

تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية في تعزيز عملية صنع القرارات الإدارية- دراسة استطلاعية في المصارف التجارية في العراق

م.م. محمد عبدالرزاق محمد حمو خليل*

المستخلص

تهدف الدراسة الكشف عن الآثار التي تتسبب بها فاعلية نظم المعلومات الإدارية بتحسين كفاءة عملية صنع القرار الإداري، عبر تبني فرضيات بحثية تُسهم في نجاح الوقوف على تلك الآثار في عددٍ من المصارف التجارية العراقية، إذ تمّ اختيار (8) مصارف، تم فيها توزيع (59) استمارة الاستبيان بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة الذين يمثلون المديرين ومتخذي القرارات في مختلف المستويات الإدارية، تبني البحث المنهج الوصفي في جمع وتحليل البيانات، واستخدم البرنامج الإحصائي SPSS Ver. 24 عبر توظيف عدد من الأدوات الإحصائية المتمثلة بـ (الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، النسب المئوية، الارتباط البسيط، الانحدار البسيط). وبعد إجراء التحليلات اللازمة توصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات التي تدعم العلاقة بين المتغيرين، وتبين أهمها الذي يشير إلى إن فاعلية نظم المعلومات الإدارية لها دور كبير في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية في المصارف التجارية المبحوثة، وبذلك أوصى الباحث بضرورة تعزيز ثقافة استخدام نظم المعلومات الإدارية في المصارف العراقية عموماً عبر توفير المناهج العلمية والندوات والدورات التدريبية لدور فاعلية نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية.

الكلمات المفتاحية: فاعلية نظم المعلومات الإدارية، عملية صنع القرارات الإدارية، المصارف التجارية.

The Effectiveness of MIS Effectiveness in Improving the Efficiency of Management Decision Making Process:

Exploratory study in commercial banks in Iraq

Abstract

The study aims to detect the effects caused by the effectiveness of management information systems by improving the efficiency of the administrative decision-making process, through the adoption of research hypotheses contribute to the success of the identification of these effects in a number of Iraqi commercial banks, where (8) banks were selected, in which (59) The questionnaire as the main tool for collecting data from the study sample representing managers and decision makers at different administrative levels. The research adopted the descriptive approach in data collection and analysis. 24 Through the use of a number of statistical tools (arithmetic media, standard deviations, percentages, simple correlation, simple regression), and after conducting the necessary analyzes, the researcher reached a set of conclusions that support the relationship between the two variables, and found the most important which indicates that the effectiveness of systems Management information has a major role in improving the efficiency of

administrative decision-making process in commercial banks researched, and thus recommended the need to strengthen the culture of the use of management information systems in Iraqi banks in general through the provision of scientific curricula, seminars and educational courses for a role The MIS mechanism is to improve the efficiency of management decision-making.

Keywords: Effectiveness of Management Information Systems, Management Decision Making Process, Commercial Banks.

المقدمة

في ظل التطور التكنولوجي الذي نعيشه اليوم، أضحت نظم المعلومات الإدارية حاجة ماسة يتم من خلالها توفير للمعلومات التي تُعد مورداً رئيساً من موارد المنظمة، وتكمن أهميته ليس في عملية اتخاذ القرار فحسب وإنما تتعدى ذلك لتكون عاملاً من عوامل زيادة كفاءة وفاعلية الأنشطة الإدارية المختلفة التي تحتاجها الإدارة لاستخدامها في صنع القرارات الرشيدة لمواجهة المشكلات التي تواجه الإدارة في مستوياتها كافة ولاسيما في ظل التغيرات المتسارعة والبيئة شديدة التعقيد. ولقد أسهم التطور الهائل الذي حصل في نظم المعلومات في دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية الكفاءة والفعالية المعتمدة على القدر الكافي من المعلومات ذات الجودة والدقة العالية التي لا تنوافر إلا بوجود نظم معلومات تعتمد عليها الإدارة عند صنعها للقرارات، الأمر الذي يجعل هذه القرارات أكثر كفاءة في تحقيق الأهداف بأقل التكاليف وبأفضل الطرائق، بما ينعكس على تطور المنظمات بمختلف أنواعها وأهدافها.

مشكلة البحث

تولي غالبية المنظمات اهتماماً كبيراً بالجانب التقني في بناء وتطوير نظم المعلومات الإدارية مقارنةً بآثارها على أداء تلك المنظمات، وهو الجزء الأهم لما له من انعكاس على صنع القرارات الإدارية المبنية على البيانات التي تستخدمها هذه المنظمات التي لا يمكن الاستفادة منها إلا بعد معالجتها عبر نظم المعلومات الإدارية لتحويلها إلى معلومات مفيدة تُسهم في تحسين فاعلية المنظمة، عليه، يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤل الآتي: "هل هناك أثر لنظم المعلومات الإدارية الفاعلة في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية في المصارف التجارية في العراق؟"

أهمية البحث

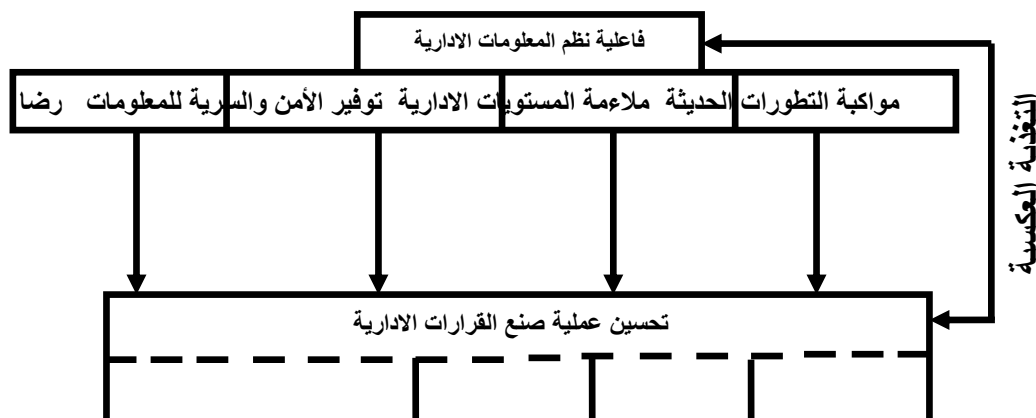
تتجلى أهمية البحث في تناوله لمتغيرين أساسيين هما نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرارات الإدارية، فهذين المتغيرين لهما الأثر الكبير في نمو المصارف وتحقيق ميزة تنافسية تجعل بقائها في البيئة الحالية أمراً ممكناً. وإن استخدام هذه المصارف لنظم معلومات إدارية ذات فاعلية عالية من شأنه أن يزيد قدرة هذه المصارف على تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية وبالتالي تحقيق أفضل العوائد عبر تسليط الضوء على دور فاعلية نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية صنع القرارات الإدارية في واحدة من القطاعات الاقتصادية الحساسة في الاقتصاد الوطني وهو قطاع المصارف.

أهداف البحث

تتجلى أهداف البحث في الجوانب الآتية:

- تسليط الضوء على اتجاهات البحوث في المصارف التجارية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية.
 - تسليط الضوء على اتجاهات البحوث في المصارف التجارية لكفاءة عملية صنع القرارات الإدارية.
 - تحليل أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية.
 - تقديم بعض التوصيات للجهات ذات العلاقة في المصارف المبحوثة.
- نموذج البحث وفرضياته

تم تصميم نموذج البحث الافتراضي الذي يعبر عن العلاقات والتأثيرات بين متغيري البحث الرئيسيين، الشكل (1).



الشكل (1)

نموذج البحث الافتراضي

المصدر: الشكل من إعداد الباحث.

وبموجب النموذج المشار إليه، فإن البحث يختبر فرضيتين رئيسيتين تعبران عن المتغيرات البحثية المدروسة، وكما يأتي:

الفرضية الرئيسية الأولى: هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين فاعلية نظام المعلومات الإدارية وتحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مواكبة نظام المعلومات الإدارية للتطورات الحديثة وتحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية.
 - هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ملائمة نظام المعلومات الإدارية للمستويات الإدارية وتحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية.
 - هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين توفير نظام المعلومات الإدارية لأمن وسرية المعلومات وتحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية.
 - هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تحقيق نظام المعلومات الإدارية رضا المستخدم النهائي وتحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية.
- الفرضية الرئيسية الثانية:** هنالك تأثيرات ذات دلالة معنوية لفاعلية نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية. والتي يتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- هناك تأثير ذو دلالة معنوية لمواكبة نظام المعلومات الإدارية للتطورات الحديثة في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية.
- هناك تأثير ذو دلالة معنوية لملاءمة نظام المعلومات الإدارية للمستويات الإدارية في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية.
- هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتوفير نظام المعلومات الإدارية لأمن وسرية المعلومات في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية.
- هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتحقيق نظام المعلومات الإدارية لرضا المستخدم النهائي في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية.

خطة البحث: قُسم البحث إلى ثلاثة أقسام لتغطية فقراته وعلى النحو الآتي:

المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية (المفهوم، الأهمية، فاعلية نظم المعلومات الإدارية).

المبحث الثاني: صنع القرارات الإدارية (المفهوم، الأهمية، خطوات عملية صنع القرارات الإدارية).

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي- توظيف فاعلية نظم المعلومات الإدارية في كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية.

المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية

● مفهوم نظم المعلومات الإدارية

اختلف الباحثون والكتاب في تحديد مفهوم نظم المعلومات الإدارية، واختار الباحث مجموعة منها لعلاقتها بموضوع البحث، إذ عرفها (عليان، 2008، 282) بأنها إطار شامل ومتكامل للمكونات المادية والبشرية تحتوي على عناصر وإجراءات للمساعدة في عملية اتخاذ القرار. كما يمكن تعريفها بأنها مجموعة من المكونات المترابطة فيما بينها (المادية والبشرية والبرمجيات) للقيام بعملية جمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات عند استرجاعها بهدف دعم عملية صنع القرار بإنتاج ثلاث أنواع رئيسة من المعلومات عبر مدخلات النظام وعمليات المعالجة والمخرجات والتغذية العكسية وهي معلومات للسيطرة على العمليات، معلومات لتحليل المشكلات والمعلومات التي تحتاجها المنظمة لصنع القرار (Laudon, 2012, 47-48). بينما يرى (Heidarkani *et al.*, 2013, 81) بأنها نوع من أنواع نظم المعلومات المحوسبة تأخذ المعلومات الداخلية من نظام معالجة التعاملات وتلخصها إلى نماذج مفهومة ومفيدة يتم تقديمها على شكل تقارير إدارية لاستخدامها في أداء وظائف الإدارة. وعرفها (غميض، 2017، 13) بأنها مجموعة من المكونات (أجهزة وإجراءات وأفراد) تستهدف خدمة جانب واحد على الأقل من جوانب العملية الإدارية تخطيط، تنظيم، قيادة ورقابة، ولاسيما اتخاذ قرارات إدارية بالمعلومات التي يجهزهم بها. وعرفها (Hasan *et al.*, 2013, 13) بأنها نوع من أنواع نظم المعلومات التي تقوم بتحويل البيانات إلى معلومات وتلخيصها إلى أشكال مفيدة مثل تقارير الإدارة لاستخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية.

ويرى الباحث بأن نظم المعلومات الإدارية هي مجموعة منظمة ومتكاملة من معدات وبرامج وأفراد وشبكات اتصالات تعمل سوياً على تجميع البيانات ومعالجتها وتخزينها لاسترجاعها على شكل معلومات دقيقة وواضحة في الوقت المناسب وتقديمها إلى متخذي القرار بصيغة تقارير إدارية تساهم في حل المشكلات (تحديد المشكلة، تحديد البدائل، تقييم البدائل واختيار البديل الأفضل وتطبيقه) لاتخاذ قرارات رشيدة تتصف بدرجة عالية من الدقة.

2. أهمية نظم المعلومات الإدارية

نظراً للتطور التكنولوجي الحاصل والتحديات الراهنة في هذا القرن المتمثلة بـكبر حجم المنظمات وتعقد أعمالها من جهة وازدياد حدة المنافسة من جهة أخرى فقد ازدادت أهمية المعلومات لكونها المحرك الأساس في الأعمال كافة داخل المنظمات، ولاسيما صنع القرارات الإدارية، لذلك ازدادت أهمية نظم المعلومات الإدارية في جميع المنظمات بالرغم من اختلاف أنشطتها وأعمالها، من هنا تكمن أهميتها على النحو الآتي (قنديلجي والجناي، 2005، 238):

- المراقبة، إذ أنها بمثابة ذاكرة للمنظمة بما يعالجه من معلومات تساهم ببناء تصور تاريخي لأحوالها، يُسهل اكتشاف الأخطاء التي تحدث مما يحقق الثقة عندما تكون المراقبة فعالة.
- توفير المعلومات الضرورية لجميع المستويات الإدارية عن حالتها السابقة والحالية والتنبؤ بالمستقبل عبر جمعها وتخزينها وتحليلها للبيانات وتقديمها معاً بطريقة تساعد على الإجابة عن تساؤلات إستراتيجية وتنفيذية معاً.
- تقليل الوقت المستغرق في عملية صنع القرارات.
- المساعدة في عملية اتخاذ القرار بتحليل الإشارات التحذيرية التي تبرز داخلياً وخارجياً.
- تحديد وقياس العلاقات بين المتغيرات لاستخدامها في التنبؤ.
- التنسيق والاتصال بين مختلف أصحاب المصالح خلال تبادل المعلومات والوثائق المراقبة لكافة التدفقات. كما حدد (العماج، 2010، 31-32) أهمية نظم المعلومات الإدارية فيما يأتي:
- تزويد مختلف المستويات الإدارية بالمعلومات لغرض ممارسة وظائفها في العمليات والأنشطة الإدارية.

- تحديد قنوات الاتصال بين الوحدات الإدارية لتسهيل عملية استرجاعها للمعلومات.
- تقييم نشاطات المنظمة والنتائج التي توصلت إليها بغية تصحيح الانحرافات إن وجدت.
- تهيئة الظروف لصنع قرارات فعالة عبر تزويد صانعي القرار بمعلومات دقيقة ومختصرة وفي الوقت المناسب.
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة لاتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.

3. مفهوم فاعلية نظام المعلومات الإدارية

لكي تحقق نظم المعلومات الإدارية أهدافها لابد لها من أداء مهامها على نحو دقيق وتحقيق الأهداف المرجوة منها وفقاً لما هو مخطط لها بتوفيرها للمعلومات بالكمية والنوعية الصحيحة والواضحة والمفيدة وفي الوقت المناسب، وعلى الرغم من شيوع مفهوم الفاعلية بين الباحثين إلا أنه يوجد هناك نوع من الاختلاف في تحديد معنى دقيق له، فقد تباينت وجهات النظر حول مفهوم الفاعلية في نظم المعلومات الإدارية. إذ عرفت الفاعلية بأنها فعل الأشياء الصحيحة فهي تتعلق بصحة القرار وما إذا كانت مخرجاته مطلوبة أم لا، ولتحقيق الفاعلية المطلوبة يجب أن تتكامل العوامل الرئيسية الثلاثة (الأفراد والهيكل والمعلومات) (Boddy et al., 2009, 78)، أما فاعلية نظم المعلومات الإدارية فيعرفها (Yap & Tong, 1996, 10) بأنها مدى مساهمة نظام المعلومات الإدارية في تحقيق الأهداف التنظيمية كدرجة تأثيره على الأداء التنظيمي وغير ذلك.

ويرى الباحث بأن نظم المعلومات الإدارية الفاعلة هي تلك النظم التي تحقق الأهداف والغايات التي وجدت من أجلها والمتمثلة بتوفير المعلومات الدقيقة والواضحة والملائمة في الوقت المناسب لمتخذي القرارات مما سينعكس على القرارات الإدارية على نحو إيجابي ومباشر لتحقيق أهداف المنظمة بما يتناسب مع رؤيتها المستقبلية.

4. مقاييس فاعلية نظم المعلومات الإدارية

تتباين وجهات نظر الكتاب والباحثين فيما يتعلق بأبعاد فاعلية نظم المعلومات الإدارية، ويجب أن تمتاز هذه النظم بمجموعة معينة من الخصائص الأساسية لكي تحقق الأهداف المرجوة منها وسعى الباحث إلى استعراض الأبعاد المستخدمة في قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية حسب وجهات نظر الباحثين .

الجدول (1)

وجهات نظر عدد من الباحثين في تحديد أبعاد فاعلية نظام المعلومات الإدارية

ن	الباحث	السنة	تحقيق أهداف المنظمة	مواكبة التطورات الحديثة	ملاءمة المستويات الإدارية	توفير الأمن والسرية للمعلومات	رضا المستخدم النهائي	سرعة الحصول على المعلومات	سرعة اتخاذ القرارات	حجم الاستخدام
1	ملكاوي	2002		✓	✓	✓	✓			✓
2	الخشالي والقطب	2007		✓	✓	✓	✓			✓
3	عبدويان	2010	✓	✓	✓	✓				
4	عبدالرزاق	2011		✓	✓	✓	✓			✓
5	ذيب	2012			✓	✓	✓	✓	✓	
6	ابو حمام	2014			✓	✓	✓	✓	✓	
7	قشطة	2017		✓	✓		✓	✓	✓	
المجموع										
النسبة المئوية										
			14.2%	71.4%	100%	85.7%	85.7%	42.8%	42.8%	42.8%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر الواردة فيه.

بناء على نتائج الجدول أعلاه فإن الباحث سيعتمد مجموعة الأبعاد في قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية، وهي: (مواكبة التطورات الحديثة، ملائمة المستويات الإدارية، توفير الأمن والسرية للمعلومات ورضا المستخدم النهائي)، بحسب تركيز آراء الباحثين الجدول (1). وقبل توظيفها في القياس يورد الباحث تعريفات إجرائية لهذه الأبعاد، وعلى النحو الآتي:

- مواكبة التطورات الحديثة: وهي قدرة المنظمة على رفق أصحاب العلاقة (المدرء ومتخذي القرار) بما يطراً من تغيرات أو تطورات في بيئة العمل بما يسهم في زيادة سرعة الاستجابة لها والتكيف مع بيئة العمل الحالية.
- ملائمة المستويات الإدارية: يعبر عن إمكانية نظام المعلومات الإدارية على توفير معلومات مختلفة من حيث العمومية ودرجة التفصيل للمستخدمين منها على اختلاف مستوياتهم الإدارية وتخزينها للاستفادة منها عند الحاجة إليها.
- توفير الأمن والسرية للمعلومات عبر الإجراءات الوقائية المتخذة من قبل المنظمة لحماية البيانات والحفاظ على سريتها من الوصول غير المشروع وحمايتها من التلف (فقدانها المتعمد وغير المتعمد).
- رضا المستخدم النهائي الذي يزداد كلما توفرت المعلومات التي يحتاجها بالكمية والنوعية في الوقت المناسب وملاءمتها للواقع الحقيقي بما يؤدي إلى إزالة الغموض حول الحالة أو المشكلة وتقليل نسبة الخطأ بفضل المعلومات التي يزودهم بها نظام المعلومات الإدارية.

المبحث الثاني: صنع القرارات الإدارية

1. مفهوم القرارات الإدارية

قدرة المنظمة على مواجهة المشكلات التي تتعرض لها عند حدوث الانحرافات ما بين الوضع الحالي للمنظمة والهدف المخطط الوصول إليه للفترة الزمنية نفسها يعتمد على اتخاذ القرارات المناسبة لتصحيح هذه الانحرافات ومعالجة المشكلة للعودة إلى تحقيق الأهداف المرسومة مسبقاً. إن مفهوم القرار يشير إلى الحكم أو الفصل في مشكلة معينة (علاوي، 1991، 11)، كما عرفه (كنعان، 1983، 83) بأنه مسار عمل يختاره متخذ القرار بوصفه أفضل وسيلة للوصول إلى تحقيق الأهداف التي يبتغيها، فيما عرفه (عبدالطيار و غني، 2014، 3) بأنه عملية اختيار البديل الأفضل بخصوص مشكلة أو فرصة معينة.

وبموجب ذلك يرى الباحث بأن القرار هو الحيلة النهائية للاختيار بين بدلين أو أكثر . ويتفق الباحث مع الرأي القائل بأن القرار الإداري فهو الاختيار الذي يختاره المدير نتيجة لعملية تحليل وتقييم دقيقتين لبدائل متعددة متعلقة بموقف معين (البياتي، 2008، 256).

2. مفهوم صنع القرارات الإدارية

تمثل عملية صنع القرار جوهر العملية الإدارية وتعد من المهام الرئيسة للمدرء في مختلف المستويات الإدارية، إذ أنها تتصف بالتعقيد والشمولية وخطورة النتائج، فكلما كانت هذه القرارات سليمة ومحقة للأهداف التي كانت وراء صنعها سينعكس ذلك بصورة إيجابية على عمل المنظمات وبقائها، بل يتعدى ذلك إلى توسع ونمو هذه المنظمات واستمراريتها في سوق العمل.

يتفق أغلب الكتاب على أن نجاح المنظمات يعتمد بشكل أساس على مدى كفاءة إدارتها في صنع القرارات والمعلومات التي تمثل الحجر الأساس المرتكزة عليه عملية صنع القرارات، كما أن نوعية المعلومات ودرجة دقتها تؤثر على طبيعة القرارات وكفاءتها (فليح، 2008، 54).

لكن المتتبع يجد أن هنالك خلطاً واضح لدى بعض الكتاب بين مفهوم صنع القرار ومفهوم اتخاذ القرار، إذ يعتقد الغالبية بأنهما مرادفان لمصطلح واحد، في حين أن لكل منهما مدلول مختلف عن الآخر، إذ تعد عملية اتخاذ القرار هي المرحلة الأخيرة من مراحل عملية صنع القرار التي تتضمن (تحديد المشكلة، تحديد البدائل، تقييم البدائل وأخيراً اختيار البديل الأفضل وتطبيقه). وبذلك أشار (ماهر، 2007، 22) إلى عملية صنع القرار بأنها نظام متكامل من الأنشطة الخاصة المتمثلة بتحديد المشكلة، تحديد البدائل وتقييم هذه البدائل ومن ثم اختيار البديل الأنسب. وإن

عملية صنع القرار تمثل الدور المحوري الأهم من أدوار المدير فهو فعلياً يقوم بصنع القرارات المختلفة التي تحتاجها المنظمة عند قيامه بوظائف التخطيط والتنظيم والقيادة والتوجيه والرقابة (حريم، 2009، 87).

بينما عرف (المجنوب، 2003، 499) اتخاذ القرار بأنه عملية تتمحور حول المفاضلة بين مجموعة من البدائل واختيار الأفضل منها بما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة بأقصى قدر من الكفاءة والفاعلية. وعرفه (الغالي وإدريس، 2009، 139) بقيام الإدارة أو أية جهة مسؤولة باعتماد بديل واحد فقط يمثل البديل الأمثل من بين البدائل المطروحة.

ويرى الباحث أن عملية صنع القرار الإداري هو الحصيلة النهائية للجهد الكبير المبذول من قبل المدير لاختيار البديل الأفضل من بين عدة بدائل مطروحة، بعد تقييمها وفقاً لمعايير معينة تساعد بالتقييم والموازنة بينها لحل مشكلة معينة أو تحقيق هدف بعينه.

3. أهمية صنع القرار الإداري

تولي المنظمات المختلفة اهتماماً كبيراً بعملية صنع القرار واتخاذ ذلك لعدم ظهور آثاره على شخص واحد فقط وإنما يتعداه إلى مجاميع أو العديد من الأشخاص في مختلف المستويات الإدارية للمنظمة، ويرى (تركي، 2009، 93) أن هذه الأهمية تتمثل فيما يأتي:

- تُعد المحور الأساس لاستمرارية العمل في جميع المستويات الإدارية للمنظمة.
 - رسم صورة واضحة عن جملة من البدائل الممكنة والمفاضلة بينها مباشرة دون إغفال أي منها.
 - إمكانية بناء توقعات مستقبلية واكتشاف السلوكيات والاتجاهات مما يسهل عملية اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.
 - قدرة على الاستكشاف نتيجة لتوفر أهم المعلومات الخاصة بالمؤسسة في جميع المجالات.
 - ارتباط هذه العملية بأبعاد زمنية ثلاثة هي الماضي (بدء ظهور المشكلة)، الحاضر (التوصل إلى مجموعة من البدائل واختيار البديل الأفضل) والمستقبل (ظهور نتائج إيجابية أو سلبية تحمّلها المنظمة مترتبة عن الزمنين السابقين).
- كما تتجلى أهمية اتخاذ القرار في الجوانب الآتية (فريد، 2007، 124):

- اتخاذ القرارات عملية مستمرة: اتخاذ مجموعة متنوعة من القرارات عملية مستمرة في مختلف الأقسام في المنظمة كالتسويق والمالية والإنتاج وغيرها.
- اتخاذ القرارات هو أساس وظائف المنظمة أو الإدارة: لكل وظيفة داخل المنظمة مجموعة معينة من القرارات، مثلاً في قسم الإنتاج هناك قرارات تتعلق بما هو الحجم الأنسب للإنتاج؟ وما الفترة الزمنية للخطة الإنتاجية؟ من هو المسؤول عن الإنتاج خلال مدة معينة؟
- اتخاذ القرارات هي أداة المدير في عمله: هي الوسيلة التي تمكن المدير من ممارسة عمله الإداري داخل المنظمة، حيث يقرر ما يجب أن يعمل؟ ومن يقوم به؟ ومتى يقوم به؟ وأين يقوم به؟ وكلما ازدادت قدرة المدير في اتخاذ القرارات كلما ازدادت فعالية الأداء.
- القرارات الإستراتيجية تحدد مستقبل المنظمة: لارتباطها بالمدى الطويل في المستقبل. هذا النوع من القرارات له تأثير كبير على نجاح المنظمة واستمرارها ونموها في عملها أو فشلها فتصبح مهددة بترك السوق.
- اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية: عملية اتخاذ القرارات الإدارية هي أساس جميع الوظائف الإدارية كالتخطيط، التنظيم، القيادة، التوجيه والرقابة.

4. خطوات عملية صنع القرارات الإدارية

يبدو ضرورياً إتباع متخذ القرار خطوات معينة ومتسلسلة تعبر عن مراحل عملية صنع القرار، للوصول إلى قرار رشيد ذو نتائج إيجابية يؤدي إلى حل المشكلة أو يعالج الخلل عبر توظيف المعلومات المستخلصة من البيانات التي تمت معالجتها، وقد تختلف هذه المراحل في صياغة أشكالها ولكنها ضمناً تابعة لجوهر واحد. وهناك شبه إجماع من قبل غالبية الباحثين على هذه الخطوات التي تمثل النموذج التقليدي الكلاسيكي المعدل في صنع القرار، وهي (حريم، 2004، 229):

1. **تحديد المشكلة:** يُعد تشخيص مشكلة معينة وتحديد نتائج حتمية لإدراك الإدارة لوجود مشكلة ما، بوقوفها على الفرق بين مستوى الإنجاز والأهداف المحددة، وهي الخطوة الأولى من عملية صنع القرار. إذ تعدّ المشكلة حالة سلبية غير مرغوب بها ويجب تصحيحها ومعالجتها.
 2. **تحديد البدائل:** وهي جوهر عملية صنع القرارات الإدارية، بعد تحديد جوانب المشكلة وأبعادها ومسبباتها المبني على المعلومات المتوفرة، يبدأ البحث عن بدائل أو حلول للمشكلة في الوقت المناسب وفي حدود الإمكانيات المتاحة.
 3. **تقييم البدائل:** تتطلب هذه العملية التنبؤ بالمستقبل عبر تقدير الايجابيات والسلبيات لكل بديل من البدائل المتاحة وفق عاملان، أولهما مدى إمكانية تطبيق البديل وفق موارد المنظمة، وثانيهما قدرة البديل على حل المشكلة وتحقيق أفضل المنافع.
 4. **اختيار البديل الأفضل وتطبيقه:** وترتكز هذه المرحلة اختيار البديل الأفضل على أساس المفاضلة بين البدائل بناءً على النتائج المتوقعة (الايجابيات والسلبيات) ومقارنتها مع الأهداف المطلوبة مع الأخذ بنظر الاعتبار اختيار البديل الذي يحقق أعظم عائد، ومن ثم متابعة نتائج تنفيذ القرار المتخذ للتأكد من تحقيقه حلاً شاملاً للمشكلة عبر معلومات التغذية الراجعة للتأكد من سلامة القرار وسلامة تنفيذه.
- العلاقة بين نظم المعلومات وصنع القرار**

مع بدايات القرن الواحد والعشرين أصبحت المعرفة من أهم مصادر الثروة، كما أصبح العمل في جميع المنظمات يعتمد على الخبرة والمعرفة التي يمتلكها العنصر البشري، إذ أضحت القدرة التنافسية للمنظمات معتمدة على المعارف وحاملها، والمعتمدة على الدعم المستمر لنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي ظل عملية صنع القرار التي تعد نشاط كثيف المعرفة فمن المهم معرفة نماذج نظم المعلومات ودورها في ربط العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة ودور هذه العوامل الثلاثة في صنع القرار الإداري وتحسين كفاءة أداء المنظمة (Maier, 2007, 2).

كما يشير (Yassine, 2017, 5) إلى أنه هناك علاقة قوية بين نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار عبر المعلومات التي تدعم عملية صنع القرار، إذ أن المنظمات التي تمتلك معلومات بكميات كبيرة هي منظمات قوية، مما يمكن صانع القرار الفعال من تحديد أفضل الخيارات بسرعة هائلة. ولكن في بعض الأحيان لا يستطيع صانع القرار الحصول على المعلومات لعدم توفرها أو عدم الوصول إليها بسبب ارتفاع كلفة تحصيلها، مما يؤدي لزيادة الغموض وارتفاع مستوى الخطر لقلة المعلومات وهو مسبب لعدم اتخاذ القرار. ولكن بعد استخدام الأسلوب العلمي الحديث في الإدارة أصبح صنع القرار يعتمد على البحث الدقيق من خلال جمع البيانات حول جميع جوانب المشكلة ثم تحليلها وترجمتها إلى واقع للمساعدة في اتخاذ القرار، ولم يُعد صنع القرار يبنى على الحدس أو التخمين أو حتى على خبرة المدير كما كان سابقاً.

إن ازدياد حدة المنافسة بين المنظمات وزيادة تعقيد نتائجها لكبر حجم أعمالها عما كان سابقاً وخاصة في قطاع المصارف، أدى إلى زيادة حجم البيانات ذات العلاقة بشكل كبير، وتزايد أهمية المعلومات لاستخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية أدى إلى زيادة الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية لقيامها بإصدار تقارير استثنائية للإشارة إلى وجود مشكلة معينة عند تشخيص وجود أي انحراف عن المعايير الموضوعية أو الأهداف المرسومة.

أما فيما يتعلق بتحديد البدائل فإن صانع القرار أو المدير يحتاج إلى توليد أكبر عدد ممكن من البدائل لحل المشكلة والذي بدوره يحتاج إلى تجميع كم هائل من المعلومات فإن نظم المعلومات الإدارية تقوم بتقديم تسهيلات عبر الاتصال السريع والسهل بقواعد البيانات الداخلية والخارجية لاسترجاع المعلومات المفيدة لصانع القرار، وكذلك إسهامها في تحليل المشكلة إلى عناصرها الأولية لتوليد أكبر عدد ممكن من البدائل لحلها.

فضلاً عن مساعدة نظم المعلومات الإدارية متخذي القرارات في تقييم البدائل المطروحة عبر استخدام عمليات حسابية أو أدوات معينة وفق عدد من المعايير لتقييم كل بديل، كما تساهم نظم المعلومات الإدارية في مرحلة اختيار البديل الأفضل عبر التقارير الملخصة والمنظمة المتضمنة معلومات عن الموارد المتاحة للمنظمة وكذلك النتائج المتوقعة لكل بديل.

كما تساعد نظم المعلومات الإدارية المدراء بمراقبة عملية تنفيذ القرار عبر التغذية العكسية لنتائج عملية التنفيذ من خلال تقارير الأداء والتي تساهم في معرفة مدى نجاح القرار أو فشله، وإمكانية القيام بإجراءات تصحيحية عند تأشير وجود انحراف عن الأهداف المراد تحقيقها.

ويشير (شاهد وزرقون، 2017، 149) إلى أن المعلومات أضحت تتحكم بصورة كبيرة في جميع عمليات المنظمة وأنشطتها الإدارية والمتمثلة بتحديد الأهداف ووضع السياسات والاستراتيجيات التي تمكنها من الوقوف بوجه التهديدات والتحديات، وتؤدي إلى ارتفاع مكانتها وقوتها وصمودها اتجاه المنافسة، وأشار لأهمية ودور نظم المعلومات في معالجة الأزمات بالاتي (تجنب المفاجئة، سرعة اتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف، ضمان الوصول إلى قرار سليم، زيادة المرونة لصانعي القرار لمواجهة المشكلة وتعظيم الإمكانيات والقدرات الخاصة بإدارة الأزمة).

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات

أولاً. وصف متغيرات نظم المعلومات الإدارية

يشير الجدول 2 للتوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية لمتغيرات فاعلية نظم المعلومات الإدارية والمتمثلة بمواكبة التطورات الحديثة والمشار إليها (X₁-X₄)، وملائمة المستويات الإدارية المشار إليها (X₅-X₈)، وتوفير الأمن والسرية للمعلومات المشار إليها (X₉-X₁₂)، ورضا المستخدم النهائي المشار إليها (X₁₃-X₁₆)

الجدول (2)

التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق		محايد		اتفق		المتغيرات
		%	ت	%	ت	%	ت	
0.77172	2.5593	16.9	10	10.2	6	72.9	43	X ₁
0.86662	2.2034	28.8	17	22.0	13	49.2	29	X ₂
0.73328	2.2542	16.9	10	40.7	24	42.4	25	X ₃
0.78412	2.2712	20.3	12	32.2	19	47.5	28	X ₄
0.70109	2.3051	13.6	8	42.4	25	44.1	26	X ₅
0.74317	2.3898	15.3	9	30.5	18	54.2	32	X ₆
0.77550	2.3220	18.6	11	30.5	18	50.8	30	X ₇
0.77550	2.2373	22.0	13	32.2	19	45.8	27	X ₈
0.74317	2.3898	15.3	9	30.5	18	54.2	32	X ₉
0.86763	2.2712	27.1	16	18.6	11	54.2	32	X ₁₀
0.72808	2.5085	13.6	8	22.0	13	64.4	38	X ₁₁
0.65005	2.3051	10.2	6	49.2	29	40.7	24	X ₁₂
0.76831	2.4068	16.9	10	25.4	15	57.6	34	X ₁₃
0.77324	2.2373	20.3	12	35.6	21	44.1	26	X ₁₄
0.82551	2.3559	22.0	13	20.3	12	57.6	34	X ₁₅
0.81876	2.3220	22.0	13	23.7	14	54.2	32	X ₁₆

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الوصفي.

يتضح من خلال الجدول 2 أعلاه ما يأتي:

- يتضح أن 72.9% تقريباً من أفراد العينة المبحوثة متفقون على أن " نظام المعلومات الإدارية يمتاز بقدرته على توفير المعلومات المطلوبة بالرغم من تزايد حجم العمليات المصرفية" بوسط حسابي مقداره (2.5593) وبانحراف معياري مقداره (0.77172) فيما يخص الأسئلة المتعلقة بمواكبة التطورات الحديثة.
 - كما يتضح أن 54.2% تقريباً من أفراد العينة المبحوثة متفقون على أن "المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تلبي حاجات متخذي القرار في جميع المستويات الإدارية." بوسط حسابي مقداره (2.3898) وبانحراف معياري مقداره (0.74317) فيما يخص الأسئلة المتعلقة بملاءمة المستويات الإدارية.
 - ويتضح أن 64.4% تقريباً من أفراد العينة المبحوثة متفقون على "أن هناك مستويات أمنية متعددة لتوفير الحماية والسرية لقواعد البيانات المستخدمة في البنك " بوسط حسابي مقداره (2.5085) وبانحراف معياري مقداره (0.72808)، فيما يخص الأسئلة المتعلقة بتوفير الأمن والسرية للمعلومات.
 - بينما يتضح أن 57.6% تقريباً من أفراد العينة المبحوثة متفقون على "أنه يتم تدريب مستخدمي نظام المعلومات الإدارية بشكل دوري لتطوير قدراتهم ومهاراتهم" بوسط حسابي مقداره (2.4068) وبانحراف معياري مقداره (0.76831) وكذلك متفقون على أن "تؤخذ آراء ومقترحات العاملين بكل ما يتعلق بعمل نظام المعلومات الإدارية" بوسط حسابي مقداره (2.3559) وبانحراف معياري مقداره (0.82551) فيما يخص الأسئلة المتعلقة برضا المستخدم النهائي.
- ثانياً- وصف متغيرات عملية صنع القرار

يشير الجدول 3 إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية لمتغيرات عملية صنع القرار والمتمثلة بتحديد المشكلة المشار إليها (X_{17} - X_{19})، وتحديد البدائل المشار إليها (X_{20} - X_{22})، وتقييم البدائل المشار إليها (X_{23} - X_{25})، واختيار البديل الأفضل وتطبيقه المشار إليه (X_{26} - X_{30}).

الجدول (3)

التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعملية صنع القرار

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق		محايد		اتفق		المتغيرات
		%	ت	%	ت	%	ت	
0.74042	2.3729	15.3	9	32.2	19	52.5	31	X_{17}
0.73725	2.3559	15.3	9	33.9	20	50.8	30	X_{18}
0.61636	2.3898	6.8	4	47.5	28	45.8	27	X_{19}
0.70275	2.4576	11.9	7	30.5	18	57.6	34	X_{20}
0.70109	2.3051	13.6	8	42.4	25	44.1	26	X_{21}
0.70566	2.3220	13.6	8	40.7	24	45.8	27	X_{22}
0.68079	2.3220	11.9	7	44.1	26	44.1	26	X_{23}
0.67648	2.4407	10.2	6	35.6	21	54.2	32	X_{24}
0.62483	2.4576	6.8	4	40.7	24	52.5	31	X_{25}
0.59660	2.5424	5.1	3	35.6	21	59.3	35	X_{26}
0.65184	2.4576	8.5	5	37.3	22	54.2	32	X_{27}
0.74317	2.3898	15.3	9	30.5	18	54.2	32	X_{28}
0.71675	2.3729	13.6	8	35.6	21	50.8	30	X_{29}
0.64372	2.3898	8.5	5	44.1	26	47.5	28	X_{30}

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الوصفي.

ومن خلال الجدول 3 أعلاه، يتضح ما يلي:

- يتضح أن 52.5% تقريباً من أفراد العينة المبحوثة متفقون على أنه " يعمل نظام المعلومات على لفت الانتباه لوجود مشكلة عبر إصدار تقارير استثنائية" بوسط حسابي مقداره (2.3729) وبانحراف معياري مقداره (0.74042) بخصوص الأسئلة المتعلقة بتحديد المشكلة.
 - ويتضح أن 57.6% تقريباً من أفراد العينة المبحوثة متفقون على أن " المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تساعد في تقديم أكبر عدد ممكن من البدائل" بوسط حسابي قدره (2.4576) وبانحراف معياري قدره (0.70275) بخصوص الأسئلة المتعلقة بتحديد البدائل.
 - كما يتضح أن 54.2% تقريباً من أفراد العينة المبحوثة متفقون على أنه " تسهم المعلومات التي يوفرها النظام الحالي في التنبؤ بنتائج كل بديل من البدائل " بوسط حسابي قدره (2.4407) وبانحراف معياري قدره (0.67648) بخصوص الأسئلة المتعلقة بتقييم البدائل.
 - ويتضح أن 59.3% تقريباً من أفراد العينة المبحوثة متفقون على أنه " يوفر النظام الحالي التسهيلات اللازمة لاختيار البديل الأفضل" بوسط حسابي قدره (2.5424) وبانحراف معياري قدره (0.59660) بخصوص الأسئلة المتعلقة باختيار البديل الأفضل وتقييمه.
- ثالثاً. مناقشة النتائج

يهدف البحث إلى الاختبار الميداني لفرضيتين رئيسيتين، وجاءت النتائج على النحو الآتي (*):

أ. النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسية الأولى

الجدول (4)

علاقات الارتباط بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وكفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

في المصارف المبحوثة

المؤشر الكلي	رضا المستخدم النهائي	توفير الأمن والسرية للمعلومات	ملاءمة المستويات الإدارية	مواكبة التطورات الحديثة	المستقل المعتمد
0.829	0.787	0.785	0.718	0.582	كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على أن "هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين فاعلية نظام المعلومات الإدارية وتحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية"، واعتماداً على النتائج الظاهرة في الجدول 4 تبين أن هناك علاقة ارتباط معنوية قوية بين فاعلية نظام المعلومات الإدارية بأبعاده (مواكبة التطورات الحديثة، ملاءمة المستويات الإدارية، توفير الأمن والسرية للمعلومات ورضا المستخدم النهائي) والمتمثلة بالمتغيرات (X_1-X_{16})، وبين كفاءة عملية صنع القرار (تحديد المشكلة، تحديد البدائل، تقييم البدائل واختيار البديل الأفضل وتطبيقه) والمتمثلة بالمتغيرات ($X_{17}-X_{30}$)، إذ بلغت درجة هذا الارتباط (82.9%) عند مستوى معنوية (5%) (**).

1. العلاقة بين مواكبة التطورات الحديثة وكفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

يبين الجدول 4 إلى أن قيمة معامل الارتباط بين مواكبة التطورات الحديثة وكفاءة عملية صنع القرارات الإدارية هي (58.2%)، وهي علاقة ارتباط معنوية وهو مؤشر لدور مواكبة نظام المعلومات الإدارية للتطورات الحديثة في كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية في المصارف المبحوثة، ولذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى.

2. العلاقة بين ملائمة المستويات الإدارية وكفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

يبين الجدول 4 إلى وجود علاقة ارتباط معنوية قوية (71.8%) بين ملائمة المستويات الإدارية وكفاءة عملية صنع القرارات الإدارية، إجابات المستجيبين تدل على أهمية ملائمة نظم المعلومات الإدارية للمستويات الإدارية في تحقيق المصارف المبحوثة لكفاءة عملية صنع القرارات الإدارية، وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى.

3. العلاقة بين توفير الأمن والسرية للمعلومات وكفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

يبين الجدول 4 وجود علاقة ارتباط معنوية قوية أخرى بلغت (78.5%) بين توفير الأمن والسرية للمعلومات وكفاءة عملية صنع القرارات الإدارية وفقاً لآراء المستجيبين، التي دلت على الأهمية الكبيرة لتوفير نظم المعلومات الإدارية لأمن وسرية المعلومات وتحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية. لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى.

4. العلاقة بين رضا المستخدم النهائي وكفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

يبين الجدول 4 وجود علاقة ارتباط معنوية قوية ثالثة اذ بلغت قيمة الارتباط بين تحقيق نظام المعلومات الإدارية لرضا المستخدم النهائي وكفاءة عملية صنع القرارات الإدارية (78.7%) كما حددها المستجيبون، مما يقودنا إلى قبول الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على أن هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتحقيق نظام المعلومات الإدارية لرضا المستخدم النهائي في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية.

ب. النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسية الثانية

لغرض التثبت من صحة الفرضية التي تنص على أن هناك تأثيرات ذات دلالة معنوية لفاعلية نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية، يتم تفسير النتائج الإحصائية على النحو الآتي:

الجدول (5)

أثر فاعلية نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

في المصارف المبحوثة

R ²	t		F		فاعلية نظم المعلومات الإدارية	المستقل المعتمد
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة		
68.8%	1.677	11.20	5.355	125.501	0.829	كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

N = 59

d.f = (1, 57)

P ≤ 0.05

الجدول 5 الخاص بتحليل أنموذج أثر فاعلية نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية يشير إلى وجود أثر معنوي أشدته قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (125.501)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (5.355) عند درجتي حرية (1,57) بمستوى معنوية (5%)، كما بلغ معامل التحديد (R²) ما مقداره (0.688)، مما يؤكد قدرة المتغير المستقل (فاعلية نظام المعلومات الإدارية) في التأثير الذي يطرأ في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات بنسبة (68.8%)، أي أن المتغيرات لم يتضمنها أنموذج البحث بلغت نسبته (31.2%)، وذلك نتيجة لإدراك المستجيبين لأهمية فاعلية نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات، لذا يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية للبحث التي تنص على أن هناك تأثيرات ذات دلالة معنوية لفاعلية نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية.

1. تأثير مواكبة التطورات الحديثة في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

الجدول (6)

أثر الاستجابة للمتغيرات المستجدة في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية
في المصارف المبحوثة

R ²	t		F		مواكبة التطورات الحديثة	المستقل
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة		المعتمد
%33.9	1.677	5.408	5.355	29.252	0.582	كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

N = 59

d.f = (1, 57)

P ≤ 0.05

ليتم التحقق من الفرضية الفرعية الأولى التابعة للفرضية الرئيسية الثانية، من الجدول 6 أعلاه الخاص بتحليل أنموذج الأثر تبين أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (29.252)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (5.355) عند درجتي حرية (1,57) ومستوى معنوية (5%)، وفي الوقت نفسه فإن قيمة (R²) وصلت إلى (33.9%)، أي أن (33.9%) من التغيرات في المتغير المعتمد (كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية) يعود إلى أثر مواكبة التطورات الحديثة، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية.

2. تأثير ملائمة المستويات الإدارية في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

الجدول (7) أثر ملائمة المستويات الإدارية في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

في المصارف المبحوثة

R ²	t		F		ملائمة المستويات الإدارية	المستقل
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة		المعتمد
%51.6	1.677	7.799	5.355	60.817	0.718	كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

N = 59

d.f = (1, 57)

P ≤ 0.05

سيتم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية، إذ يشير الجدول 7 إلى أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (60.817)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (5.355) عند درجتي حرية (1 و 57) ومستوى معنوية (5%)، وقد اتضح أن قيمة (R²) بلغت (51.6%)، ويدل ذلك على أن (51.6%) من التغيرات في المتغير المعتمد (كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية) يعود إلى أثر ملائمة المستويات الإدارية، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية.

3. تأثير أمن وسرية المعلومات في كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

الجدول (8) أثر أمن وسرية المعلومات في كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية في المصارف المبحوثة

R ²	t		F		توفير الأمن والسرية للمعلومات	المستقل
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة		المعتمد
61.6%	1.677	9.559	5.355	91.366	0.785	كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

N = 59

d.f = (1, 57)

P ≤ 0.05

تبين نتائج التحليل الإحصائي لاختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية في الجدول 8 إلى أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (91.366)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (5.355) عند درجتي حرية (1 و 57) ومستوى معنوية (5%)، وقد اتضح أن قيمة (R²) بلغت إلى (34.6%)، أي أن (34.6%) من التغيرات في

المتغير المعتمد (كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية) يعود إلى أثر أمن وسرية المعلومات، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية.

4. تأثير رضا المستخدم النهائي في كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

الجدول (9)

أثر رضا المستخدم النهائي في كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية في المصارف المبحوثة

R ²	t		F		رضا المستخدم النهائي	المستقل
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة		المعتمد
62.0%	1.677	9.636	5.355	92.861	0.787	كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية

N = 59

d.f = (1, 57)

P ≤ 0.05

يبين الجدول 9 نتائج التحليل الإحصائي لاختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية من خلال ما أثبتته نتائج التحليل، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة بلغت (92.861)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (5.355) عند درجتي حرية (1 و 57) ومستوى معنوية (5%)، كما اتضح أن قيمة (R²) بلغت (62.0%) أي أن (62.0%) من التغيرات في المتغير المعتمد (كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية) يعود إلى أثر رضا المستخدم النهائي، وبذلك يمكن قبول الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية.

الاستنتاجات والمقترحات

أولاً. الاستنتاجات

- يستعرض الباحث طائفة من الاستنتاجات التي يمكن أن تصب في خدمة المصارف المبحوثة بوصفها مؤشرات تسهم في تعديل واقع المتغيرات المبحوثة فيها، لما له من أهمية في نجاحها وبقائها وعلى النحو الآتي:
- أشرت نتائج التحليل التأثير العالي لعامل أمن وسرية المعلومات في القطاع المصرفي، وهذا يفسر حقيقة أن توفير مستويات أمنية متعددة لحماية وسرية قواعد البيانات المستخدمة والاستفادة من المعلومات بحسب المستوى الإداري يدل على أهمية تحقيق المواءمة بين نظام المعلومات الإدارية ومستويات المنظمة له أثر كبير في تحسين عملية صنع القرارات الإدارية.
- تبين من نتائج التحليل أن عنصر مواكبة التطورات الحديثة في قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية تمتلك أدنى قيمة، ويدل ذلك على أن هنالك تلوؤ في استجابة المصارف المبحوثة للتطورات الحديثة.
- تأكد للباحث الدور الكبير لأبعاد فاعلية نظم المعلومات الإدارية من حيث (ملاءمته للمستويات الإدارية، توفيره لأمن وسرية المعلومات ورضا المستخدم النهائي) بحسب مستويات العلاقة التأثيرية لها ومن شأن ذلك أن يصب في تحسين عملية صنع القرارات الإدارية.
- تبين أن نظام المعلومات الإداري الفعال له دور كبير في مواجهة المشكلة وحلها قبل وأثناء وبعد حدوثها مما يؤثر دوره في تزويد صانعي القرار بمعلومات فاعلة تسهم في دعم وترشيد القرارات المتخذة.
- اتضح مساهمة نظام المعلومات الإدارية الفعال في اختيار البديل الأمثل، الأمر الذي يتطلب دقة ووضوح ودرجة تفصيل في المعلومات فضلاً عن إمكانية تقديمها على شكل نماذج ورسوم بيانية على شكل تقارير.
- تتميز نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المصارف العراقية بأنها ذات فاعلية، الأمر الذي يفسر الاهتمام المتزايد من لدن المصارف المبحوثة بفاعلية تلك النظم من منطلق دورها الأساس في زيادة كفاءة صنع القرارات الإدارية.

ثانياً. المقترحات

بموجب الاستنتاجات المؤشرة المذكورة آنفاً، يطرح الباحث مقترحاته، وعلى النحو الآتي:

- متابعة أحدث التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية وتطبيقها في المصارف العراقية
- إنشاء وحدة خاصة بتجميع البيانات المتعلقة بالبيئة الداخلية والخارجية، وذلك لرفع فاعلية مواكبة نظم المعلومات الإدارية للتطورات الحديثة مما سينعكس إيجاباً في تحسين كفاءة صنع القرارات الإدارية.
- قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية بشكل دوري لتطوير وزيادة مستوى فاعلية هذه النظم بصورة مستمرة.
- متابعة أحدث التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية وتطبيقها في المصارف العراقية.
- الاهتمام بالتطوير والتدريب المستمر على استخدام أحدث التقنيات في مجال نظم المعلومات الإدارية.
- لا بد للمنظمات بصورة عامة والمصارف عينة البحث بصورة خاصة زيادة اهتمامها بفاعلية نظم المعلومات الإدارية لما لها من دور فاعل في حل المشكلات عبر تقديمها لمعلومات مهمة تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات سليمة.
- يوجه الباحث أنظار القائمين على المصارف المبحوثة إلى النتائج التي خلص إليها البحث، للاستفادة منها بمعالجة جوانب الضعف وتعزيز جوانب القوة من أجل النهوض بواقع المصارف العراقية.

المصادر

أولاً- المصادر باللغة العربية

- البياتي، شهاب رشيد، الإدارة: المبادئ، المهارات، الوظائف، مركز المتفوق للنشر، ط1، صنعاء، اليمن، 2008.
- الخشالي، شاكراً جارا الله، والقطب، محي الدين، فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 3، العدد 1، 2007.
- العماح، مبارك بن سعود، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات في أثناء الأزمات بالمديرية العامة لحرس الحدود، رسالة ماجستير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2010.
- الغالي، طاهر محسن منصور، إدريس، وائل محمد مصطفى، 2009، الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- المجذوب، طارق، 2003، الإدارة العامة - العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان.
- تركي، زينب، الأساليب الكمية في صناعة القرار - أسلوب شجرة القرارات نموذجاً، مجلة الواحة للبحوث والدراسات، العدد 6، 2009.
- حريم، حسين، 2004، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، مطبعة دار العلم، عمان، الأردن.
- حريم، حسين، 2009، مبادئ الإدارة الحديثة، عمان، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- سلامة، عبدالعظيم حسين، ديناميات وأخلاقيات صنع القرار، دار النهضة العربية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2005.
- شاهد، عبدالحكيم، زرقون، محمد، Effectiveness Of Information Systems In Crises Management-Theory Study، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 10، 2017.
- ذيب، حسين، 2012، فاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسخير حالات فشل الائتمان، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.
- عبدالرزاق، معتز، 2011، إدارة الأزمات ونظم المعلومات مديات التأثير والفاعلية (دراسة تطبيقية في عدد من الشركات السياحية المدرجة في سوق المال العراقي)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 28.
- عبدالطيار، سلمان حسين، غني، أوس صباح، 2014، تطوير ميكانيكية استعمال المعلومات المحاسبية في صناعة القرار الاستثماري، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط، العدد 12.

- عبدويان, رافي رعد إبراهيم, 2010, أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء المصارف التجارية الأردنية, رسالة ماجستير منشورة, كلية الأعمال, جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا, عمان, الأردن.
- علاوي, ماهر صالح, 1991, القرار الإداري, دار الحكمة للطباعة والنشر, بغداد, العراق.
- عليان, ربحي مصطفى, 2008, إدارة المعرفة, الطبعة الأولى, دار صفاء للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.
- غميص, صالح أحمد مفتاح, 2017, نظام المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي, دراسة حالة لجامعة بروايجايا الحكومية مالانج, رسالة ماجستير منشورة, كلية الدراسات العليا, جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية, إندونيسيا.
- فريد, بونخلة, 2007, تأثير الفادة على عملية اتخاذ القرارات في التنظيم الصناعي الجزائري دراسة ميدانية في مصنع صيدال فرع -فرمال- بمدينة عنابة, رسالة ماجستير منشورة, جامعة منتوري قسنطينة, الجزائر.
- فليح, حكمت محمد, 2008, أثر نظام المعلومات الإدارية في صناعة القرارات الإدارية: دراسة لآراء عينة من المسؤولين الإداريين في كليات جامعة تكريت, مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية, المجلد 4, العدد 10.
- قشطة, عصام صبحي, 2017, فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في مصداقية أمن المعلومات الالكترونية لدى الجامعات الفلسطينية – قطاع غزة, أطروحة دكتوراه منشورة, كلية الدراسات العليا والبحث العلمي, جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, السودان.
- قنديلجي, عامر, الجنابي, علاء الدين, 2005, نظم المعلومات الإدارية, الطبعة الأولى, دار المسيرة للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.
- كنعان, نواف, 1983, اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق, مطابع الفرزدق التجارية, الرياض, السعودية.
- ماهر, غنيم, 2008, دور نظم المعلومات الإدارية والمحاسبية في صنع القرارات في بلديات قطاع غزة بفلسطين, الجامعة الإسلامية, غزة, فلسطين.
- ملكاوي, نازم محمود الأحمد, 2002, أثر الخصائص الهيكلية في فاعلية نظم المعلومات- دراسة في الشركات الصناعية الأردنية, رسالة ماجستير منشورة, كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية, جامعة اليرموك, اربد, الأردن.
- Boddy, D & .,Albert, B & .Graham ,K., 2009, Managing Information Systems: Strategy & organization 3rd ed. Financial Times Press .
- Hasan ,Y. *et al.*, (2013), The Impact of Management Information Systems Adoption in Managerial Decision Making: A Review Management Information Systems, Vol. 8, No. 4, pp.13
- Heidarkani, A., & Khomami, A.A, & Jahanbazi, Q., & Alipoor, H.(2013), the role of management information systems(MIS) in Decision Making & Problems of its Implementation, Universal Journal of management & Social Sciences, Vol.3, No.3,pp 81.
- Information Systems, 20th ed., Pearson education Limited.
- Laudon, Kenneth c. & Laudon, Jane P., (2012), Management
- Maier, R., Knowledge Management Systems-Information & communication Technologies for Knowledge Management, 3rd, (New York, Springer, 2007). (www.ivsl.org).
- O'Brien, James, A., Management information Systems A Managerial & User Perspective, A Richard D. Irwin, Inc., Boston, 1990.
- Tong, J. & Yap, c., 1996, "Information System Effectiveness, A users Satisfaction Approach" Information Processing & Management, Vol.32, No.5, pp601-610.
- Yassine, A., 2017, The Role of Management Information Systems in the Effectiveness of Managerial Decision Making in Greater Irbid Municipality, Arabian Journal of Business and Management Review, Vol. 7, No.4.