى ظهور نظم الأعمال والتجارة الإلكترونية، ثم ظهرت الاقتصاديات التي تعتمد على المعلومات والمعرفة، وأخيراً ظهرت المنظمة الرقمية والتعاملات الافتراضية، والتي تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إدارة عملياتها وعلاقاتها مع العملاء والوردين والعاملين بها، وذلك باستخدام الشبكات الرقمية,

وتحقق نظم المعلومات للمنظمة العديد من الفوائد الملموسة وغير الملموسة أهمها زيادة الإنتاجية، وتخفيض حجم العمالة، وتحسين اتخاذ القرارات، وزيادة دقة المعلومات وحداثتها، وتحسين الرقابة على الموارد، وتحسين التخطيط والأداء التنظيمي، وزيادة قدرة المنظمة على البقاء والاستمرار في السوق، وزيادة نجاح برامج الجودة الكلية، وزيادة رضا العميل.

وتتضح أهمية نظم المعلومات في قدرتها على تحسين عمليات وأداء جميع أنواع وأحجام المنظمات. كذلك في مساندة عملية اتخاذ القرارات وتدعيم الأعمال التعاونية بين فرق العمل، مما يؤدي إلى تقوية المركز التنافسي للمنظمة في السوق الذي تعمل فيه، كما تزايدت مساهمة نظم المعلومات في تحقيق نجاح المنظمات الحديثة التي تعمل في ظل منافسة عالمية تتميز بالحدة وسرعة التغير.

وبالرغم من استخدام نظم المعلومات لأكثر من نصف قرن، فإن العديد من النظم تفشل في مرحلة التنفيذ، وذلك لعدة أسباب فبعض النظم تفوق تكاليفها الميزانية المخصصة لها، والبعض يكون أداؤها أقل من المتوقع، وأخرى تحتاج إلى تعديلات مهمة ومكلفة حتى تكون مقبولة للمستخدمين، هذا بالإضافة إلى إغفال دور المستخدم النهائي في المشاركة في تطوير تلك النظم.

فلقد شهد العالم ثورة في تكنولوجيا المعلومات، وكانت أبرز ملامحها: النمو السريع في التجارة الإلكترونية، وتقديم الخدمات المصرفية إلكترونياً، وذلك باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات، مما أدى إلى ظهور المصارف الإلكترونية، والتوسع في استخدام شبكة الانترنت كوسيلة للتجارة، وانتشار استخدام الهاتف المحمول في إجراء المعاملات المالية، حيث أدى ذلك إلى تزايد الضغوط على المصارف في الدول النامية لمواجهة منافسة المصارف الأجنبية، وذلك من خلال استخدام أجهزة حاسبات ذات قدرات فنية عالية، وبرامج ذات تقنية فنية عالية للتطبيقات المصرفية المختلفة، وشبكة اتصالات واسعة.

لذلك سعت الدراسة لمحاولة التغلب على أسباب قصور بعض الدراسات السابقة في الوصول إلى اتفاق عام في النتائج الخاصة بالعلاقة بين مشاركة المستخدم ونجاح تطوير نظم المعلومات. كما تسعى لاختبار ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة من وجود علاقة موجبة بين المشاركة والنجاح في تطوير نظم المعلومات كما ينبغي أن تكون، وذلك باختبار العلاقة المباشرة من خلال دراسة أثر مشاركة المستخدم في تطوير وتنفيذ نظم المعلومات، وكذلك العلاقة غير المباشرة من خلال دراسة تأثير بعض العوامل المتداخلة وهي: تعقد المهمة، والاتصالات بين المستخدم والمطور، وتأثير العوامل المتداخلة وهي: المهمة، والاتصالات بين المستخدم والمطور، وتأثير المستخدم على هذه العلاقة ستتمحور مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

1- ما مدى تأثير المعلومات المتداخلة على العلاقة بين مشاركة المستخدم ونجاح تطوير نظم المعلومات؟

2- ما مدى ارتباط العوامل المتداخلة بمشاركة المستخدم من ناحية، وبنجاح تطوير نظم المعلومات من ناحية أخرى؟

3- ما مدى الأثر المباشر لمشاركة المستخدم في تطوير وتنفيذ نظم المعلومات؟

4- ماهي الاعتبارات التي يجب أخذها في الاعتبار عند مشاركة المستخدم في تطوير وتنفيذ نظم المعلومات؟

وقد اعتمدت الباحثة في تحديد المشكلة على الأهداف الرئيسية التي حددتها عند اختيار الموضوع في النقاط التالية:

1- اختبار العلاقة بين مشاركة المستخدم وتطوير نظم المعلومات في مصرف الجمهورية بمدينة زليتن.

2- معرفة مدى تركيز انتباه المدراء والموظفين المستخدمين للنظام على العوامل المهمة المؤثرة على تطوير نظم المعلومات، حتى يمكن الاستفادة منها عند تصميم النظام وتحسين البرمجيات.

3- محاولة الخروج بنتائج وتوصيات لتوعية المعنيين ببناء وتطوير النظام بضرورة الاعتماد على المقاييس العلمية التي تبث صدقها في الحكم على استمرارية نجاح تطوير نظم المعلومات ومشاركة المستخدم لتحسين جودتها.

وعليه تبرز الأهمية العلمية للموضوع من خلال الجانب الأكاديمي والجانب التطبيقي.

الجانب الأكاديمي:

تعد هذه الدراسة مهمة من الناحية الأكاديمية وذلك لما يلي:

1- أن هذه الدراسة تعتبر استكمالاً وإثراءً للبحوث الخاصة بدراسة تأثير مشاركة المستخدم في تطوير نظم المعلومات سواء على المستوى الأكاديمي العام أو على مستوى الدراسة بالمصرف.

2- تساهم نتائج البحث في توضيح تأثير مشاركة المستخدم بوصفها أحد العوامل الحرجة في تطوير نظم المعلومات، وأهميتها في نجاح هذه النظم في الدول النامية، ومدى الاتفاق والاختلاف مع نتائج الدراسات الأجنبية.

3- توضيح دور مشاركة المستخدم في نجاح تطوير نظم المعلومات.

4- تحديد تأثير مجموعة من المتغيرات المتداخلة على العلاقة بين مشاركة المستخدم في تطوير نظم المعلومات وهي: تعقد المهمة، والاتصالات بين المستخدم والمطور وتأثير المستخدم.

الجانب التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة فيما يلي:

1- تنبع أهمية هذه الدراسة من الفوائد العلمية التي ستعود على المنظمات، وذلك نتيجة توضيح دور مشاركة المستخدم في تطوير نظم المعلومات، حيث تؤدي المشاركة إلى تحسين فهم المستخدم للنظام، وزيادة التزامهم، وتخفيض مقاومتهم للتغير، وبالتالي تحسين أداء تلك المنظمات وزيادة القوة التنافسية للمنظمات في مواجهة المنظمات الأخرى.

2- بالرغم من إنشاء كثير من المنظمات لإدارات نظم المعلومات الإدارية ومراكز نظم المعلومات، إلا أن هناك قلة في عدد الدراسات التي تناولت مجالات التطبيق والاستفادة من نظم المعلومات، ودراسة العوامل التي تؤثر على نجاح التطبيق في البيئة الليبية. ولهذا تعتبر هذه الدراسة مهمة، لأنها تشجع المصارف على مشاركة المستخدم في تطوير وتصميم وتطبيق نظم المعلومات، وبالتالي تحقق فوائد مشاركة المستخدم.

3- تعتبر دراسة تأثير بعض المتغيرات المتداخلة في تفسير العلاقة بين مشاركة المستخدم وتطوير نظم المعلومات مهمة، نظراً لتعقد هذه العلاقة وتأثير بعض المتغيرات الوسيطة عليها. ولهذا تهتم هذه الدراسة باختبار هذه العلاقة في ظل مجموعة من المتغيرات المتداخلة وهي: (تعقد المهمة، والاتصالات بين المستخدم والمطور وتأثير المستخدم).

واستطاعت الباحثة بقدرتها العلمية الطيبة توضيح:

أن النظام الناجح هو الذي يقبلة المستخدم، لأنه يقابل احتياجاته، حيث لابد أن يعرف نجاح النظام من وجهة نظر المستخدم. لذلك يجب أن تتم مشاركة المستخدم في تصميم في تصميم وتنفيذ نظم المعلومات في كل المستويات التنظيمية المتأثرة بتلك النظم، لأن عدم فهم المستخدم للنظم سيؤدي إلى سوء تفسير مخرجاتها، وانخفاض الثقة في المصص، وقلة استخدامها. لذلك تزيد مشاركة المستخدم من فهمه واستخدامه للنظم.

وعموماً فالرسالة تمتاز بما بذلت فيها الباحثة من جهد علمي وكثيرة من المراجع التي اطلعت عليها وانفردت الباحثة عن غيرها باتقانها للغة الانجليزية التي ساعدتها في الاستعانة بالعديد من المراجع الأجنبية التي ستكون ترجمة بعض نصوصها عوناً للعديد من الطلبة بالمجال في

المستقبل.. وهذا يعتبر في حد ذاته إثراء للمعرفة، وتأصلاً لبعض جوانبها وإذكاء لروح البحث في موضوع معاصر كهذا..

وبذلك صاغت الباحثة رسالتها في أسلوب جنحت فيه إلى الإيجاز، معطية خيراً كبيراً للمادة التي جمعتها، وأحسنت تصنيفها.. مما انعكس ايجاباً على فصول الرسالة. هذا إلى جانب حضوتها بإشراف متميز.