

عنوان البحث

نظم المعلومات الإدارية ودورها في ترشيد القرارات الإدارية بمنظمات الأعمال

(دراسة ميدانية على بنك أمدرمان الوطني في الفترة من 2018 - 2020م)

د. عبدالله ابراهيم أبكر عبدالله¹، أسامة هاشم الحسن أحمد²

¹ أستاذ مشارك، إدارة أعمال، جامعة الجنيينة، السودان.

² باحث علمي، السودان.

HNSJ, 2024, 5(6); <https://doi.org/10.53796/hnsj56/5>

تاريخ القبول: 2024/05/05م

تاريخ النشر: 2024/06/01م

المستخلص

هذه الدراسة نظم المعلومات الإدارية ودورها في ترشيد القرارات الإدارية بمنظمات الأعمال (دراسة ميدانية على بنك أمدرمان الوطني في الفترة من 2018 - 2020م)، وهدفت في التعرف على نظم المعلومات الإدارية ودورها في ترشيد القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني، وتمثلت مشكلة الدراسة في ان بنك أمدرمان الوطني يواجه صعوبات ومشاكل ومعوقات وهياكل إدارية تنظيمية معقدة لم تساعده على تحقيق الأهداف بصورة مثالية نتيجة قصور دور نظم المعلومات الإدارية في ترشيد القرارات الإدارية بكفاءة وفعالية، وعلنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤل التالي هل لنظم المعلومات الإدارية دور في ترشيد القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني؟ وإفترضت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وترشيد القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني، وإعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام برنامج العلوم الإجتماعية الإحصائية (SPSS) في تحليل البيانات وإختبار الفروض، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود ارتباط موجب قوي بين نظم المعلومات الإدارية وترشيد القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني، وأوصت الدراسة بتعزيز الإهتمام بنظم المعلومات الإدارية لمساهمتها في إتخاذ القرارات الإدارية وترشيدها ببنك أمدرمان الوطني، وبضرورة الإهتمام بنظم المعلومات الإدارية وتوفير البيانات والمعلومات حتى تساهم في ترشيد القرارات الإدارية بالبنك.

RESEARCH TITLE

Management Information Systems and Their role in Rationalizing Administrative Decisions In Business Organizations

(a Field Study on Omdurman National Bank in the Period from 2018 - 2020 AD)

Abdallah Ibrahim Abakar Abdallah¹, Osama Hashim Alhasan Ahmed¹

¹ University of Elgeniena, Associate Professor Management Section, Sudan.

²Scientific Researcher, Sudan.

HNSJ, 2024, 5(6); <https://doi.org/10.53796/hnsj56/5>

Published at 01/06/2024

Accepted at 05/05/2024

Abstract

This study: management information systems and their roles in rationalizing administrative accuracy in business organizations (a field study on Omdurman Home Bank in the period from 2018 - 2020 AD), and aims to identify management information systems directly for their role in rationalizing administrative management in Omdurman Home Bank. The problem of the study was in Omdurman Home Bank. The home is facing difficulties, problems, time, and collective administrative administrative structures that did not help it achieve increasing achievements as a result of the shortcomings of the role of management information systems in rationalizing administrative responsibility and effectiveness. The study can be formulated through the following question: Do management information systems have a role in rationalizing the task of administrative management at Omdurman National Bank? The study realized the existence of a statistically significant relationship between management information systems and administrative rationalization at Omdurman National Bank. The study relied on the descriptive analysis model, and the Statistical Social Sciences Program (SPSS) was used to analyze the data and test the hypotheses. The study reached several results, including the presence of a strong positive relationship between... Administrative information systems and rationalization of the management of the Omdurman Household Bank. The study recommended, thanks to the interest in administrative information systems for their contribution to administrative decision-making and rationalization at the Omdurman Household Bank, and the necessity of paying attention to the administrative information systems and increasing commercial data in order to participate in rationalizing the administrative decisions of the bank.

مقدمة الدراسة:

تعتبر نظم المعلومات في كثير من المنظمات مورداً من موارد المنظمة، والسبب في ذلك يعود الى حاجة المنظمات الى المعلومات، بل وليست اي معلومات فالمنظمات تتعامل مع بيئة سريعة التغيير، وبالتالي فعاملي الوقت والنوعية أهم بكثير من عوامل الكم، فليس المهم كمية المعلومات بقدر الحاجة الى الوقت الذي يتم الحصول فيه على المعلومات و مدى الإستفادة من هذه المعلومات، وتحتاج المنظمات والمؤسسات والشركات إلى المعلومات كي تتمكن من ربط أجزائها المختلفة لتحقيق أهدافها، وحتى تتمكن من التكيف مع البيئة المحيطة بنجاح، وتكون المعلومات ذات قيمة لهم كلما كانت فائدتها أكبر في اتخاذ القرارات والعمليات لترشيد القرارات الإدارية.

من هنا كان عنوان هذا البحث يحمل إسم دور نظم المعلومات الإدارية في ترشيد القرارات الإدارية بمنظمات الاعمال - القطاع المصرفي- بالتطبيق على بنك أمدرمان الوطني، وبنك أمدرمان الوطني يواجه مشكلة تتمثل في فعالية نظم المعلومات الإدارية ودورها في ترشيد القرارات الإدارية.

مشكلة البحث:

يواجه بنك أمدرمان الوطني صعوبات ومشاكل ومعوقات وهياكل إدارية تنظيمية معقدة لم تساعده على تحقيق الأهداف بصورة مثالية نتيجة قصور دور نظم المعلومات الإدارية في ترشيد القرارات الإدارية بكفاءة وفعالية، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

1. هل لنظم المعلومات الإدارية دور في ترشيد القرارات الإدارية بينك أمدرمان الوطني؟
2. هل لتوفر البيانات والمعلومات دور في ترشيد القرارات الإدارية بينك أمدرمان الوطني؟
3. هل لتقنية تخزين المعلومات دور في ترشيد القرارات الإدارية بينك أمدرمان الوطني؟
4. هل لمعالجة المعلومات دور في ترشيد القرارات الإدارية بينك أمدرمان الوطني؟

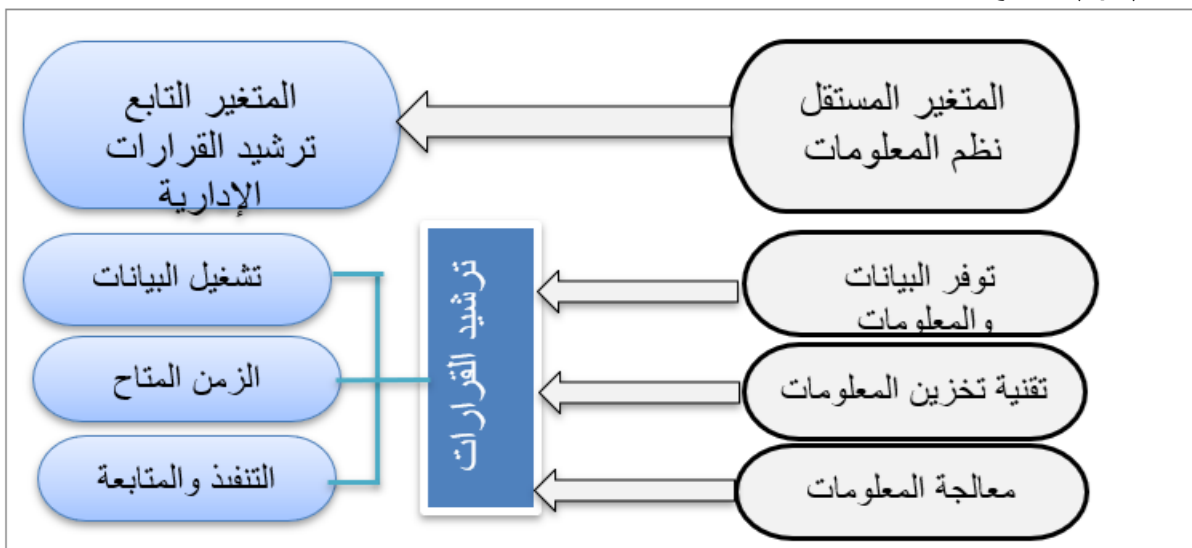
فرضيات البحث:

من النموذج المقترح التالي تتمثل فرضية البحث في:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وترشيد القرارات الإدارية بينك أمدرمان الوطني.

نموذج الدراسة:

شكل (1/1) نموذج الدراسة:



المصدر: إعداد الباحثان بالاستناد على الدراسات السابقة، 2021م

اهداف البحث:

1. التعرف على نظم المعلومات الإدارية ودورها في ترشيد القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني.
2. تحليل دور نظم المعلومات الإدارية في ترشيد القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني.
3. التعرف على جوانب القصور في دور نظم المعلومات الإدارية في ترشيد القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني والتوصية بمعالجتها.

أهمية البحث:

الاهمية النظرية: تنبثق أهمية هذه الدراسة من حيوية الموضوع الذي تناوله الباحثان وهو دور نظم المعلومات الإدارية في ترشيد القرارات الإدارية نسبة للانفتاح التقني والعولمة في مجال نظم المعلومات، كما تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة فيما تمثله من إضافة للتراكم المعرفي من خلال تزويد المكتبات بنسق المعلومات التي توضح دور نظم المعلومات في ترشيد القرارات الإدارية، ومن المتوقع ان تسهم هذه الدراسة في استنباط دراسات جديدة تلقى الضوء على فاعلية وكفاءة نظم المعلومات والمعوقات التي تحول دون تطبيقه.

الاهمية العملية: تبرز الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في النتائج التي يؤمل أن تسفر عنها، والتي تساهم في تحسين جودة العمل والعمليات الإدارية على نتائج وإنجازات توازي الجهود المبذولة والاموال المنفقة، كما ان نظم المعلومات الإدارية تساعد على إكتشاف الأخطاء وتحسين جودة الاداء وإستبعاد خطوات العمل الزائدة وترشيدها.

6-مصادر بيانات البحث:

المصادر الأولية: تمثلت في الاستبيان والملاحظة والمقابلة.

المصادر الثانوية: تمثلت في الكتب والنشرات والبحوث والدراسات السابقة والمجلات العلمية.

7-حدود البحث:

الحدود البشرية: إقتصرت البحث على العاملين بجميع المستويات الإدارية العليا والوسطى والتنفيذية في " بنك امدرمان الوطني - فروع البنك المستهدفة".

الحدود المكانية: بنك أمدرمان الوطني (وبعض فروع ولاية الخرطوم).

الحدود الزمانية: طبق البحث ميدانياً خلال الفترة يناير 2021 - يناير 2022 م.

الحدود الموضوعية: إنحصر البحث على تناول دور نظم المعلومات الإدارية في ترشيد القرارات الإدارية من خلال التعرف على وجهة نظر العاملين وعلاقتها مع مواضيع إستبانات البحث.

الدراسات السابقة:

1/ دراسة هشام، (2006م) : تناولت الدراسة تقويم دور نظم المعلومات في ترشيد القرارات، وهدفت الدراسة الى التعرف على كفاءة نظم المعلومات بالمصارف بتناول علاقة نظم المعلومات وفعالية القرارات، والأجهزة المستخدمة والبرمجيات، والعاملون بنظم المعلومات، والخدمات التي يسهم في تطويرها نظام المعلومات، إفترضت الدراسة إن هنالك علاقة إيجابية بين كفاءة نظم المعلومات وفعالية القرارات، وايضاً نوعية الاجهزة المستخدمة محددة لكفاءة نظام المعلومات وبالتالي كفاءة القرار المتخذ، توصلت الدراسة الى عدة نتائج اهمها ان نظم المعلومات المستخدمة في المصارف لم تتجاوز في احسن احوالها مرحلة انتاج التقارير للإدارة التشغيلية والوسطى، ولم تصل بعد مرحلة دعم القرار، أوصت الدراسة بإستغلال نظم المعلومات بالمصارف إستغلالاً امثل يقابل التكلفة المترتبة عليها، وربطها بالشبكات العالمية، مع تطوير استخداماتها لأجل خدمة متميزة لعميل المصرف.

2- دراسة احسان، (2017م): تناولت الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات واعادة هندسة العمليات في تحسين الاداء

المصرفي، تمثلت مشكلة الدراسة بمدى تأثير تكنولوجيا المعلومات وإعادة هندسة العمليات في تحسين الأداء المصرفي، هدفت الدراسة الى التعرف على مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وإعادة الهندسة للنشاطات المصرفية، تمثلت فروض الدراسة في هل توجد علاقة احصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها والاداء المصرفي، هل توجد علاقة احصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وبين إعادة هندسة العمليات بأبعادها، انتهجت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على استمارة استبيان أعدت لهذا الغرض، توصلت الدراسة الى عدة نتائج منها ان المتغير المستقل الأول (تكنولوجيا المعلومات) يؤثر بنسبة (73، 7%) في تحسين الاداء المصرفي ، وان المتغير المستقل الثاني (إعادة هندسة العمليات) يؤثر بنسبة (3.5%) في تحسين الاداء المصرفي حيث بلغت نسبة تفسير النموذج (77.2%)، وان (22.8%) تفسر تأثير باقي المتغيرات الاخرى، أوصت الدراسة بضرورة قيام المؤسسات المالية والمصرفية بمواكبة التقدم التقني الهائل من اجل البقاء في السوق واستمرار عملها، والاهتمام بالكادر البشري كونه من اهم مكونات تقانة المعلومات، وإلزام المصارف باستخدام احدث التقنيات بالشكل الذي يتيح لها تطوير منتجات جديدة تقدمها لعملائها.

3- دراسة عدنان، (2008م): تناولت الدراسة دور نظم المعلومات والاتصالات في تحسين عملية اتخاذ القرارات في وزارة الاشغال العامة والاسكان بالاردن في اطار الحوكمة الالكترونية، وهدفت الى التعرف على دور نظم المعلومات والاتصالات في تحسين عملية إتخاذ القرارات في وزارة الأشغال العامة، ومعرفة واقع استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقييم هذه النظم مع النظم المماثلة والمستخدمه في وزارة التخطيط العمراني والمرافق العامة في ولاية الخرطوم، وتمثلت مشكلة البحث حول التعرف على دور نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين عملية اتخاذ القرارات في وزارة الاشغال العامة والاسكان في الأردن من خلال معرفة مدى تأثير استخدام هذه النظم على مراحل عملية تفعيل اتخاذ القرارات، استخدمت المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم استبانة لمعرفة اتجاهات العاملين حول مدى الاستفادة من استخدام هذه النظم في الوزارة، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بعرضها على محكمين في حقل الادارة ونظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتم قياس ثبات الاستبانة والتحقق منها عن طريق معامل كرونباخ الفا والذي تبين بأن قيمته بعد التحليل الإحصائي ما نسبته (97.39%) وهي قيمة عالية جدا وتشير الى ثباتها، توصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها تقدم وتطور نظم المعلومات المستخدمة في وزارة التخطيط العمراني بولاية الخرطوم وخصوصا نظم المعلومات الجغرافية (GIS) على وزارة الاشغال العامة والاسكان بالأردن، وتبين بأن عدد نظم المعلومات المستخدمة في وزارة التخطيط العمراني بولاية الخرطوم أكثر من عدد نظم المعلومات المستخدمة في وزارة الاشغال العامة والاسكان بالأردن، وهناك العديد من المزايا التي تعود على الموظفين في وزارة التخطيط العمراني بولاية الخرطوم نتيجة استخدام هذه النظم ومنها على سبيل المثال نظام حضور وانصراف الموظفين.

4- دراسة سلمي، (2013م) : تناولت الدراسة أثر تفاعل مكونات نظم المعلومات الإدارية مع خصائص القيادة العليا في الاداء الاداري، هدفت الدراسة الى التعرف على أثر تفاعل مكونات نظم المعلومات الإدارية مع خصائص القيادة العليا على الاداء الإداري في البنوك التجارية العاملة في السودان، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بواسطة الاستبانة، تمثلت فرضيات الدراسة في وجود تفاعل بين مكونات نظم المعلومات الإدارية وخصائص القيادة العليا يؤثر على الاداء الاداري، توصلت الدراسة لعدد من النتائج اهمها بأن هنالك علاقة ايجابية بين (تفاعل مكونات نظم المعلومات الإدارية وخصائص القيادة العليا) تؤثر هذه العلاقة على الاداء الإداري في البنوك التجارية العاملة، وان تبني نظم المعلومات الإدارية يتوسط العلاقة بين (تفاعل مكونات نظم المعلومات الإدارية وخصائص القيادة العليا) والاداء الاداري، وان هيكل المنظمة يعدل العلاقة بين (تفاعل بين مكونات نظم المعلومات الإدارية وخصائص القيادة العليا) وتبني نظم المعلومات

الإدارية، وإن مفهوم (تفاعل مكونات نظم المعلومات الإدارية وخصائص القيادة العليا) قد حققت أهدافها (الميزة التنافسية، الفعالية، الكفاءة) في البنوك التجارية العاملة بالسودان.

5- دراسة ياسر، (2007م): تناولت الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على بلديات فلسطين "الضفة الغربية" هدفت الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية في بلديات فلسطين من خلال دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين مراحل عملية اتخاذ القرارات الإدارية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم استبانة لجمع البيانات، تمثلت فرضيات الدراسة في انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، متمثلة في مراحلها الاربعة (تحديد المشاكل، جمع البيانات وتحليلها، توفير بدائل للحل، ومرحلة اختيار البديل الافضل)، لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في اتجاهات العاملين في بلديات فلسطين نحو دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل عملية اتخاذ القرارات الإدارية تعزى الى خصائصهم الديمغرافية والوظيفية (الجنس، الخبرة، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، عدد الدورات التي التحقوا بها)، توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها ان استخدام تكنولوجيا المعلومات في بلديات فلسطين ادي الى تحسين مرحلة تحديد المشكلة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وإن استخدام تكنولوجيا المعلومات في بلديات فلسطين ادي الى تحسين مرحلة جمع البيانات وتحليلها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، أوصت الدراسة بعقد المزيد من الدورات التدريبية للموظفين في مجالات الحاسوب ونظم المعلومات الإدارية والتطبيقات الحاسوبية المساندة، ايضا الاستمرار في تطوير الاجهزة التي يعملون عليها نظرا لتطور التكنولوجيا المستمر.

6- دراسة الرشيد، (2009م): تناولت الدراسة نظم المعلومات وأثرها على اتخاذ القرارات دراسة حالة بنك التنمية التعاوني الإسلامي 2004م-2008م، هدفت الدراسة الى معرفة تأثير نظم المعلومات على اتخاذ القرارات الإدارية ببنك التنمية التعاوني الإسلامي، ومعرفة جانب معرفة الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في تحقيق كفاءة وفعالية القرارات الإدارية المتخذة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي متمثلة في الاستبانة، تمثلت فروض البحث في عدم الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية في القطاع الخدمي يؤثر سلبا على توفر المعلومات لاتخاذ القرار السليم، وعدم استخدام التقنية والتكنولوجيا في اتخاذ القرارات اثر سلبا في عملية اتخاذ القرار، ايضا عدم استخدام المديرين للحاسوب اثر سلبا في عملية اتخاذ القرارات السليمة، توصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها ان البنك يستخدم العديد من انواع نظم المعلومات للقيام باعماله وانشطته المختلفة التي تدعم عمليات المصرف اليومية، أوصت الدراسة الى حث متخذي القرارات على استخدام التقنية الحديثة بنظم المعلومات الصحيحة والدقيقة .

7- دراسة محمد، (2013م): تناولت الدراسة دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الخطط الاستراتيجية في المنظمات، تمثلت مشكلة الدراسة في ما هو دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الخطط الاستراتيجية في وزارة المالية والاقتصاد وشئون المستهلك، هدفت الدراسة الى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الخطط الاستراتيجية في المؤسسات- دراسة حالة وزارة المالية والاقتصاد وشئون المستهلك ولاية الخرطوم، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، افترضت الدراسة انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية والإدراك بأهميتها من قبل المسؤولين والعاملين بوزارة المالية، ايضا لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية ووضع وتنفيذ الخطط الإستراتيجية الخاصة بوزارة المالية، توصلت الدراسة الى عدد من النتائج: هنالك إدراك بأهمية تطبيق نظم المعلومات الإدارية من قبل المسؤولين والعاملين بالوزارة، ايضا تستخدم الوزارة نظم المعلومات الإدارية في وضع وتنفيذ

خطتها الإستراتيجية، أوصت الدراسة بأنه ينبغي على الإدارة العليا الاهتمام بتوفير كافة الاحتياجات والمعينات اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية بكفاءة وفعالية.

8- دراسة التلب، (2018م): تناولت الدراسة دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية، تمثلت مشكلة الدراسة في عدم توفير المستلزمات المادية والبرمجية والفنية والتنظيمية و البشرية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية بالصورة السليمة الأمر الذي يحد من تطبيقها ويعيق توفير المعلومات الصحيحة التي تدعم اتخاذ القرارات الإدارية السليمة وما ينجم عن ذلك من عدم تحقيق المؤسسات لأهدافها وعدم مواكبتها للتطورات التكنولوجية والمعلوماتية الحديثة باتخاذها لقرارات إدارية تعتمد على معلومات غير صحيحة، تكمن أهمية الدراسة في الوقوف على مدى توافر البنية الأساسية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية والاسهام في زيادة فعالية وكفاءة تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الجامعات المبحوثة والاسهام في إكتشاف وحل المشكلات، هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم ومكونات ووظائف وانواع نظم المعلومات الإدارية، وإبراز دورها وأهميتها في إتخاذ القرارات الإدارية، والتعرف على مفهوم القرارات الإدارية، وخصائصها وعناصرها ومراحل وأساليب إتخاذها، وعرض وتحليل المشكلات والمعوقات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الإدارية بالصورة السليمة وتقديم نموذج مقترح لتطبيقها بالصورة السليمة والوقوف على مدى توفر البنية الأساسية اللازمة لتطبيقها بتلك المؤسسات مما يساعد على توفير المعلومات الصحيحة التي تدعم إتخاذ القرارات الإدارية السليمة، واختبرت الدراسة خمسة فرضيات تم إثبات صحتها، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها يوجد ضعف في تدريب متخذي القرارات الإدارية في مجال استخدام نظم المعلومات الإدارية المطبقة بالجامعات المبحوثة، وان الجامعات قيد البحث تعمل على توفير أجهزة الحاسوب بالعدد الكافي لانجاز العمل الإداري بها، خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها على الجامعات المبحوثة العمل على عقد دورات تدريبية لمتخذي القرارات الإدارية في مجال استخدام نظم المعلومات الإدارية المطبقة بها، وضرورة العمل على توفير أجهزة الحاسوب بالعدد الكافي لانجاز العمل الإداري بالجامعات قيد البحث ومتابعة التطورات التي تحدث في هذا المجال لتوفير أحدثها.

9/ دراسة محمد، وعبد الرحمن، (2018م): هدفت الدراسة الى التعرف على الدور الذي تؤديه نظم المعلومات الإدارية في حل مشكلات الإدارة العامة، والتعريف بنظام المعلومات الحديثة من حيث المفهوم والانواع، وتمثلت مشكلة الدراسة في عدد من التساؤلات منها: ما هو دور نظم المعلومات الإدارية في حل مشكلات الإدارة العامة؟ وهل تعاني الإدارة من مشكلات ومعوقات تنظيمية تحد من فاعلية تنفيذ الاعمال الإدارية، وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج استخدام نظم المعلومات الإدارية للبرمجيات المتطورة يزيد من فاعلية نقل البيانات وبدرجة موافقة عالية، وبمتوسط حسابي بلغ 4.09، وبانحراف معيارى بلغ 0.665، نظم المعلومات الإدارية لها دور في إنجاز المعاملات بالسرعة والدقة المطلوبة، وبدرجة موافقة عالية وبمتوسط حسابي بلغ (3.81) وانحراف معيارى بلغ (0.553)، واوصت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول دور نظم المعلومات الإدارية في حل مشكلات الإدارة العامة، وحول الحد من المعوقات التنظيمية وتعزيز تنفيذ الأعمال الإدارية، وحول زيادة فاعلية نظام الرقابة على أداء العاملين، وحول درجة انجاز المعاملات بالسرعة والدقة المطلوبة، وحول تحقيق الفعالية في الاتصالات ونقل المعلومات في دوائر الوزارة موضوع الدراسة تبعاً لمتغيرات العمر، والمؤهل الأكاديمي، والتخصص الأكاديمي، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة.

10/ دراسة (UMAG .CUPTA WILLIAM COLINS)، (2007) : دراسة بعنوان (أثر انظمة المعلومات على كفاءة المصارف) وهدفت الدراسة الى التعرف على أثر انظمة المعلومات على كفاءة الأداء بالمصارف المبحوثة للدراسة وركزت الدراسة على تحديد العلاقة بين الإستثمار في نظم المعلومات وكفاءة المصارف، وكانت ابرز نتائج الدراسة قد أشارت

الدراسة الى اتفاق معظم المصارف الخاضعة للدراسة، على ان نظم المعلومات تلعب دوراً فاعلاً في المساعدة على تحقيق الأهداف التنظيمية وتحسين الانتاجية، وتعزيز الخدمات المقدمة للعملاء بالإضافة لاستخدامها كسلاح تنافسي قوي يساعد في الحصول على حصة سوقية أكبر، وكانت أبرز توصيات الدراسة ضرورة الإستثمار في نظم المعلومات الإدارية لانها تلعب دوراً فاعلاً في تحقيق الأهداف التنظيمية وتحسين الانتاجية بالبنوك، تعزيز الخدمات المقدمة من البنوك للعملاء من أجل كسب العملاء وكسب ولائهم كسلاح تنافسي قوي يساعد في الحصول على حصة سوقية أكبر، ويساهم في خلق سلع وخدمات جديدة.

الإطار النظري

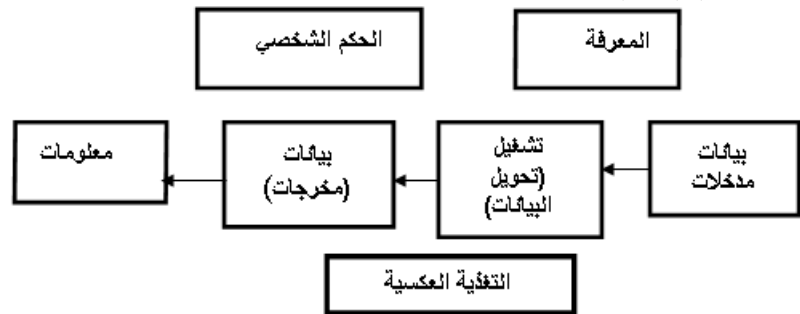
أولاً: نظم المعلومات الإدارية: ان للمعلومات أهمية كبيرة في العمل الإداري، فهي تساعد المديرين على تحقيق الاهداف القصيرة والمتوسطة والبعيدة المدى لمشروعاتهم وشركاتهم، وتحتاج الادارة بشكل عام الى قياس صحيح ودقيق للمبيعات والتكاليف خلال الفترات الزمنية المختلفة، وعليها تقع مهمة تعظيم المبيعات وبالتالي الارباح من خلال أساليب عديدة، كزيادة الاسعار أو زيادة حجم المبيعات، أو تسريع دوران الموجودات المتداولة أو تقليل تكاليف الانتاج والخدمات.

مفهوم البيانات والمعلومات: يرتبط مصطلح البيانات Data والمعلومات Information ببعضها البعض ارتباطاً وثيقاً انهما مختلفان ولا يشيران لمفهوم واحد، فالبيانات هي عبارة عن (تغيرات لغوية أو رياضية أو رمزية، أو مجموعة منها وتم التعرف على استخدامها لتمثيل الأفراد والأشياء والإحداث والمفاهيم إي تشير الى حقائق خام، أو مشاهدات تصنف ظاهرة معينة).

أما المعلومات فهي عبارة عن (بيانات تم جمعها، وتنظيمها، وتحليلها، بشكل لتصبح ذات منفعة لمستخدمها وملائمة لعملية اتخاذ القرارات).

العلاقة بين البيانات والمعلومات: تعتبر البيانات هي المادة الخام لانتاج المعلومات، وإذ طبقنا مفهوم النظم على تلك العلاقة فان البيانات تمثل مدخلات يتم معالجتها للحصول على المخرجات وهي عبارة عن المعلومات التي ينتجها النظام والشكل رقم (1/2) يوضح الفكرة.

شكل رقم (1/2) العلاقة بين المعلومات والبيانات



المصدر: ابراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، (الاسكندرية: الدار الجامعية، 2005).

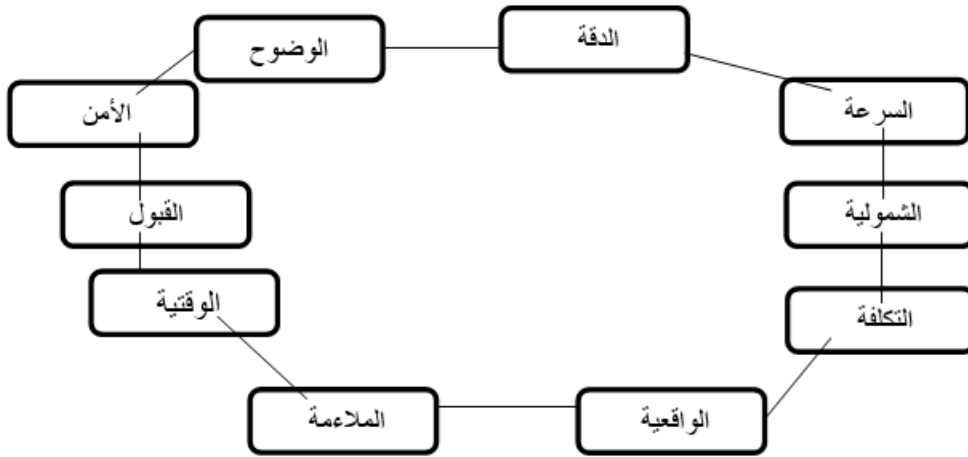
نظام معلومات متكامل لمعالجة البيانات: ان عملية معالجة البيانات تتطلب ضرورة توافر عناصر معينة كالالات، والمعدات المستخدمة في التشغيل، وأيضاً معرفة الأفراد الذين يقومون بتلك العملية بالطرق، والإجراءات المتبعة لمعالجة تلك البيانات بالإضافة الى ذلك لكي تصبح البيانات معلومات يجب اضافة عنصر الحكم الشخصي على الاشياء من جانب المستخدم للمعلومات.

عموماً تتعدد الطرق التي يمكن استخدامها لتحويل البيانات الى معلومات بتعدد الاحتياجات والظروف الخاصة لكل مستخدم ويحدد البعض عشرة عمليات لانتاج المعلومات ويرون ان جميع نظم المعلومات سواء كانت بسيطة أو بالغة التعقيد تعتمد على بعض التوليفات من كل أو بعض العمليات وهي:

الحصول على البيانات وتسجيلها /Capturing /مراجعة البيانات /Verifying /التصنيف /Classifying /الترتيب
/Arranging /التخليص /Summarizing /العمليات الحسابية والمنطقية /Calculatin /التخزين /Retrieving
الاسترجاع /Storing /إعادة الانتاج /Reproducing /التوزيع والاتصالات /Communication\Distribution
خصائص المعلومات:

1. **الصحة والدقة Accuracy** : حيث تلعب دقة المعلومات في جودة القرار وتعمل على تجنب القرارات الخاطئة، وتقلل من تكلفة وإهدار الوقت ويختلف مدى دقة المعلومات المطلوبة حسب الحاجة الى الاستخدام وطبيعة المشكلة.
2. **الصدق والثبات**: وهي اعطاء المعلومات لنفس النتائج التي اعطتها التجربة السابقة.
3. **الواقعية**: ان تمثل المعلومات الواقع، وان تكون مرتبطة باحتياجات المستفيدين مع التأكد من خلو المعلومات من التحيز للوصول الى قرارات رشيدة.
4. **الشمولية Comprehensiveness**: قدرة المعلومات على اعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو عن حقائق الظاهرة موضوع الدراسة مع تقديم بدائل الحلول المختلفة لها حتي تتمكن الادارة من تأدية وظائفها المختلفة.
5. **الملاءمة Appropriateness**: وتشير ملائمة المعلومات لطلب المستخدم حيث يجب ان تكون المعلومات ملائمة لموضوع البحث.
6. **الوقت المناسب Timely**: وهو يشير الى وقت توفر المعلومات للاجابة على استفسار معين، حيث يجب توفر المعلومات في الوقت المناسب لاتخاذ قرار أو إجراء نشاط ما.
7. **الوضوح Clarity**: وهو يشير الى الدرجة التي يجب ان تكون فيها المعلومات خالية من الغموض، فالمعلومات الغامضة يصعب الاستفادة منها.
8. **سهولة وسرعة الحصول على المعلومات**: فاذا كان جهد الحصول على هذه المعلومات كبيراً، فقد تتأخر المعلومات وتصبح تكلفة الحصول عليها باهظة.
9. **المرونة**: وهي قابلية المعلومات على التكيف لاستخدام أكثر من مستخدم وفي أكثر من تطبيق.
10. **قابلية القياس**: وتعني طبيعة المعلومات المنتجة من نظام المعلومات، امكانية قياسها في شكل كمي.
11. **إمكانية التحقق Verifiability**: وهذا يعني درجة الاتفاق فيما بين المستخدمين المختلفين عندما يتفحصون نفس المعلومات.
12. **إمكانية الحصول عليها Accessibility**: أي درجة اليسر والسرعة في الحصول على المعلومات اللازمة.
13. **عدم التحيز Freedom From Bias**: بمعنى غياب النية في تعديل، أو تحريف المعلومات بقصد التأثير على متخذ القرار، أو لتحقيق أغراض خاصة.
14. **فعالية الكلفة Effectiveness Cost**: غالباً ما يكون من الصعوبة بمكان مقارنة الفوائد الفعلية من استخدام المعلومات مع تكلفة انتاجها، لان التكاليف تدفع مباشرة من اجل الحصول على المعلومات التي تستخدم في اتخاذ القرار، والتي لا تظهر نتائجها إلا بعد فترة من الزمن لذلك تصعب المقارنة .

شكل (2/2) خصائص المعلومات



المصدر: اعداد الباحثان، 2021م

انواع المعلومات:

1. **معلومات انجازية:** وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ القرار وانجاز عمل أو مشروع مثل: إتخاذ قرار تعيين موظف.
2. **معلومات انمائية:** وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات وتوسيع المدارك في مجال العمل والحياة مثل: المعلومات التي يتلقاها المتدربون في الدورات التدريبية.
3. **معلومات تعليمية:** وهي المعلومات التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل: الجامعات، المعاهد والمدارس.
4. **معلومات تجارية:** وهي المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية وفي تطوير وسائل الإنتاج، واستثمار الموارد الطبيعية والامكانيات المتاحة بشكل أحسن كمعلومات انتاج سلعة معينة.
5. **المعلومات الشخصية (الذاتية):** هي المعلومات والمعارف الشخصية التي لا نستطيع ان نؤكد صحتها ببراهين تجريبية أو موضوعية، ففي غالب الاحيان يستخدم متخذ القرار الخبرة العلمية والمعرفة الشخصية التي يكتسبها وتسمى بالطريقة الحدسية.
6. **معلومات الاداء:** تتضمن المعلومات المتعلقة بالاداء وهي نوعين: معلومات متعلقة بالعائد ومعلومات متعلقة بالقيود.
7. **معلومات تكتيكية (وظيفية):** تتعلق هذه المعلومات بتنفيذ الانشطة الوظيفية في المؤسسة وفقا للاستراتيجيات الموضوعية من طرف الادارة العليا.
8. **معلومات تنفيذية:** وهي المعلومات التفصيلية المتعلقة بالاحداث والعمليات اليومية المختلفة التي تجري داخل المؤسسة وهي ضرورية لاداء العمليات الوظيفية.

من جهة أخرى تتفاوت احتياجات المنظمة من المعلومات لذا يمكن تصنيف المعلومات إلى:

1. **درجة الرسمية:** هنالك معلومات رسمية صادرة عن نظم أو جهات رسمية تشمل على التشريعات، والقوانين، والتعليمات، وهنالك معلومات رسمية وليست لها مصدر رسمي، وتتمثل في الآراء، والانطباعات والأقوال وما شابه ذلك.
2. **مصدر المعلومات:** إما ان تكون المعلومات داخلية كالمعلومات عن عمليات المنظمة، أو معلومات خارجية كالمعلومات البيئية، كما يمكن تصنيف المعلومات وفقاً لهذا المعيار إلى معلومات أولية، وهي التي تم جمعها لأول مرة، وإلى معلومات ثانوية وهي التي قامت المنظمة أو اي طرف آخر بجمعها وتخزينها مسبقاً.

3. **درجة التغير:** فالمعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير كأسماء المواطنين وتواريخ ميلادهم، وقد تكون متغير مثل عناوين السكن، والحالة الاجتماعية، والوظيفة.

هنالك تصنيف أكثر أهمية للمعلومات وذلك وفقاً لمستويات اتخاذ القرار، حيث تقسم المعلومات إلى:

1. **المعلومات الاستراتيجية:** وهي تتطوي على درجة عالية من عدم التأكد، ويستخدم هذا النوع من المعلومات في التخطيط الاستراتيجي ووضع السياسات طويلة الأجل والتي هي من مسؤوليات الإدارة العليا.
2. **المعلومات الإدارية:** تتعلق بقرارات الإدارة الوسطى والمسؤولة عن التحليل ومتابعة السياسات، كالمعلومات التحليلية عن جداول الإنتاج أو عن مخصصات الميزانية.

3. **المعلومات التشغيلية:** وهي معلومات يومية قصيرة الأجل ترتبط بالإعمال التنفيذية، وتستخدم من قبل الإدارة الدنيا (الإشرافية) ومن أمثلتها المعلومات المتعلقة بغياب العاملين، وساعات العمل، والأعطال.

مصادر المعلومات: تختلف حاجة المؤسسة للمعلومات باختلاف حجمها ونوع النشاطات التي تمارسها، فالمؤسسات الكبيرة تحتاج بطبيعة الحال إلى كمية معلومات أوفر من المؤسسات الصغيرة، ويمكن تمييز مصدرين رئيسيين للمعلومات وهما:

1. **المصادر الداخلية:** تتكون المصادر الداخلية من اشخاص أو أدوات داخل المؤسسة" مثل المشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين بمختلف مستوياتهم وكذلك هي كل السجلات، والتقارير المتعلقة بأوضاع العمل وإجراءاته وظروفه وصعوبته فهذه المعلومات ذات أهمية كبيرة للإدارة ويتم تجميع المعلومات الداخلية على أساس رسمي للأحداث التي وقعت بالفعل، وهي المعلومات المتعلقة بأقسام (المحاسبة والمالية / المبيعات / الإنتاج / الموارد البشرية).

2. **المصادر الخارجية:** وتتضمن:

أ. **المعلومات الأولية:** وهي التي يتم تجميعها من طرف فئات معينة للمرة الأولى، وتتميز عن غيرها من المعلومات في أنها تتصل بالمشكلة مباشرة مما يوفر على المدير الجهد والوقت، ويتم تجميع هذه المعلومات من خلال الملاحظة، التجربة، أو من خلال المسح (البحث الميداني)، أو تقديرات شخصية.

ب. **المعلومات الثانوية:** هي التي يتم تجميعها وتخزينها في مكان قابل للوصول إليه وغالباً لا تحتاج المؤسسة لهذا النوع من المعلومات الخاصة بالمشاكل التي تواجهها، ويتم تجميع هذه المعلومات من مصادر ثانوية تتمثل في:

- i. **معلومات الشركة:** وهي كل المعلومات التي تكون بحوزة الشركة.
- ii. **مصادر خارجية:** وهي عبارة عن مؤسسات خاصة في الاستشارة والخبرة.
- iii. **المطبوعات والمنشورات:** وهي عبارة عن كل ما طبع ونشر خاصة المطبوعات والمنشورات المتخصصة.
- iv. **الأجهزة الحكومية:** وهي كل الوثائق والقوانين والمناشير والمعلومات التي تعطيها أو تنشرها الدولة.

مفهوم نظم المعلومات:

يمكن القول ان نظام المعلومات هو مجموعة متجانسة ومترابطة من الاعمال والعناصر والموارد تقوم بتجميع وتشغيل وإدارة رقابة البيانات بغرض انتاج وتوصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات من خلال شبكة من القنوات وخطوط الاتصال، وتتكون هذه النظم من أربعة مفاهيم اساسية مرتبة وجوبا إلى (المعلومات/ القوي العاملة/ مجموعة الافكار والآراء والبرامج/ الاجهزة).

انواع نظم المعلومات: هناك عدة تصنيفات لانظمة المعلومات حيث يمكن تقسيمها الى مايلي:

1- نظم تشغيل البيانات: Transaction processing systems

يهدف هذا النوع من نظم المعلومات الى خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة، ويعتمد هذا النظام على الحاسب الالى لتسجيل البيانات الروتينية اليومية التي تتم في مجالات النشاط المختلفة مثل الاجور، وتتمتع نظم تشغيل البيانات

بناحيتين أساسيتين هما: رسم حدود المنظمة وبيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة وإدارتها/تعد بمثابة منتج للمعلومات.

2- **النظم المعرفية Knowledge system** تهدف هذه النظم الى دعم العاملين في مجال المعرفة والمعلومات داخل المنظمة من خلال ضمان وصول المعرفة الجديدة والخبرة الفنية بشكل متكامل.

3- **نظم المعلومات الإدارية:** هي نظم المعلومات المبنية على الحاسب الالى والتي توفر المعلومات للمديرين ذوي الاحتياجات المتشابهة في المنظمة.

4- **نظام معلومات الموارد البشرية :** هو ذلك النظام المتضمن معلومات حول الموارد البشرية في المنظمة، ويمكن الاستفادة منها في صناعة القرارات المختلفة الخاصة بالتدريب والتطوير والتحفيز والترقية والتنقلات وغيرها.

5- **نظم معالجة العمليات:** هي نظم للمعالجة الآلية للعمليات الروتينية الأساسية لدعم أنشطة التشغيل المختلفة داخل المنشأة، وأهم وظائفها هي معالجة البيانات وإنتاج التقارير وكامثلة لنظم معالجة العمليات يمكن ذكر نظام شؤون الموظفين، نظام الشؤون المالية.

6- **نظم الإدارة العليا:** هي تلك النظم التي يتم تصميمها لمساعدة المديرين في الوظائف الإدارية العليا في المنظمات والذين لهم تأثير ملموس على سياسات وخطط واستراتيجيات المنظمة.

7- **نظم دعم اتخاذ القرارات:** هي نظم الية لدعم أنشطة اتخاذ القرارات داخل المنشأة ويكثر إستخدامها في العمليات التالية: التخطيط، ووضع الخطط، تحليل البدائل، اختيار أفضل الحلول للاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

8- **نظم المعلومات المكتبية:** هي نظم آلية تهدف الى تحسين كفاءة أعمال العاملين والمدراء في المنشأة عن طريق تعديل هياكل أنشطة المكاتب، وتستخدم هذه النظم تقنيات حديثة لتسهيل عمليات تجهيز المعلومات، وتخزين واسترجاع المعلومات، نقل وإيصال المعلومات، وهناك معايير لتحديد انواع نظم المعلومات:

أولاً: نظم المعلومات حسب المستويات التنظيمية:

مستوي العمليات/ المستوي المعرفي/ المستوي الإداري/ المستوي الاستراتيجي.

ونلاحظ ان هناك ستة نظم معلومات تتعامل مع مختلف المستويات التنظيمية وهي :

نظم معالجة المعلومات التجارية (مبيعات وتسويق، تصنيع وإنتاج، تمويل ومحاسبة، موارد بشرية)/ نظم المكتب/ نظم العمل المعرفي/ نظم دعم القرار/ نظم المعلومات الإدارية/ نظم الدعم التنفيذي .

ثانياً: نظم المعلومات حسب التخصصات الوظيفية:

(نظم المعلومات التسويقية/ نظم المعلومات الجغرافية/ نظم المعلومات المحاسبية/ نظم الإدارة المكتبية/ نظم المعلومات الحاسوبية/النظم الخبيرة).

دور وأهمية نظم المعلومات:

1. عدم وجود حدود واضحة بين قطاعات الأعمال المختلفة.

2. كانت الأجهزة الحكومية في الماضي تتدخل في قطاعات الأعمال المختلفة لضمان حصول المواطنين على منتجات المنظمات وخدماتها بأسعار عادلة ومعقولة، ولكن هذا التدخل في طريقه الى الانحسار في معظم دول العالم اليوم.

تمثل نظم المعلومات الإدارية غاية الأهمية لكل المنظمات بفعل الحقائق التالية:

1/ توفر مجموعة من نظم المعلومات الوظيفية.

2/ توفر المعلومات المناسبة للإدارة على كافة مستوياتها حتى تتمكن الإدارة العليا من اتخاذ القرارات الفعالة والموفقة.

3/ إعطاء المنشأة أقصى إستفادة من استخدام الحاسب الالى والنظم للمساعدة في توفير المعلومات وإدارتها واستخدامها

- في الحياة العملية، وذلك بتحليل البيانات والمعلومات.
- 4/ تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات بالنسبة لمختلف المنظمات.
- 5/ تطوير شبكات الاتصال والمعالجات الدقيقة المبنية على انها عبء في حين اصبح ينظر لها اليوم على انها مورد بشري.
- 6/ تغير مفهوم قيمة المعلومات حيث ينظر لها اليوم على انها مورد بشري.
- 7/ تزايد أهمية المعلومات كذلك في الجامعات والكليات ومعاهد الإدارة.
- 8/ تغيير أدوار مدراء المنظمات من حيث استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات.
- 9/ ازدياد التعقيد في مهام المنظمات الناجم عن تأثير منظمات الأعمال بالتغيرات البيئية من سياسية وثقافية واقتصادية واجتماعية وتشريعية وتكنولوجية .. الخ.
- 10/ تلاحق التطورات التكنولوجية في أساليب وأدوات الانتاج بل في أساليب ووسائل الاتصال ونقل المعلومات.
- ايضاً لقد تزايدت أهمية وظيفة نظم المعلومات الإدارية لعدة أسباب:

تزايد المعرفة المتاحة للمديرين، والتي يمكن استخدامها في اتخاذ قراراتهم طبقاً للمعرفة العلمية المتقدمة/ نمو المنشآت في الحجم وتعدد أعمالها مما يضطر المديرين إلى الاعتماد بطريقة متزايدة على المعلومات المكتوبة/ ازدياد درجة تخصص بعض المنشآت واتجاه أغلب المنشآت لتتبع أعمالها/ ازدياد التعقد التكنولوجي للمجتمع بصفة عامة/ ازدياد ندرة بعض الموارد الطبيعية/ ازدياد درجة التغيير البيئي والتكنولوجي/ انتشار أنشطة المنشآت ولا مركزيتها، مما زاد من حاجتها إلى أساليب متقدمة في الرقابة لتأمين قيام المديرين بواجباتهم طبقاً لما هو متفق عليه في الخطة/ انتشار استخدام الحاسبات الآلية وانخفاض تكلفتها مما يجعل منها وسيلة مثالية لمعالجة البيانات.

مفهوم نظم المعلومات الإدارية: تحتاج المنظمة للبيانات والمعلومات هي التي تنقل للمدير كل ما يدور بالمنظمة وتوضح له كل ما يريد معرفته عن سير الأداء بأجزاء منظمته وفي نفس الوقت تنقل منه أيضاً كل ما يريد توصيله من معلومات أو توجيهات أو قرارات للجهات المختلفة بالمنظمة وبنفس القدر تتم عملية التوصيل أو النقل بين معاوني المدير بعضهم البعض أو الى مديرهم.

ونظام المعلومات الإداري (MIS) هو نظام ضبط وتحكم مصمم لتحويل ونقل المعلومات بين المستويات الإدارية بعد تجهيزها وتحديثها لكي يمكن الإدارة من إتخاذ القرارات بشكل صائب وبأفضل السبل.

ان كثرة تعاريف نظم المعلومات الإدارية ناتج عن اختلاف طريقة تناول هذا الموضوع من قبل الباحثين والمختصين و يمكن تقسيم هؤلاء الباحثين والمختصين الى فئات:

الفئة الأولى: تركز على ان الهدف الاساسي من نظم المعلومات هو اتخاذ القرارات وقد ايد هذا المفهوم الكثير من الباحثين منهم Regnols .

الفئة الثانية: تركز على ان الهدف الاساسي من نظم المعلومات هو معالجة البيانات ومن العلماء الذين ايدوا هذا . murach،Samuelson

الفئة الثالثة: تركز على ان الهدف الاساسي من نظم المعلومات هو خزن واسترجاع البيانات فقط ومن انصار هذه المجموعة السيدان Murdie،Ross .

الفئة الرابعة: هي التي تؤكد بان هدف هذه النظم هو تهيئة المعلومات للإدارة لغرض استخدامها في عمليات التخطيط والرقابة والتنظيم واتخاذ القرار وهذه النظم تكون ذات معلومات كاملة وتعتمد على الحاسبة الالكترونية ومن انصار هذه المجموعة Davis .

الفئة الخامسة: تركز على ان الهدف الاساسى من نظم المعلومات هو وصف نشاطات المنظمة حاضرا وماضيا ومستقبلا وتستخدم الحاسبة الالكترونية في تنفيذ هذه النظم ومن انصار هذه المجموعة السيد Mcleod. من باب الاحاطة الشاملة بتعريف نظم المعلومات الإدارية (MIS) يجب ان نقوم بعرض المجموعة المختارة الآتية من هذه التعاريف:

التعريف الأول: نظم ادارة المعلومات هي عبارة عن شبكات متناسقة من اجراءات تجهز البيانات، بهدف تزويد المدير بمعلومات انية تخدم القرارات الفعالة .

التعريف الثاني: نظم ادارة المعلومات هي عبارة عن نظم معينة بتجهيز المعلومات للمدير لغرض اتخاذ القرار، وهذه المعلومات تصف العمليات الداخلية والخارجية التي تقوم بها المنظمة، وكذلك تصف حاضر وماضى مستقبل المنظمة .

التعريف الثالث: نظم ادارة المنظمة تعمل جاهدة من اجل جمع الحقائق التي تهتم بها المنظمة التي تمتاز بدقتها وتأثيرها على سلوكها ، وتستخدم هذه البيانات في توفير معلومات واضحة لكل الاقسام لانجاز وظائفها .

التعريف الرابع: نظم ادارة المعلومات تعني إحداث الاتصالات بين نظم التشغيل من اجل تحويل البيانات الى معلومات.

التعريف الخامس: تعرف جمعية نظم المعلومات الامريكية نظام المعلومات الإدارية بأنه نظام يتكون من نظام معلومات الى يقوم بجمع وتنظيم وايصال وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الادارة في مجالات التخطيط والرقابة للأنشطة التي تمارسها الوحدة التنظيمية.

اهداف نظام المعلومات الإدارية:

1. ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها في نظام متكامل بما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بين تلك النظم وبما يؤدي إلى تحقيق التنسيق بين أنشطة تلك النظم.
 2. المساعدة في ربط أهداف النظم الفرعية للمنظمة بالهدف العام للمنظمة وبالتالي المساهمة في تحقيق هذا الهدف.
 3. المساعدة والمساندة في عملية صنع واتخاذ القرار في جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير التي تضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات في الوقت المناسب.
 4. توفير المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة في المكان والوقت والشكل المناسب.
 5. الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها.
- وتهدف نظم المعلومات الإدارية أيضاً الى: (كفاءة العمليات الإجرائية/ فعالية الوظائف الإدارية/ تحسين الخدمات داخلياً وخارجياً/ تطوير اسلوب المنافسة/ وجود نظام معلومات عن العميل/ تطوير وتحسين أداء المؤسسات/ تحسين الانتاجية في المؤسسة/ المساعدة على إتخاذ القرار وصنعه/ الرقابة).
- وظائف نظام المعلومات** (تزويد الادارة العليا بالمعلومات / تحديد المسؤولية/ تخفيض عدد المشاكل /تنظيم الاجراءات/ السيطرة على الموارد المتاحة /ضمان انسياب العمل).

بالاضافة الى هذه الوظائف فهناك وظائف أخرى تتمثل فيما يلي:

تجميع البيانات/ تشغيل البيانات / ادارة البيانات / رقابة البيانات وسريتها

شكل (3/2) وظائف نظم المعلومات



Source: Vidal.p et autres.system d'information organisationnel, person,Education France,paris,2005,p34.

مكونات نظم المعلومات الإدارية: تمثل هذه المكونات الضرورية لوجود نظام المعلومات المحوسب، وتمثل المحاور الأساسية لنظام المعلومات الإدارية وتتكون من عدة عناصر:

1- الأجزاء المادية: وتتمثل في الأجهزة والمعدات الحاسوبية التي تستخدم في نظام المعلومات بما في ذلك وحدات الإدخال والإخراج ووحدة المعالجة المركزية.

2- قواعد البيانات: وهي المخزن الذي يحوى البيانات التي تصف كل العمليات والاحداث الجارية في المنظمة بكل التفاصيل المهمة الخاصة بنشاطها على شكل ملفات وقد تكون هذه القواعد ورقية أو محوسبة.

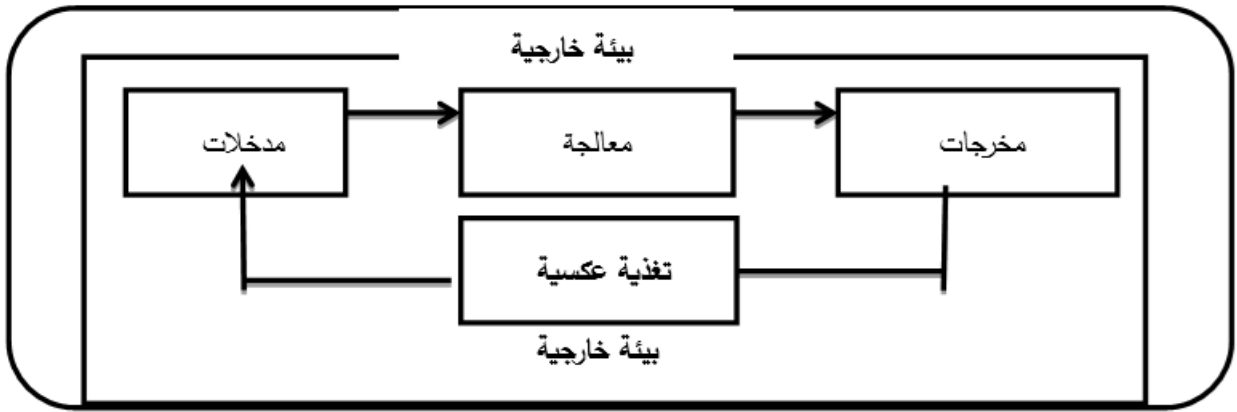
3- الإجراءات: وهي عملية وصف وترتيب مجموعة الخطوات والتعليمات المحددة لانجاز العمليات الحاسوبية كافة، وكذلك تسمى أحيانا خريطة مسار النظام.

4- البرمجيات: وهي الانظمة التي تشغل الاجهزة والبيانات والمعلومات والمعارف، وتحدد العمليات التي تؤديها الأجهزة والمعدات الحاسوبية، وتشمل جميع لغات البرمجة .

5- الأفراد: هم الأفراد الذين يطورون ويشغلون نظم المعلومات، وتضم هذه الشريحة محلى النظم والمبرمجين. وظائف نظم المعلومات الإدارية:

الحصول على البيانات:(المدخلات)/ تعليمات تشغيل البيانات (الإجراءات)/ معالجة البيانات/ إدارة البيانات.

مكونات نظام المعلومات: شكل (4/2) مكونات النظام



المصدر: اعداد الباحثان 2021م.

انواع انظمة المعلومات الإدارية: تصنف انظمة المعلومات الإدارية حسب قطاعات إدارة الأعمال إلى: انظمة معلومات التصنيع (في الشركات الصناعية)، وانظمة معلومات إدارة البنوك والعمليات المصرفية(في المؤسسات المالية)، وانظمة معلومات إدارة المستشفيات، وانظمة معلومات إدارة الشركات التجارية، وغير ذلك من انظمة المعلومات الإدارية التي يمكن ان نجدها في جميع قطاعات الأعمال المختلفة من زراعة وصناعة وتمويل وسياحة (فنادق ومطاعم) وصحة وتعليم(إدارة المدارس)، وخدمات متنوعة: كالسجلات المدنية، وتسجيل السيارات والمركبات، والسجلات العدلية وغيرها، وتقوم انظمة المعلومات على اختلاف انواعها بالوظائف الرئيسية الآتية:

1. النقاط البيانات التفصيلية للأحداث والوقوعات المختلفة وتجميعها.

2. تمكين الإدارة من اتخاذ القرارات من خلال تزويدها بالمعلومات المناسبة.

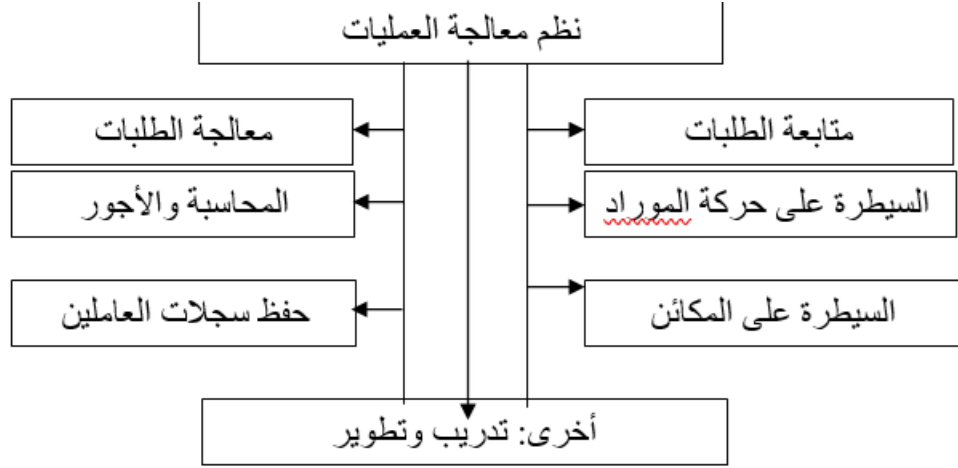
3. تأمين تبادل المعلومات بين المديرين الموجودين في مواقع مختلفة.

ويمكن تصنيف انظمة المعلومات الإدارية الموجودة حالياً إلى ستة انواع رئيسية هي :

1. انظمة معالجة العمليات **Transaction Processing Systems**: يقصد بالعملية Transaction الوقائع أو

الأحداث أو المعاملات التي تتم في بيئة المنظمة وتؤثر في سيرها نحو تحقيق أهدافها.

شكل (5/2) انظمة معالجة العمليات:



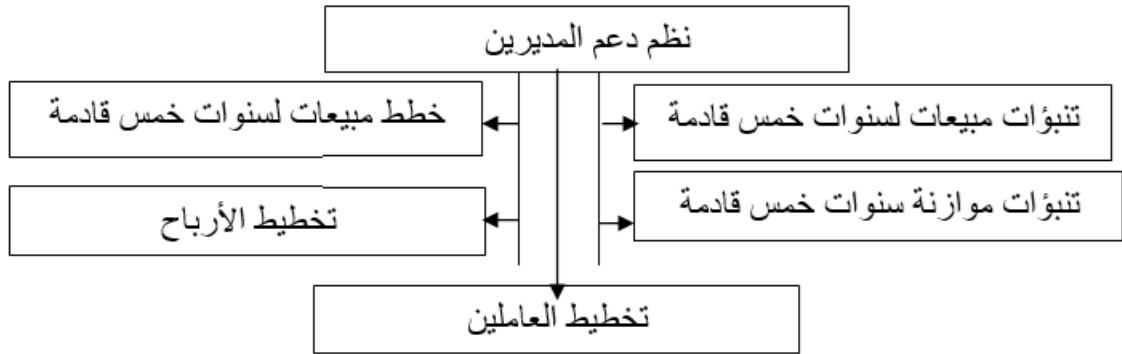
المصدر: عامر ابراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجناح، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط6، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2013)

2. **انظمة التقارير الإدارية Management Reporting systems** : تقدم هذه الانظمة المعلومات اللازمة للمستويات الإدارية في المنظمة لمساعدتها على إتخاذ القرارات في حالات محددة، ومن الامثلة على هذه الحالات قرارات التسعير والشراء والتخزين والانتاج وغيرها وتتصف هذه الحالات ايضاً بالتركرارية.

3. **انظمة دعم القرارات Decision Support Systems** : تهدف هذه الانظمة إلى مساعدة المديرين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالحالات القليلة الحدوث أو غير المتوقعة (نادرة الحدوث)، وتساعد المديرين في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

4. **انظمة دعم المديرين Executive Support Systems** : تهدف هذه الانظمة إلى مساعدة الإدارة العليا في الحصول على المعلومات اللازمة لتسيير العمل في المنظمة.

شكل (6/2) انظمة دعم المديرين:



المصدر: عامر ابراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجناح، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط6، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2013).

5. **انظمة دعم جماعات العمل Workgroup Support Systems**

تصمم هذه الانظمة لمساعدة المديرين والموظفين وغيرهم من العاملين في أثناء أداء انشطتهم اليومية والتي تقع ضمن مسؤوليات الوظائف التي يشغلونها، وتشمل انظمة البريد والرسائل الإلكترونية والتي تدعى غالباً بالبريد الإلكتروني Electronic Mail، وكذلك من خلال انظمة نقل الصور (أجهزة الفاكس)، بالإضافة إلى التبادل الإلكتروني للبيانات

Electronic Data Interchange (EDI) الذي يوفر إمكانية تبادل البيانات بين الحواسيب مباشرة، وتبني أنظمة دعم جماعات العمل على أساس استخدام شبكات الاتصالات المحلية (LAN) Local Area Networks وشبكات الاتصالات الواسعة (WAN) Wide Area Networks التي توفر إمكانية الاتصال وترسل البيانات بين في نشاط معين مهما تباعدت المسافات الجغرافية التي تفصل فيما بينهم.

كما تعتبر تطبيقات أتمتة المكاتب Office Automation كمعالجة الكلمات والنشر المكتبي والجداول الإلكترونية والرسوم البيانية وغيرها، من التطبيقات المنتشرة بشكل واسع في هذه الأنظمة.

6. الأنظمة الخبيرة Expert Systems

يطلق على هذه الأنظمة أيضا أنظمة الدعم الذكية Intelligent Support Systems وهي عبارة عن نوع متطور من أنظمة المعلومات حيث تعتبر أحد فروع علم الذكاء الاصطناعي.

جدول رقم (1/2) أنواع أنظمة المعلومات

نوع المعلومات	خصائص المعلومات
معلومات استراتيجية	معلومات خارجية : تصرفات وطبيعة المنافسين والمستهلكين مدى توفر مواد الدراسات الديمغرافية، التصرفات الحكومية/معلومات تنبؤية: اتجاهات طويلة الاجل، محاكاة" ماذا لو كان هناك معلومات"
معلومات تكتيكية	معلومات وصفية تاريخية/معلومات مستقبلية قصيرة الاجل/معلومات " ماذا لو كان حدث".
معلومات فنية	معلومات وصفية تاريخية/ معلومات عن معدلات الادعاء الحالية.

المصدر: بلقيوم صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، اطروحة دكتوراة، جامعة قسنطينة، 2013م.

مراحل نظم المعلومات:

1- المرحلة الأولى: شهدت هذه المرحلة أول ظهور للإعلام الآلي إمتدت من 1955 حتى نهاية الستينات من القرن السابق، وبالتالي ظهور المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1960، وقد لوحظ أول إستعمالات الإعلام الآلي خاصة المهام المرتبطة بخزينة المؤسسة كحساب الاجرة مثلا أو أذخالات تعديلات فيما يتعلق بالمزايا الاجتماعية للعمال وكذا أنظمة المعاشات.

2- المرحلة الثانية: وتشمل الستينات والسبعينات من القرن السابق وفيها بدأت المؤسسات باستعمال الاعلام الآلي كنظام معلومات لأغراض الرقابة والتسيير.

3- المرحلة الثالثة: شملت سنوات الثمانينات والتسعينات حيث شمل نظام المعلومات كل النشاطات الأساسية للمؤسسة. عناصر نظم المعلومات: يشتمل نظام المعلومات على عناصر والتي تشكل الموارد الضرورية وهي تتمثل في أربعة عناصر أساسية هي: المنظمة، القوي البشرية، التكنولوجيا، البيانات والمعلومات.

1- المنظمة: نعني بها التنظيم الذي يتبنى نظم المعلومات سواء كان شركة أو مؤسسة تجارية أو مالية، حيث ان أهداف المنظمة وطبيعة عملها، بيئتها الخارجية، وثقافتها كذلك طبيعة الادارة وتوزيع الوظائف والصلاحيات كلها تمثل عنصرا مهما من عناصر نظام المعلومات.

2- القوي والعناصر البشرية: المؤهلة والمدربة لتنفيذ النشاطات المختلفة، التي تكون عادة بمستويات وكفاءات مختلفة حسب طبيعة النظام ووظائفه.

3- **التكنولوجيا:** التكنولوجيا المستخدمة كالأجهزة والمكونات المادية بمختلف أنواعها ، سواء كانت حواسيب مناسبة أو مدخلات إلكترونية، أو ضوئية ليزيرية، أو أجهزة ومعدات اتصال لبث المعلومات الى المواقع المطلوبة.

4- **البيانات والمعلومات:** هي المطلوب ادخالها في نظام المعلومات المتوفرة في مصادر المعلومات المختلفة الورقية منها، أو الالكترونية حيث تقوم البرمجيات والنظم والاساليب الفنية بمعالجتها وتخزينها، وتأمين استرجاعها، ويمكن تحديد انتاجية نظم المعلومات الإدارية من خلال العناصر التالية:

(التخطيط الفعال/التوجيه الواضح/السبل والإجراءات/التدريب الملائم/البيئة المادية للعمل/الأدوات الملائمة/فعالية إدارة الوقت/قياس الأداء/فعالية الاتصال).

خصائص نظم المعلومات الإدارية:

نظام المعلومات الإدارية نظام مفاهيم ونظام تجريبي/ انه نظام من صنع الانسان/ انه نظام مفتوح/ انه نظام مرن /انه نظام مستقر/ انه نظام ثانوى وذلك لانه يمثل جزء من النظام الكلى/ أداة لتحقيق العلاقة المتبادلة من أجل تسهيل الاتصالات /القرارات الصائبة تعتمد على المعلومات الدقيقة عن فعالية المنشأة/ تعتبر المركز العصبى للتنظيم داخل المنشأة .

فوائد نظم المعلومات الإدارية:

(السرعة/ الدقة/ توفير الجهد/ كمية المعلومات/ الخيارات المتاحة في الاسترجاع/ إتاحة الفرص/التوفير في التكاليف المادية).

ترشيد القرارات الإدارية:

تكمن أهمية القرارات الإدارية وترشيدها باعتبار ان امر اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية خاصة القيادية منها ، ونقطة الانطلاق لجميع العمليات والنشاطات الإدارية الأخرى.

عناصر القرار الإدارية: تتمثل عناصر القرار الإدارية فى:

- 1- **المشكلة:** ان اي عملية اتخاذ قرار تتعلق بوجود مشكلة، تستوجب اتخاذ القرار بشأنها.
- 2- **تعدد البدائل:** ان وجود بديل (خيار) واحد أمام الإداري لايتطلب جهدا او تفكير في سبيل مقارنته بغيره اذ ليس امامه سوى القول بهذا الخيار ، ولكن عندما تتعدد البدائل تكمن الصعوبة بل يكمن دوره في اختيار البديل الامثل والانسب.

3- **الهدف المراد تحقيقه:** بالنظر الى الهدف الذى تصبو المنظمة الى تحقيقه يكمن دور الإداري فى اتخاذ القرار الذى يمكنه من تحقيق الهدف باقصى فاعلية ممكنة.

4- **بيئة القرار:** وهو الجو الذى يتم به اتخاذ القرار، وما يتضمنه ذلك الجو من اعتبارات منها: الشخص المتخذ القرار/ القرارات السابقة / الظروف المحيطة باتخاذ القرار (التأكد، عدم التأكد ، والمخاطرة)/ المتغيرات التى لايستطيع الإداري التحكم بها، كالمتغيرات البيئية، والاجتماعية، والسياسية وغيرها.

أهمية القرارات الإدارية:

- 1- وسيلة علمية وفنية حتمية ناجعة لتطبيق السياسات الاستراتيجية.
- 2- تلعب دورا حيويا وفعالا في القيام بكافة العمليات الإدارية ، مثل التخطيط والرقابة والتنظيم وغيرها .
- 3- تؤدى دورا مهما في تجسيد، تكيف، تفسير، وتطبيق الاهداف والسياسات والاستراتيجيات العامة في المنظمة.
- 4- تؤدى دورا هاما في تجميع المعلومات اللازمة للوظيفة الإدارية عن طريق استعمال وسائل علمية وتكنولوجية متعددة ومختلفة للحصول على المعلومات اللازمة للتنظيم الادارى.
- 5- تكشف عن سلوك وموقف القادة والرؤساء الاداريين وتكشف عن القوى والعوامل الداخلية والخارجية الضاغطة على

متخذى القرار.

6- تعتبر وسيلة لاختيار وقياس مدي قدرة القادة والرؤساء في القيام بالوظائف والمهام الإدارية المطلوبة تحقيقها وانجازها بأسلوب علمي وعمل.

7- تعتبر ميدانا واسعا للرقابة الإدارية.

خصائص القرارات الإدارية:

1. هي مرحلة متقدمة في العملية الإدارية، والمراحل السابقة لعملية اتخاذ القرار هي مقدمات أساسية للقرار السليم.
2. تتصف بالواقعية، حيث تقبل بالوصول الى الحد المعقول وليس الحد الأقصى.
3. تتأثر بالعوامل الانسانية المنبثقة عن سلوكيات الشخص الذي يقوم باتخاذ القرار أو الاشخاص الذين يقومون بإتخاذها.
4. اي قرار لا بد ان يكون امتداداً من الحاضر الى المستقبل، لان معظم القرارات بالمؤسسات هي امتداد واستمرار لماضى.
5. وظيفة إدارية وعملية تنظيمية في نفس الوقت.
6. عملية عامة، اي انها تشمل معظم المؤسسات على اختلاف تخصصاتها، وشاملة حيث تشمل جميع المناصب الإدارية في المؤسسات.
7. تتكون من مجموعة خطوات متتابعة.
8. تتأثر بالعوامل البيئية المحيطة بها.
9. تتصف بالاستمرارية من مرحلة الى اخرى.

انواع وتصنيفات القرارات الإدارية:

تصنيف القرارات وفقا للوظائف الاساسية في المؤسسة:

قرارات تتعلق بالموارد البشرية/ قرارات تتعلق بالوظائف الإدارية/ قرارات تتعلق بالانتاج/ قرارات تتعلق بالتسويق.

تصنيف القرارات وفقا لاهميتها: القرارات الاستراتيجية/ القرارات التكتيكية/ القرارات التشغيلية، الفنية.

تصنيف القرارات حسب قابلية برمجتها: القرارات المبرمجة/ القرارات الغير مبرمجة.

تصنيف القرارات وفقا لمدي توفر حجم العمليات:

1- في حالة عدم التأكد الكامل : تفترض هذه النظرية ان لدي المدير متخذ القرار معلومات تامة وكاملة عن النتائج الخاصة بالقرار، والمدير متأكد من نتائج كل بديل من البدائل المتاحة .

2- في حالة المخاطرة : تفترض هذه النظرية ان المدير متخذ القرار يعلم احتمالات حدوث النتائج لكنه لايعلم أي من هذه النتائج سوف يحدث.

3- في حالة عدم التأكد : تفترض هذه النظرية ان المدير متخذ القرار يعلم بكل النتائج المحتملة ، ولكنه لايعلم باحتمالات حدوث كل من هذه النتائج، فهو لا تتوفر لديه الا معلومات جزئية .

تصنيف القرارات من حيث المستوى:

1- القرارات الاستراتيجية : يقصد بمصطلح الاستراتيجية العلاقة بين المؤسسة والمحيط الخارجى التي مدتها أكثر من خمس(5) سنوات، اي تتخذ هذه القرارات في المدى الطويل ولذلك فهي من اختصاص الادارة العليا .

2- القرارات الإدارية: هي القرارات الداخلية للمؤسسة مدتها تكون أقل من خمس (5) سنوات واكثر من سنة، وتنتكر ولكن ليس بكثرة وتتخذ على مستوى الإدارة الوسطى وعدم التأكد فيها يكون مرتفعا وهي تهتم بنوع وبنية المؤسسة، تنظيمها للحصول على الموارد الضرورية لمؤسسة لكنها تتضمن خطر أضعف.

3- القرارات العملية: ترتبط بالادارة التنفيذية أو المباشرة على مستوى المدى القصير (أقل من سنة) تنتكر بكثرة فهي تعالج في الغالب الامور اليومية، أو الاسبوعية، على مستوى المصلحة، الوظيفة ودرجة التأكد فيها ضعيف جدا، وهي قرارات تسيير عادى للمؤسسة.

تصنيف القرارات على أساس التكوين:

1. قرارات مركبة: يصدر القرار ويضع عدة عمليات موضع التنفيذ، مرتبطة ببعضها البعض وبداخلها مجموعة من التصرفات الفرعية ومثال ذلك ترسية مناقصة معينة .

2-قرارات بسيطة: وهي قرارات قائمة وغير مرتبطة بقرارات أخرى، مثل قرار اغلاق محل مخالف.

تصنيف القرارات على أساس المدى:

1-قرارات فردية: تعني شخص بذاته أو بذاتهم، كقرار تأديب موظف أو قرار انشاء شركة معينة مكونة من مجموعة من الأشخاص.

2-قرارات تنظيمية : وهي عبارة عن قرارات لائحية لا تخاطب شخصا معينا ، وانما تتضمن مجموعة من القواعد تطبق على الموظفين ومثال ذلك اللوائح وانواعها.

تصنيف القرارات وفقا للنمط القيادي لمتخذها:

1- قرارات أوتوقراطية (انفرادية): وهذه القرارات يتم اتخاذها من قبل المدير بشكل انفرادي ويعلنها على موظفيه، دون أعطائهم اية فرصة للمشاركة في اتخاذها.

2- قرارات ديمقراطية (تتم بالمشاركة): وهي القرارات التي يتم اتخاذها عن طريق اشراك المستويات المختلفة من العاملين في التنظيم وكل من يعينهم أمر القرار من خارج التنظيم، وتتميز مثل هذه القرارات بفاعليتها ورشدها وذلك لان مشاركة المرؤوسين في صنعها يساعد على قبولهم لها، وعدم معارضتهم لها بعد اصدارها.

اساليب اتخاذ القرار: تتعدد اساليب اتخاذ القرار وهذا التنوع يتوقف على طبيعة وحجم المشكلة المدروسة ، والظروف المحددة لها وعلى تقدير المدير ورأيه وكذلك على الامكانيات المتوفرة، وتقسم اساليب اتخاذ القرار الى اساليب كيفية (تقليدية) واساليب كمية (علمية):

اولا : الاساليب الكيفية (التقليدية):

1/ الحكم الشخصي أو البديهية: يعني هذا الاسلوب استخدام المدير حكمه الشخصي واعتماده على سرعة البديهة في ادراك العناصر الرئيسية الهامة للمواقف والمشكلات التي تعرض له، والتقدير السليم لابعادها.

2/ الحقائق: تعد الحقائق قواعد ممتازة في اتخاذ القرارات فحين تكون الحقائق متوفرة فان القرارات المتخذة تصبح ذات جذور قوية ومنطقية، غير ان المشكلة هي ان هذه الحقائق قد لا تكون متوفرة في كل وقت يجب اتخاذ القرار إزاء موقف أو مشكلة.

3/ التجربة والخبرة : تمثل التجارب السابقة مصدرا مهما يمكن اخذه في اتخاذ القرار الا انها قد تكون غير كافية للحكم على موقف ما، بل لابد ان يعتمد على حكمه الشخصي وتقديره للامور .

4/ دراسة الآراء والاقتراحات وتحليلها: يعني هذا الاسلوب اعتماد المدير على البحث ودراسة الآراء والاقتراحات التي تقدم اليه حول المشكلة وتحليلها ليتمكن على ضوءها من اختيار البديل الافضل .

ثانيا : الاساليب الكمية (العلمية):

1/ بحوث العمليات: تعرف بحوث العمليات بشكل عام بانها استخدام الطريقة العلمية للبحث في العمليات المختلفة الانتاجية أو الاقتصادية أو الإدارية أو العسكرية أو الصناعية أو غيرها بهدف ايجاد الحلول المثلى للمشكلات التي تواجه هذه العمليات.

2-نظرية الاحتمالات: يواجه متخذ القرار أيا كان موقعه مشاكل مختلفة، يتخذ بعض القرارات بناء على معرفة واطلاع كامل بالمشكلة والبعض الاخر تتوفر له المعلومات الكاملة حولها ، ويختلف موقف متخذ القرار في كل حالة.

- 3/ **نظرية المباريات:** يقوم مفهوم نظرية المباريات الإدارية في مجال اتخاذ القرارات على افتراضات مبنية على أساس التفكير المنطقي المسبق الذي يقول بان الانسان يسعى الى تحقيق اكبر قدر ممكن من الارباح مع أقل قدر من الخسارة.
- 4/ **أسلوب شجرة القرارات:** ترجع جذور أسلوب شجرة القرارات الى مدخل النظم في اتخاذ القرارات والذي يقوم على التفاعل بين الادوات والوسائل والمستخدمة لاتخاذ القرار وبين البيئة المحيطة باتخاذ القرار.
- 5/ **اسلوب مراسلة الحالات:** يعتبر هذا الاسلوب من الاساليب الهامة المستخدمة في مجال اتخاذ القرارات، اذ انه يساعد على تطوير وتحسين قدرات ومهارات المديرين على التحليل والتفكير الابتكارى لحل المشاكل الإدارية التي تواجههم.
- 6/ **البرمجة الخطية:** تعتبر البرمجة الخطية من أكثر الادوات الكمية شيوعا في الاستخدام وقد يرجع ذلك الى سهولة استخدامها واتساع قاعدة التطبيقات المختلفة التي يمكن فيها استخدام البرمجة الخطية فهي لاتحتاج الى خلفية رياضية متخصصة ، ومن جهة اخري سهولة اعداد النماذج الرياضية الخاصة بالبرمجة الخطية يجعل من السهل اعداد التقارير الإدارية وتوضيح نتائج الحل للمديرين .
- مراحل وخطوات اتخاذ القرار:**

- 1/ **تعريف المشكلة واكتشافها:** تعرف المشكلة في مجال عملية اتخاذ القرار بانها "انحراف عن الهدف المحدد مسبقا أو هي حالة من عدم التوازن بين ما هو كائن وبين ما يجب ان يكون".
- 2/ **تشخيص المشكلة:** يعنى التشخيص التعرف على أسباب المشكلة وتحديد أبعادها وتحري السبب الرئيسي لظهورها ومعرفة أسبابها وأعراضها.
- 3/ **تحليل المشكلة:** يقتضى تحليل المشكلة وتصنيفها تحديد البيانات والمعلومات المطلوبة لحلها ومصادرها، ويعنى تصنيف المشكلة تحديد طبيعتها وحجمها ومدى تعقدها ونوعية الحل الأمثل المطلوب لمواجهتها.
- 4/ **إيجاد البدائل لحل المشكلة:** يعنى الحل البديل وسيلة الحل المتاحة أمام المدير لحل المشكلة المطروحة أو هو بمعنى آخر قرار مقترح يؤخذ بعين الاعتبار إلى جانب قرارات أخرى مقترحة بقصد المقارنة والتحليل.
- 5/ **تقييم البدائل المتاحة لحل المشكلة:** بعد ان يتضح للمدير الحلول البديلة للمشكلة يجب عليه بعد ذلك إجراء تقييم شامل لها، وتعتبر هذه المرحلة من المراحل الصعبة، ذلك لان عملية المفاضلة بين البدائل ليست عملية واضحة وسهلة لان مزايا وعيوب كل بديل لا تظهر وقت بحثها ولكنها تبرز عند تنفيذ الحل مستقبلا ومن هنا يأتي الشك وعدم التأكد من صلاحية البدائل المطروحة للحل.
- 6/ **اختيار الحل الملائم للمشكلة:** تعتبر عملية الاختيار النهائى للبدائل المتاحة لحل المشكلة من أهم الخطوات التي يوليها المديرين جل اهتمامهم.
- العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار:**

العوامل الانسانية: ان هذه العوامل ناتجة عن كون عملية اختيار البدائل المتاحة ما هي إلا ناتج لتفاعل انساني تتفاعل فيه عدة عوامل منطقية وغير منطقية، موضوعية وشخصية، ان العوامل الانسانية قد تكون نابعة من شخص المدير أو من سلوك مساعديه ومستشاريه أو من المرؤوسين وغيرهم ممن يمسه القرار.

العوامل التنظيمية: بالإضافة إلى العوامل الانسانية التي تؤثر على اتخاذ القرار هناك أيضا العوامل التنظيمية والتمثلة في القوى الكامنة في الموقف الإدارى، الاتصالات الإدارية، التفويض واللامركزية الإدارية ونطاق التمكّن.

العوامل البيئية: هناك مجموعة من العوامل والقيود التي تؤثر في فعالية القرارات الصادرة عن الظروف البيئية المحيطة بالقرار أهمها:

طبيعة النظام السياسى والاقتصادى السائد في الدولة/ انسجام القرار مع الصالح العام/ النصوص التشريعية/ التقدم

التكنولوجى.

مشاكل وصعوبات وتحديات اتخاذ القرار :

1- مشكلة الادارة :

أ/ البيئة التنظيمية: والمقصود بها ظروف البيئة المحيطة بالقرار من حيث تأثيره وتأثره بالبيئة الداخلية والخارجية المحيطة بالقرار.

ب/ شخصية متخذ القرار: ترتبط عملية اتخاذ القرار بالصفات والحالة السلوكية للفرد من حيث الجرأة والذكاء الاجتماعى والقيم والاتجاهات الخاصة به وبعض العوامل الاخرى.

ج/ الدرجة العلمية والخبرة: وهي التي تتيح له استخدام طرق تفكير اكثر واقعية أو الحصول على البيانات واستخدام الطرق المناسبة لمعالجتها الى معلومات تساعد في اتخاذ القرار.

د/ الخوف: وهي حالة نفسية غالبا ماتهدد صانع القرار من اتخاذ القرار من بعض الاثار المتوقعة أو خوفها من ردود افعال.

2- مشكلات القرار نفسه:

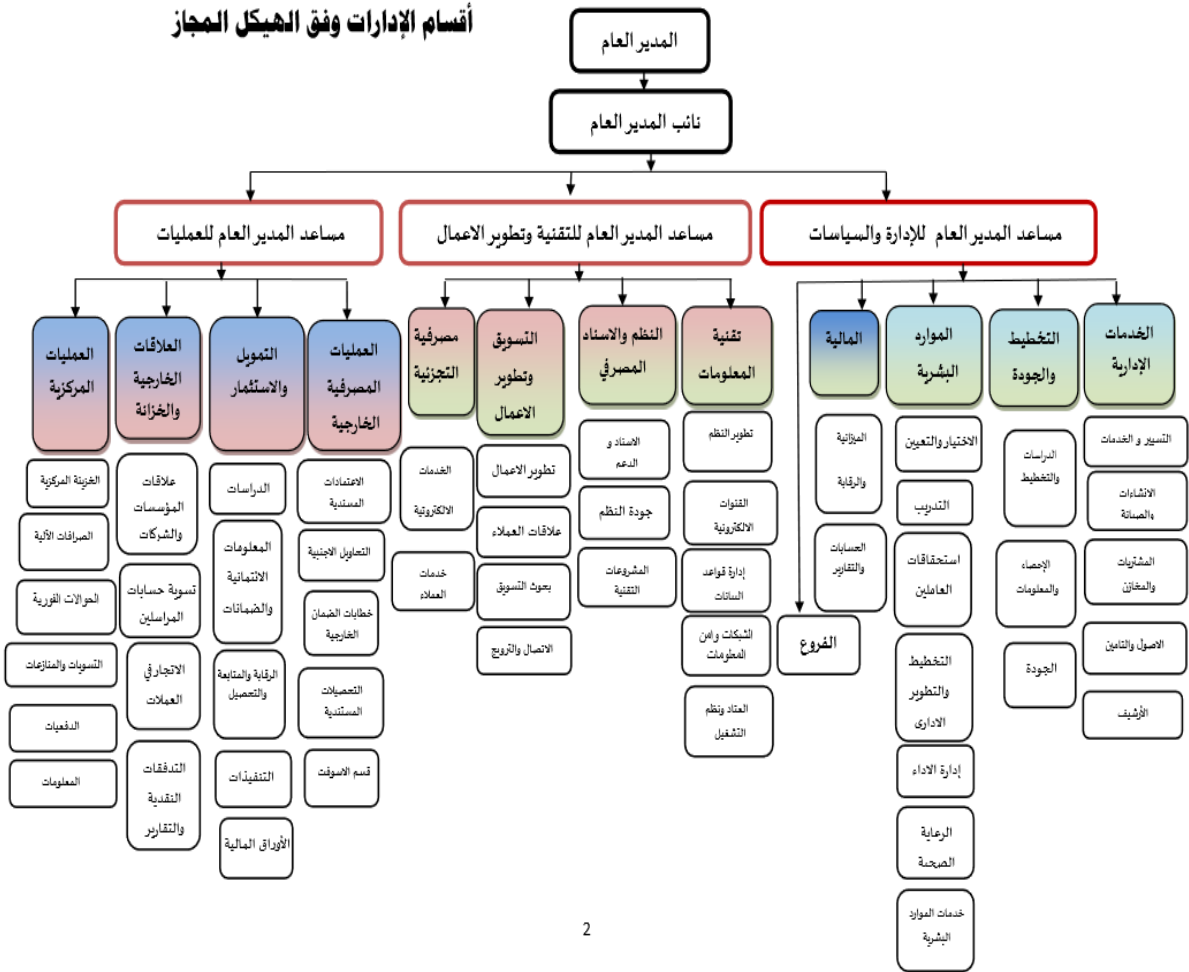
سلامة وصحة القرار/ توقيت صدور القرار/ توقيت وصول القرار للمستهدفين/ الاستماع الى مشورة الاخرين.

نبذة عن بنك أمدرمان الوطني

نشأة وتطور بنك أمدرمان الوطني: أستطاع بنك أمدرمان الوطني وخلال فترة وجيزة الارتقاء بأدائه المصرفي وبوتيرة متصاعدة حتى أصبح في صدارة منظومة المصارف السودانية كما أصبح رائداً في مجال وتبنى إدخال التقنية المصرفية وممارسة العمل المصرفي وفقاً لهدى الشريعة الإسلامية الغراء، هذا وقد نال البنك وسام الانجاز من السيد رئيس الجمهورية تقديراً لدوره في بناء الاقتصاد السوداني ، كما انه نال جائزة البنك الأول في السودان (BANK OF THE YEAR) لعشرة أعوام آخرها العام 2018م وفق تصنيف مجلة The Banke التابعة لمؤسسة Financial Times Business Group.

انشاء البنك وأهدافه: تأسس بنك أمدرمان الوطني كشركة مساهمة عامة في يناير 1993م وزاول نشاطه المصرفي في أغسطس 1993م وذلك بتقديم كافة الخدمات المصرفية والإستثمارية وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، ويعتبر بنك أمدرمان الوطني ركيزة هامة ودعامة من دعائم الإقتصاد الوطني في مجال الصيرفة و الإستثمار والتجارة الخارجية عبر شبكة من المراسلين منتشرة في معظم انحاء العالم ، وظل رأسماله المدفوع يتطور منذ تأسيسه وحتى نهاية العام المالى 2018م.

شكل (4/3) أقسام الإدارات وفق الهيكل المجاز



المصدر: من سجلات إدارة الموارد البشرية بالبنك، 2021م.

الأهداف العامة للبنك:

تجميع وقبول مدخرات العاملين بالخارج/ جذب وقبول حسابات الاستثمار بالعملة المحلية والأجنبية/ تمويل مشروعات التنمية الاقتصادية في الزراعة والنقل والصناعة والتعدين وقطاع التعاون والحرفيين والمهنيين/ انشاء فروع في كل ولايات السودان بغرض المساهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية والتنمية المتوازنة/ تمويل عمليات التجارة الخارجية وتنشيط العلاقات مع البنوك والمؤسسات المالية العالمية/ المساهمة في تمويل مختلف القطاعات الاقتصادية والمحافظة الاستثمارية/ المساهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية والتنمية المتوازنة، وذلك بإنشاء الفروع في كل ولايات السودان.

عضوية البنك في المؤسسات والاتحادات :-

عضو اتحاد المصارف السوداني (SBU) // عضو اتحاد المصارف العربية (UABS) // عضو هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI) // عضو صندوق ضمان الودائع المصرفية السوداني (BDSF) // عضو شبكة التراسل الدولي (SWIFT) // عضو اتحاد المؤسسات الوطنية للتمويل التنموي (ADFIMI) // عضو المجلس العام للبنوك و المؤسسات المالية الإسلامية (CIBAFI) // المركز الإسلامي الدولي للصالح و التحكيم (IICRA) // عضوية العديد من المؤسسات الإقليمية والدولية الأخرى.

قصة النجاح: خلال خمسة و عشرون عاماً استطاع بنك ام درمان الوطني أن يحقق توسعاً شاملاً رأسياً وأفقياً بحيث

غطت خدماته كل انحاء السودان، وقد بدأ البنك نشاطه بفرعين هما فرع الخرطوم وام درمان، ثم توسع أفقياً ليلبغ عدد فروع البنك (29 فرع) هي: الخرطوم- القيادة العامة - المقرن - السوق المحلي - السجانة - الصناعات بحرى - امدرمان - سوق ليبيا - بورتسودان- القصارف - الأبيض - سنار - الدمازين - نيالا - عطبرة - حلة كوكو - شارع الوادي الثورة - مندي - كوستى - ريك - شارع محمد نجيب - بحرى السوق - عبيد ختم - جامعة السودان - الكلاكلة اللفة - كسلا - جبرة - دنقلا، فرع الميناء البرى ونوافذ بنت خويلد في كل من (الخرطوم، السجانة - المقرن - ام درمان، سوق ليبيا - الصناعات بحرى - عبيد ختم) بالإضافة الى هذه الفروع التي غطت معظم انحاء البلاد هنالك توكيل عاملة في كل من السوق الجنوبي بنيالا، وتوكيل برج معاشي القوات المسلحة، توكيل هيئة الموانئ البحرية بورتسودان، توكيل الميناء الجنوبي بورتسودان/ فرع بورتسودان، توكيل برج شركة جياذ الخرطوم، توكيل سوق ليبيا امدرمان، توكيل سوق العناقريب امدرمان، توكيل سوق ستة الحاج يوسف الخرطوم بحرى).

الجوائز التي تحصل عليها البنك: تم تصنيف البنك خلال العام 2019م وفقا لمؤسسات أقليمية وعالمية في موقع الريادة والصدارة على المصارف السودانية، حيث إشتهل التصنيف على:

أ/ تصنيف بنك أمدرمان الوطني في العام 2019م من قبل الوكالة الإسلامية الدولية للتصنيف في جانب الاداء المالى والحوكمة والضبط المؤسسى والشرعى و قد بلغت درجة الائتمان الإجمالية للبنك في نطاق "71 - 75"، مما يعكس المعايير الائتمانية الكافية، حيث تعتبر حقوق أصحاب المصلحة المختلفين محمية بشكل كاف.

ب/ منح بنك أمدرمان الوطني جائزة البنك الأول في السودان في العام 2019م للعام الخامس على التوالي والحادي عشر منذ تاسيس البنك من مجلة The Banker Awards التي تصدر من مؤسسة فاينانشال تايمز البريطانية، وذلك لتمتع البنك بأكبر حجم موجودات، إضافة الى معدل العائد على حقوق الملكية وصافي الأرباح، وقدرة البنك على إمتصاص الأزمات وتجاوز الصعاب التي قد تعترض مسيرته.

ج/ نال بنك أمدرمان الوطني جائزة المؤسسة المالية الملتزمة(التزام) في مجال المسؤولية المجتمعية للعام 2019م للمصارف الاسلامية وذلك ضمن 12 بنكا من البنوك السودانية من خلال فعاليات مؤتمر وجائزة المسؤولية المجتمعية للمصارف الاسلامية للعام 2019م الذي انعقد بمملكة البحرين.

د/ نال بنك أمدرمان الوطني الجائزة العربية للاسر المنتجة للعام 2016م كافضل داعم وراع للاسر المنتجة للعام 2016م التي تنظمها كل عامين مملكة البحرين بواسطة وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بالبحرين .

ه/ نال بنك أمدرمان الوطني الجائزة الوطنية للاسر المنتجة للعام 2016م التي تقدمها سنويا وزارة الرعاية والضمان الاجتماعي الاتحادي بالسودان.

و/ حافظ بنك أمدرمان الوطني على موقعه ضمن بنوك الصدارة في الجهاز المصرفي السودانى حيث صنف البنك في المرتبة رقم (81) ضمن قائمة اكبر مؤسسة مالية إسلامية والمرتبة (73) في تصنيف المصارف الإسلامية في العالم، والمرتبة الأولى في تصنيف المؤسسات المالية السودانية وفقا لتصنيف مؤسسة الفايانشيال تايمز البريطانية (THE BANKER) الصادرة في 2013م.

ز/ حافظ بنك أمدرمان الوطني على صدارته للبنوك السودانية ضمن قائمة مائة وخمسون مصرف عربى حسب مجلة اتحاد المصارف العربية، في الاعوام 2007م-2008م-2009م - 2010م - 2011م.

ح/ جاء بنك أمدرمان الوطني في المرتبة رقم (81) افريقياً ضمن قائمة أكبر (100) مصرف افريقي حسب تصنيف مجلة (The Banker) عدد يناير 2014م .

ح/ كما جاء بنك أمدرمان الوطني في المرتبة رقم 117 في قائمة أول 150 مصرف عربى حسب حقوق المساهمين

وذلك في تصنيف مجلة الاقتصاد والاعمال ببيروت في عددها رقم 418 الصادر في اكتوبر 2014م. الخدمات التقنية: واصل البنك في العام 2019م تطبيق وتفعيل استراتيجيته التقنية الرامية لتطوير وتحديث الخدمات التقنية المصرفية عبر وسائل الدفع الالكتروني بالبنك (نقاط البيع، الصراف الالى، الرسائل القصيرة، تطبيق بنك امدرمان الوطني، المحفظة الالكترونية والانترنت المصرفي) باعتبارها بدائل تساعد على الانتقال التدريجي من استخدام النقود الورقية إلى مجتمع بلا نقود ورقية، حيث توسع البنك في تقديم هذه الخدمات لعملائه في كافة المعاملات والانشطة التجارية كسواء الكهرباء وشحن رصيد الهواتف والتسجيل لمعظم الجامعات وودفع فواتير هيئة الجمارك.

الدراسة الميدانية

إجراءات الدراسة الميدانية: تناول الباحثان إجراءات الدراسة الميدانية التي اشتملت على التخطيط للدراسة موضحا فيها الإجراءات التي اتبعها في تصميم استبانة الدراسة الميدانية وصف لمجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة وتقييم أدوات القياس وذلك على النحو التالي:

أولاً: أداة الدراسة: من اجل الحصول على المعلومات والبيانات الأولية لهذه الدراسة تم تصميم الاستبانة لدراسة (نظم المعلومات الإدارية ودورها في ترشيد القرارات الإدارية بمنظمات الاعمال، دراسة ميدانية على بنك أمدرمان الوطني)، الإستبانة هي من الوسائل المعروفة لجمع المعلومات الميدانية وتتميز بإمكانية جمع المعلومات من مفردات متعددة من عينة الدراسة ويتم تحليلها للوصول للنتائج المحددة.

ولقد اتبع الباحثان خلال عملية بناء أداة الدراسة الخطوات التالية:

1/ الرجوع إلى الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة والاطلاع على ما كتب عن نظم المعلومات الإدارية وترشيد القرارات الإدارية.

2/ قام الباحثان بعرض أداة الدراسة بصورتها الأولية على الأستاذ المشرف على الدراسة، كما تم الاستفادة من خبرات وتجارب بعض المختصين كمحكمين حيث طلب منهم إبداء آرائهم وإصدار احكامهم على الاستبانة بصورة عامة من حيث مدى اتساق الفقرات مع فروض البحث وفي ضوء ملاحظاتهم تم ما يلي:

حذف الفقرات التي اقترح حذفها/ تعديل بعض الفقرات وإعادة صياغتها لتعطي المدلول المقصود منها.

وقد حاول الباحثان في صياغة عبارات الاستبانة مراعاة الحيادية الممكنة بالابتعاد عن المعاني التي يصعب فهمها أو يلتبس معناها، وبناءً على ذلك تم تصميم استبانة الاستقصاء لتفي بالغرض المطلوب لمجتمع الدراسة والعينة المختارة وبعدها تم إعداد الاستبانة في صورتها النهائية واشتملت على قسمين:

القسم الأول: تضمن البيانات الأولية لأفراد العينة وهي (النوع، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

القسم الثاني: يحتوي على عدد (50) عبارة على الأبعاد موزعة على النحو التالي:

جدول (1/4) توزيع عبارات الاستبانة

م	محاور الدراسة	عدد العبارات
1	المتغير المستقل: نظم المعلومات الإدارية	
	البعد الأول: توفر البيانات والمعلومات	10
	البعد الثاني: تقنية تخزين المعلومات	10
	البعد الثالث: معالجة المعلومات	10
2	المتغير التابع: الميزة ترشيد القرارات الإدارية	

5	البعد الأول: تشغيل البيانات	
8	البعد الثاني: الزمن المتاح	
7	البعد الثالث: التنفيذ والمتابعة	
50	مجموع العبارات	

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م .

وقد طلب من أفراد عينة الدراسة ان يحددوا إجاباتهم عن ما تصفه كل عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج والذي يتكون من خمس مستويات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) ولقد تم توزيع هذه العبارات على فرضيات الدراسة. كما تم ترميز إجابات المبحوثين حتى يسهل إدخالها في جهاز الحاسوب للتحليل الإحصائي وذلك على النحو التالي:

جدول (2/4) مقياس ليكرت الخماسي المتدرج

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م .

$$\text{الوسط الفرضي} = \text{مجموع الأوزان} / \text{عددتها} = 3 = 5 / 1+2+3+4+5$$

والهدف من الوسط الفرضي هو مقارنته بالوسط الحسابي الفعلي للعبارة حيث إذا زاد الوسط الفعلي عن الوسط الفرضي دل ذلك على موافقة المبحوثين على العبارة أما إذا قل عن الوسط الفرضي دل ذلك على عدم موافقة المبحوثين على العبارة.

وبذلك تصبح آراء المبحوثين حول العبارات اعلاه كالتالي:

جدول رقم (3/4) تقسيم الفئات وفق المقياس الخماسي

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الوزن	4.2 – 5	3.4 – 4.2	2.6 – 3.4	1.8 – 2.6	1 – 1.8

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م

ثانيا: وصف مجتمع وعينة الدراسة :

1. مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من بنك أمدرمان الوطني، وتم استهداف كل من (الموظفين، ورؤساء الأقسام، ومدراء الفروع، والمدير العام، والوظائف الأخرى) .
2. عينة الدراسة وخصائصها: تم اختيار مفردات عينة البحث بطريقة العينة الميسرة نتيجة الظروف الصحية وتأثير جائحة كورونا على حضور العاملين والظروف الإقتصادية، حيث تم توزيع عدد (100) إستبانة اشتملت على جميع المستويات الموضحة في مجتمع البحث وتم استرجاع (93) إستبانة سليمة تم استخدامها في التحليل بيانها كالتالي:

جدول (4/4) الاستبيانات الموزعة والمعادة

البيان	العدد	النسبة
استبيانات تم إعادتها بعد تعبئتها كاملة	92	92.0%
استبيانات لم يتم إعادتها	7	7.0%
استبيانات غير مكتملة (ناقصة)	1	1.0%
إجمالي الاستبيانات الموزعة	100	100.0%

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

من الجدول (4/4) يتضح ان معدل الاستجابة بلغ 92.0% من الاستبيانات الموزعة وهذا المعدل جيد جداً. ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة: قام الباحثان بترميز أسئلة الاستبانة ومن ثمّ تفرغ البيانات التي تمّ جمعها من خلال الاستبيانات وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences" ومن ثمّ تحليلها من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ونوع متغيرات الدراسة، لتحقيق أهداف البحث واختبار فروض الدراسة، ولقد تمّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. إجراء اختبار الثبات: (Reliability Test) لأسئلة الاستبانة المكونة من جميع البيانات باستخدام "معامل ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha)، ويعد المقياس جيداً وملائماً إذا زادت قيمة مجموع العبارات ألفا كرونباخ عن (60%).
2. أساليب الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة من خلال عمل جداول تكرارية تشمل التكرارات والنسب المئوية والرسومات البيانية لمتغيرات (النوع، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)، للتعرف على الاتجاه العام لمفردات العينة بالنسبة لكل متغير على حدة، والانحراف المعياري لتحديد مقدار التشتت في إجابات المبحوثين لكل عبارة عن المتوسط الحسابي لإجابات العينة باستخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس اتجاه آراء المستجيبين.

3. أساليب الإحصاء الاستدلالية: وذلك لاختبار فروض الدراسة، وتمثلت هذه الأساليب في استخدام أسلوب الانحدار الخطي. وقد اتبع الباحثان الخطوات التالية في اختبار فرضيات الدراسة:

1. تحليل البيانات الأساسية للدراسة للتمكن من معرفة مدى تمثيلهم لمجتمع الدراسة وقد قام الباحثان بتلخيص البيانات في جداول والتي توضح قيم كل متغير لتوضيح أهم المميزات الأساسية للعينة في شكل أرقام ونسب مئوية لعبارات الدراسة.
2. حساب المتوسط والانحراف المعياري وقيمة مربع كاي لجميع عبارات الدراسة وذلك لمعرفة اتجاه عينة الدراسة لعبارات المقياس وترتيبها وفقاً لإجابات المستقصى منهم.
3. ولاختبار تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع قام الباحثان باستخدام أسلوب الانحدار الخطي والمتعدد. رابعاً: صدق وثبات الاستبانة:

1. صدق الاستبيان (صدق المحكمين): تم عرض المقياس (الاستبانة) على مجموعة من المحكمين وقد استجاب الباحثان لآراء السادة المحكمين وقاما بإجراء ما يلزم من تعديل.
2. ثبات فقرات الاستبانة: في هذه الجزئية تم إيجاد معامل ألفا كرونباخ الذي يعتبر مقياس أو مؤشر لثبات الاختبار (الاستبانة). وجدول رقم (5/4) يوضح قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد على انفراد وللمقياس ككل.

جدول رقم (5/4) معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

متغيرات الدراسة	أبعاد الدراسة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية	البعد الأول: توفر البيانات والمعلومات	10	.923
	البعد الثاني: تقنية تخزين المعلومات	10	.928
	البعد الثالث: معالجة المعلومات	10	.818
المتغير التابع ترشيد إتخاذ القرارات	البعد الأول: تشغيل البيانات	5	.785
	البعد الثاني: الزمن المتاح	8	.801
	البعد الثالث: التنفيذ والمتابعة	7	.888
المجموع	جميع العبارات	50	.963

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول رقم (5/4) يوضح ان قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة (963). وتعتبر هذه القيمة عن درجة عالية من الثبات مما يعكس ثبات إجابات المبحوثين، وهذا بدوره يدل على القدرة العالية لأداة الدراسة على قياس ما صممت من اجله.

عرض وتحليل البيانات:

أولاً: تحليل البيانات الشخصية:

اشتملت على الخصائص التالية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة) وفما يلي التوزيع التكراري لإجابات الوحدات المبحوثة والذي يعكس الخصائص الأولية لعينة الدراسة:

1/ توزيع العينة حسب النوع:

جدول (6/4) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير النوع

النوع	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	82	89.1%
انثى	10	10.9%
المجموع	92	100.0%

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

شكل (1/4) الرسم البياني للمبحوثين وفق متغير النوع



المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الجدول (6/4)، 2021م.

يلاحظ من خلال الجدول (6/4) والشكل (1/4) ان غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور بنسبة (89.10)، بينما الاناث بلغت نسبتهم (10.9%). وهذا يدل على ان الغالبية من العاملين بالبنك هم من فئة الذكور لان البنك يعتمد على الذكور في البنك لتميزهم في الخدمة بدون انقطاع أو غياب وتحمل ضغوط العمل والعمل في الدوام المسائي.

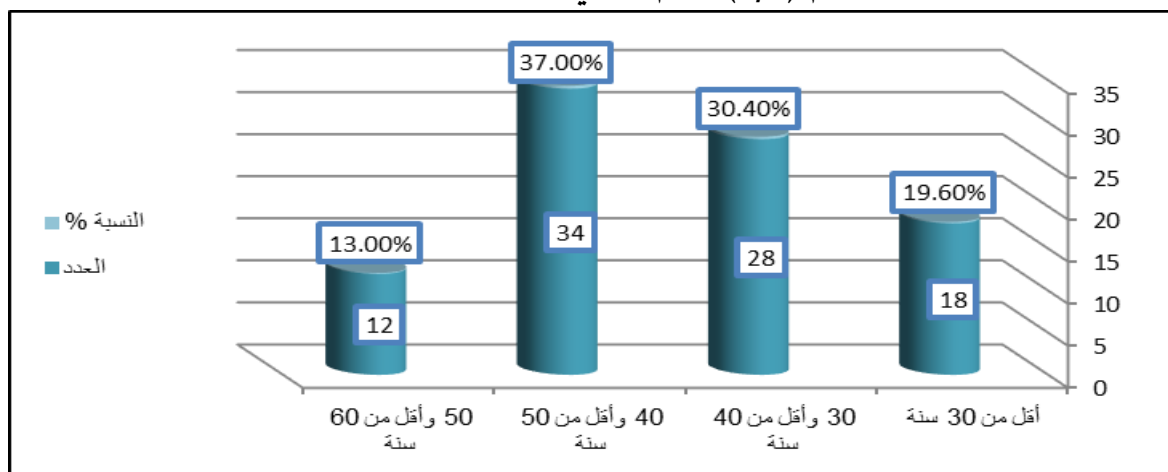
2/ توزيع العينة حسب العمر:

جدول (7/4) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق العمر

العمر	العدد	النسبة %
أقل من 30 سنة	18	19.6%
30 وأقل من 40 سنة	28	30.4%
40 وأقل من 50 سنة	34	37.0%
50 وأقل من 60 سنة	12	13.0%
60 سنة فأكثر	-	-
المجموع	92	100.0%

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

شكل رقم (2/4) الرسم البياني لأفراد عينة الدراسة العمر



المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الجدول (7/4)، 2021م.

يتضح من الجدول (7/4) والشكل (2/4) ان غالبية أفراد العينة من الفئة العمرية (40 وأقل من 50 سنة) حيث بلغت نسبتهم (37.0%)، ويليهم الفئة العمرية (30 وأقل من 40 سنة) حيث بلغت نسبتهم (30.4%)، إما الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) فقد بلغت نسبتهم (19.6%) ويليهم الفئة العمرية (50 وأقل من 60 سنة) بنسبة (13.0%). ويعزي الباحثان ان الغالبية هم الفئة العمرية 40 وأقل من 50 سنة مما يدل على ان البنك يحافظ على الكوادر والخبرات بالبنك.

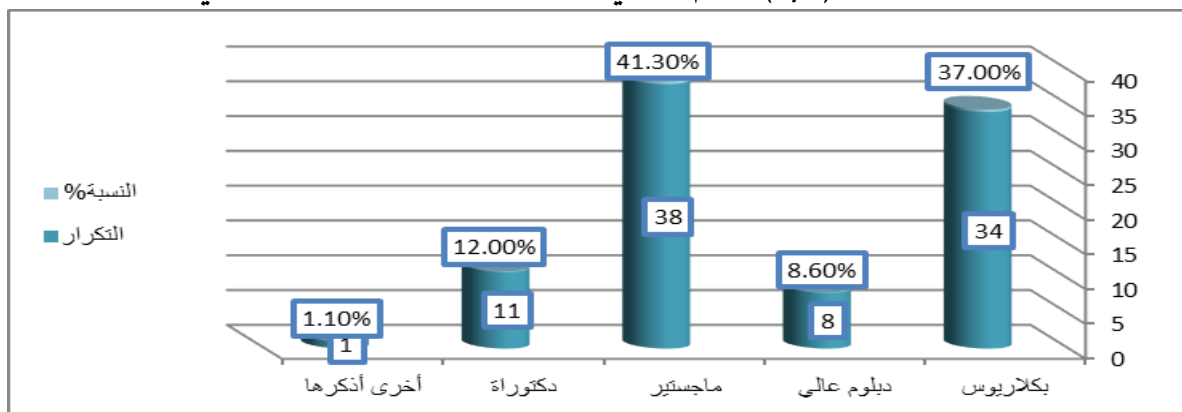
3/ توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

جدول (8/4) التوزيع التكراري للمبجوثين وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
بكالوريوس	34	37.0%
دبلوم عالي	8	8.6%
ماجستير	38	41.3%
دكتوراة	11	12.0%
أخرى أذكراها	1	1.1%
المجموع	92	100.0%

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

شكل (3/4) الرسم البياني للمبجوثين وفق متغير المؤهل العلمي



المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الجدول (8/4)، 2021م.

يلاحظ من الجدول (8/4) والشكل (3/4) ان المؤهل العلمي لغالبية أفراد العينة هو الماجستير حيث بلغت نسبتهم (41.3%)، بينما بلغت نسبة حملة البكالوريوس (37.0%) بينما حملت الدكتوراة بلغت نسبتهم (12.0%)، اما حملة الدبلوم العالي بلغت نسبتهم في العينة (8.60%) بينما بلغت نسبة الوظائف الأخرى (1.1) من أفراد عينة الدراسة الكلية، يلاحظ الباحثان من الجدول ان أغلب أفراد العينة من حملة الماجستير وهذا يدل على ان البنك يشجع العاملين بمواصلة المراحل العليا.

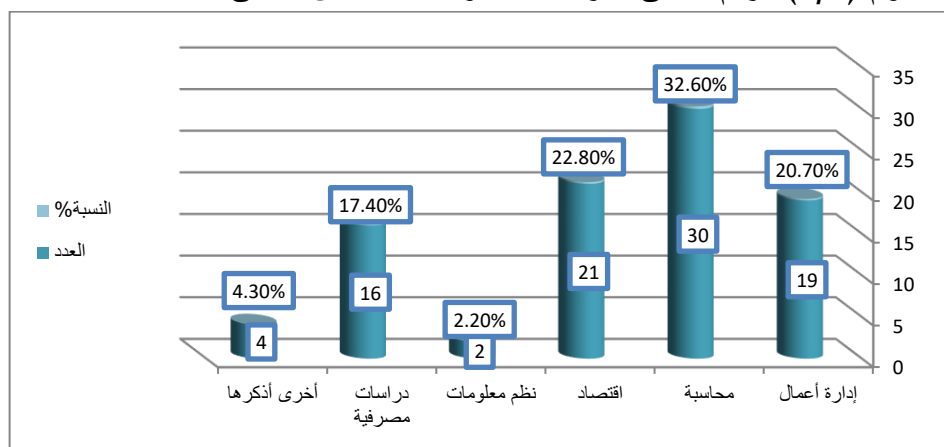
4/ توزيع العينة حسب التخصص العلمي:

جدول (9/4) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق التخصص العلمي

التخصص العلمي	العدد	النسبة%
إدارة أعمال	19	20.7%
محاسبة	30	32.6%
اقتصاد	21	22.8%
نظم معلومات	2	2.2%
دراسات مصرفية	16	17.4%
أخرى أذكرها	4	4.3%
المجموع	92	100.0%

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

شكل رقم (4/4) الرسم البياني لأفراد عينة الدراسة التخصص العلمي



المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الجدول (9/4)، 2021م.

يتضح من الجدول (9/4) والشكل (4/4) ان غالبية أفراد العينة تخصصهم محاسبة حيث بلغت نسبتهم (32.6%)، ويليهم تخصص إقتصاد حيث بلغت نسبتهم (22.8%)، بينما تخصص إدارة أعمال فقد بلغت نسبتهم في العينة (20.7%)، أما دراسات مصرفية فقد بلغت نسبتهم (17.4%)، بينما التخصصات الأخرى فقد بلغت نسبتهم (4.3%)، أما نظم معلومات بلغت نسبتهم (2.2%). ويعزى الباحثان السبب في ان الغالبية تخصصهم محاسبة لطبيعة العمل بالبنك.

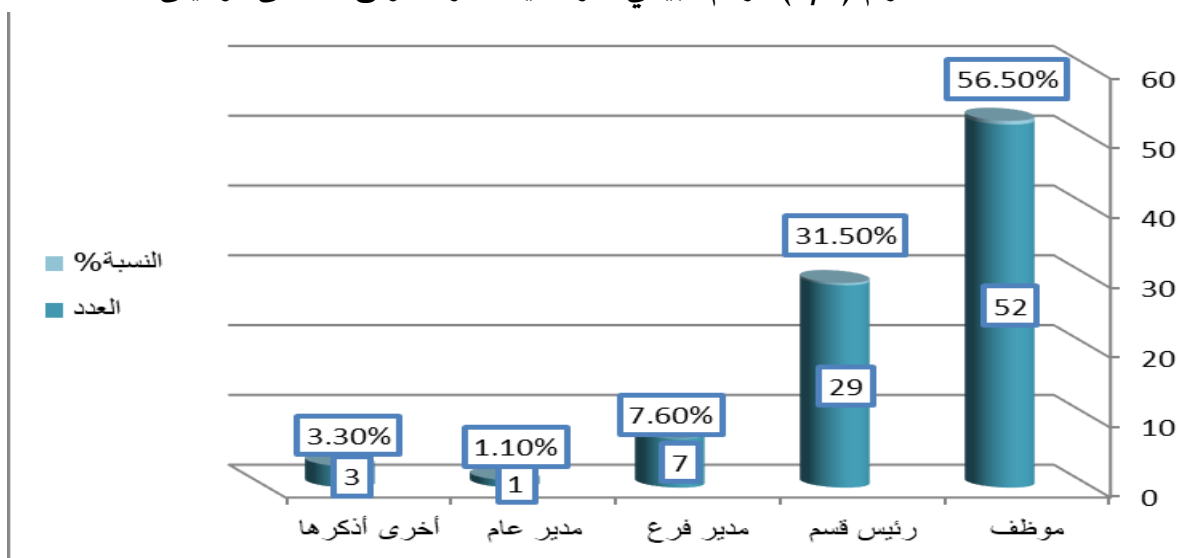
5/ توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي:

جدول (10/4) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة %
موظف	52	56.5%
رئيس قسم	29	31.5%
مدير فرع	7	7.6%
مدير عام	1	1.1%
أخرى أذكرها	3	3.3%
المجموع	92	100.0%

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

شكل رقم (5/4) الرسم البياني لأفراد عينة الدراسة وفق المسمى الوظيفي



المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الجدول (10/4)، 2021م.

يتضح من الجدول (10/4) والشكل (5/4) ان غالبية أفراد العينة يشغلون وظيفة موظف حيث بلغت نسبتهم (56.5%)، ويليهم وظيفة رئيس قسم بنسبة تبلغ (31.5%) بينما وظيفة مدير فرع بنسبة تبلغ (7.6%)، إما الوظائف الأخرى فقد بلغت نسبتهم في العينة (3.3%)، بينما وظيفة مدير عام بلغت نسبتهم (1.1%). ويعزي الباحثان السبب في ذلك لان الحال الدائم بكل البنوك يحتاج الى العديد من الموظفين وعدد قليل من المدراء.

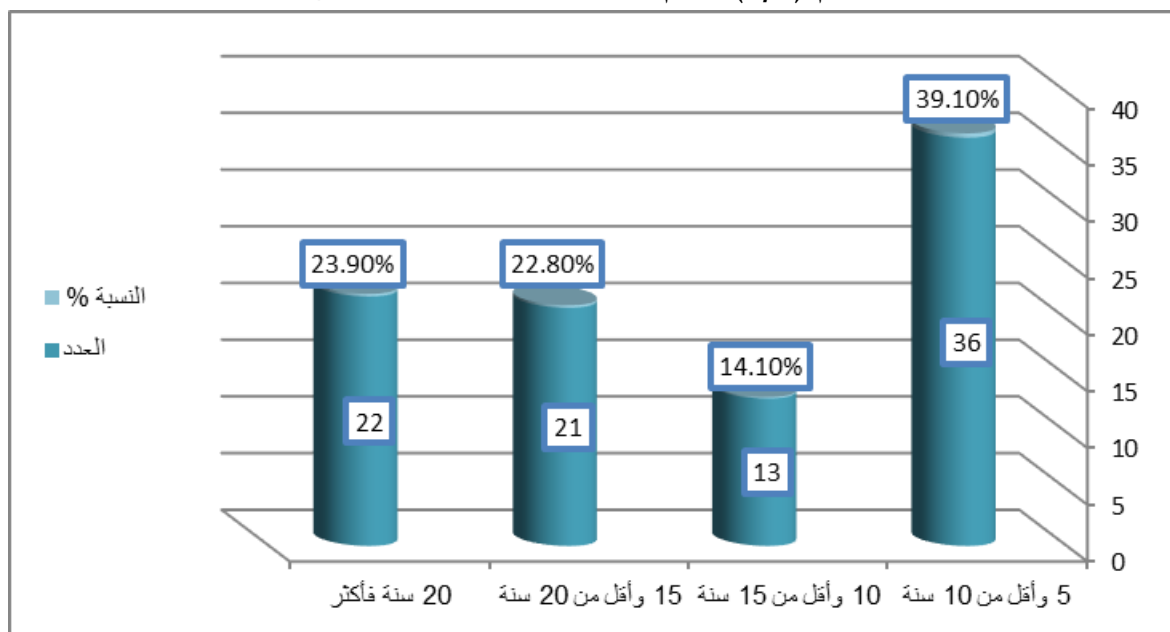
6/ توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة:

جدول (11/4) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق عدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة %
5 وأقل من 10 سنة	36	39.1%
10 وأقل من 15 سنة	13	14.1%
15 وأقل من 20 سنة	21	22.8%
20 سنة فأكثر	22	23.9%
المجموع	92	100.0%

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

شكل رقم (6/4) الرسم البياني لأفراد عينة الدراسة وفق سنوات الخبرة



المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الجدول (11/4)، 2021م.

يتضح من الجدول (11/4) والشكل (6/4) ان غالبية أفراد العينة سنوات خبرتهم (5 وأقل من 10 سنوات) حيث بلغت نسبتهم (39.1%)، بينما بلغت نسبة الذين سنوات خبرتهم (20 سنة فأكثر) (23.9%)، أما أفراد العينة الذين خبرتهم (15 وأقل من 20 سنة) فقد بلغت نسبتهم (22.8%)، بينما أفراد العينة الذين خبرتهم (10 وأقل من 15 سنة) فقد بلغت نسبتهم (14.1%).

ويعزي الباحثان السبب في ان الغالبية خبرتهم العملية 5 وأقل من 10 سنوات، هم الفئة العمرية ذات العقد الرابع ما بين (30 - 40 سنة).

ثانيا: التوزيع التكراري والنسبة المئوية لعبارات المتغير المستقل:

البعد الأول: توفر البيانات والمعلومات

جدول (12/4) التوزيع التكراري والنسبي لعبارات البعد الأول: توفر البيانات والمعلومات

درجة الموافقة						العبارة
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	التكرار النسبة	
-	6	9	49	28	التكرار النسبة	1/ تتابع الإدارة العليا سير العمل القائم على جمع البيانات الإدارية.
-	6.5%	9.8%	53.3%	30.4%	التكرار النسبة	2/ تهتم الإدارة بالأداء الخدمي المستمر كأهم أولوياتها.
1	8	17	49	17	التكرار النسبة	3/ تهتم الإدارة بالتطوير المستمر لجميع البيانات والمعلومات باعتباره واحداً من قيم المنظمة.
1	8.7%	18.5%	53.3%	18.5%	التكرار النسبة	4/ توجد آلية معينة للتعامل مع جمع البيانات والمعلومات الإدارية وسريتها بحسب مستويات الأداء الإداري.
1	4	14	49	24	التكرار النسبة	5/ تحرص الإدارة على جمع البيانات والمعلومات لأحداث قنوات تواصل مستمر بينها وبين العاملين لتحقيق الأداء الخدمي.
1	7	16	41	27	التكرار النسبة	6/ الإدارة تعمل على توعية العاملين بأهمية دقة وصحة البيانات المتداولة في العمل.
1	7.6%	17.4%	44.6%	29.3%	التكرار النسبة	7/ البيانات والمعلومات تتوفر بالقدر الوافي.
3	8	13	46	22	التكرار النسبة	
	8.7%	14.1%	50.0%	23.9%	التكرار النسبة	
2	5	14	54	17	التكرار النسبة	
	5.4%	15.2%	58.7%	18.5%	التكرار النسبة	
1	8	23	48	12	التكرار النسبة	

النسبة	13.0%	52.2%	25.0%	8.7%	1.1%
التكرار	17	44	18	11	2
النسبة	18.5% <td>47.8% <td>19.5% <td>12.0% <td>2.2% </td></td></td></td>	47.8% <td>19.5% <td>12.0% <td>2.2% </td></td></td>	19.5% <td>12.0% <td>2.2% </td></td>	12.0% <td>2.2% </td>	2.2%
التكرار	15	43	24	7	3
النسبة	16.3% <td>46.7% <td>26.1% <td>7.6% <td>3.3% </td></td></td></td>	46.7% <td>26.1% <td>7.6% <td>3.3% </td></td></td>	26.1% <td>7.6% <td>3.3% </td></td>	7.6% <td>3.3% </td>	3.3%
التكرار	15	50	17	6	4
النسبة	16.3% <td>54.3% <td>18.5% <td>6.5% <td>4.3% </td></td></td></td>	54.3% <td>18.5% <td>6.5% <td>4.3% </td></td></td>	18.5% <td>6.5% <td>4.3% </td></td>	6.5% <td>4.3% </td>	4.3%

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

من خلال بيانات الجدول (12/4) يتضح الآتي:

1. ان غالبية أفراد عينة الدراسة موافقون على العبارة الاولى حيث بلغت نسبتهم (53.3%) بينما الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (30.4%) أما المحايدون بلغت نسبتهم (9.8%) بينما غير الموافقون بلغت نسبتهم (6.5%).
2. ان غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون على العبارة الثانية حيث بلغت نسبتهم (53.3%) بينما الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (18.5%) أما المحايدون بلغت نسبتهم (18.5%) بينما غير الموافقون بلغت نسبتهم (8.7%)، اما غير الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (1.1%).
3. ان غالبية أفراد عينة الدراسة موافقون على العبارة الثالثة حيث بلغت نسبتهم (53.3%) بينما الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (26.1%) أما المحايدون بلغت نسبتهم (15.2%) بينما غير الموافقون بلغت نسبتهم (4.3%)، اما غير الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (1.1%).
4. ان غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون على العبارة الرابعة حيث بلغت نسبتهم (44.6%) بينما الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (29.3%) أما المحايدون بلغت نسبتهم (17.4%) بينما غير الموافقون بلغت نسبتهم (7.6%)، اما غير الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (1.1%).
5. ان غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون على العبارة الخامسة حيث بلغت نسبتهم (50.0%) بينما الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (23.9%) أما المحايدون بلغت نسبتهم (14.1%) بينما غير الموافقون بلغت نسبتهم (8.7%)، اما غير الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (3.3%).
6. ان غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على العبارة السادسة حيث بلغت نسبتهم (58.7%) بينما الموافقون بلغت نسبتهم (18.5%) أما المحايدون بلغت نسبتهم (15.2%) بينما غير الموافقون بلغت نسبتهم (5.4%)، اما غير الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (2.2%).
7. ان غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون على العبارة السابعة حيث بلغت نسبتهم (52.2%) بينما المحايدون بلغت نسبتهم (25.0%) أما الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (13.0%) بينما غير الموافقون بلغت نسبتهم (8.7%)، اما غير الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (1.1%).
8. ان غالبية أفراد عينة الدراسة موافقون على العبارة الثامنة حيث بلغت نسبتهم (47.8%) بينما المحايدون بلغت نسبتهم (19.5%) أما الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (18.5%) بينما غير الموافقون بلغت نسبتهم (12.0%)، اما غير الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (2.2%).
9. ان غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون على العبارة التاسعة حيث بلغت نسبتهم (46.7%) بينما المحايدون بلغت نسبتهم (26.1%) أما الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (16.3%) بينما غير الموافقون بلغت نسبتهم (7.6%)، اما غير الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (3.3%).
10. ان غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون على العبارة العاشرة حيث بلغت نسبتهم (54.3%) بينما المحايدون بلغت

نسبتهم (18.5%) أما الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (16.3%) بينما غير الموافقون بلغت نسبتهم (6.5%)، أما غير الموافقون بشدة بلغت نسبتهم (4.3%).

الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كاي) لأبعاد المتغير المستقل:
البعد الأول: توفر البيانات والمعلومات

جدول رقم (18/4) الإحصاءات الوصفية لعبارة البعد الأول توفر البيانات والمعلومات

العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	مربع كاي	درجة الموافقة
1/ تتابع الإدارة العليا سير العمل القائم على جمع البيانات الإدارية.	4.08	.815	159.254	أوافق
2/ تهتم الإدارة بالأداء الخدمي المستمر كأهم أولوياتها.	3.79	.884	233.905	أوافق
3/ تهتم الإدارة بالتطوير المستمر لجميع البيانات والمعلومات باعتباره واحداً من قيم المنظمة.	3.99	.832	240.804	أوافق
4/ توجد آلية معنية للتعامل مع جمع البيانات والمعلومات الإدارية وسريتها بحسب مستويات الاداء الإداري.	3.93	.935	250.869	أوافق
5/ تحرص الإدارة على جمع البيانات والمعلومات لأحداث قنوات تواصل مستمر بينها وبين العاملين لتحقيق الاداء الخدمي.	3.83	1.00	215.840	أوافق
6/ الإدارة تعمل على توعية العاملين بأهمية دقة وصحة البيانات المتداولة في العمل.	3.86	.859	277.191	أوافق
7/ البيانات والمعلومات تتوفر بالقدر الوافي.	3.67	.853	262.351	أوافق
8/ البيانات والمعلومات تتوفر بالدقة المطلوبة.	3.68	.983	219.007	أوافق
9/ تصل البيانات والمعلومات في الوقت المناسب.	3.65	.954	228.687	أوافق
10/ البيانات والمعلومات يتم توفيرها بتكلفة مناسبة.	3.72	.964	210.775	أوافق
المجموع	3.82	.700		أوافق

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م

يتضح من الجدول رقم (18/4) ما يلي:

- 1/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (4.08) بانحراف معياري (0.815) وبلغت قيمة مربع كاي (159.254) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الأولى.
- 2/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (3.79) بانحراف معياري (0.884) وبلغت قيمة مربع كاي (233.905) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الثانية.
- 3/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (3.99) بانحراف معياري (0.832) وبلغت قيمة مربع كاي (240.804) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الثالثة.
- 4/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (3.93) بانحراف معياري (0.935) وبلغت قيمة مربع كاي (250.869) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الرابعة.
- 5/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (3.83) بانحراف معياري (1.00) وبلغت قيمة مربع كاي (215.840) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الخامسة.
- 6/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة السادسة (3.86) بانحراف معياري (0.859) وبلغت قيمة مربع كاي (277.191) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة السادسة.
- 7/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة السابعة (3.67) بانحراف معياري (0.853) وبلغت قيمة مربع كاي (262.351) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة السابعة.
- 8/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الثامنة (3.68) بانحراف معياري (0.983) وبلغت قيمة مربع كاي

- (219.007) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الثامنة.
- 9/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة التاسعة (3.65) بانحراف معياري (0.954) وبلغت قيمة مربع كاي (228.687) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة التاسعة.
- 10/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة العاشرة (3.72) بانحراف معياري (0.964) وبلغت قيمة مربع كاي (210.775) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة العاشرة.
- * بلغت قيمة المتوسط العام لأفراد عينة الدراسة للبعد الأول توفر البيانات والمعلومات (3.82) بانحراف معياري (0.700). وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على عبارات البعد الأول توفر البيانات والمعلومات.
- البعد الأول: توفر البيانات والمعلومات**

جدول رقم (18/4) الإحصاءات الوصفية لعبارات البعد الأول توفر البيانات والمعلومات

العبارة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	مربع كاي	درجة الموافقة
1/ تتابع الادارة العليا سير العمل القائم على جمع البيانات الإدارية.	4.08	.815	159.254	أوافق
2/ تهتم الادارة بالأداء الخدمي المستمر كأهم اولوياتها.	3.79	.884	233.905	أوافق
3/ تهتم الادارة بالتطوير المستمر لجميع البيانات والمعلومات باعتباره واحداً من قيم المنظمة.	3.99	.832	240.804	أوافق
4/ توجد الية معنية للتعامل مع جمع البيانات والمعلومات الإدارية وسريتها بحسب مستويات الاداء الإداري.	3.93	.935	250.869	أوافق
5/ تحرص الادارة على جمع البيانات والمعلومات لأحداث قنوات تواصل مستمر بينها وبين العاملين لتحقيق الاداء الخدمي.	3.83	1.00	215.840	أوافق
6/ الادارة تعمل على توعية العاملين بأهمية دقة وصحة البيانات المتداولة في العمل.	3.86	.859	277.191	أوافق
7/ البيانات والمعلومات تتوفر بالقدر الوافي.	3.67	.853	262.351	أوافق
8/ البيانات والمعلومات تتوفر بالدقة المطلوبة.	3.68	.983	219.007	أوافق
9/ تصل البيانات والمعلومات في الوقت المناسب.	3.65	.954	228.687	أوافق
10/ البيانات والمعلومات يتم توفيرها بتكلفة مناسبة.	3.72	.964	210.775	أوافق
المجموع	3.82	.700		أوافق

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م

يتضح من الجدول رقم (18/4) ما يلي:

- 1/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (4.08) بانحراف معياري (0.815) وبلغت قيمة مربع كاي (159.254) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الأولى.
- 2/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (3.79) بانحراف معياري (0.884) وبلغت قيمة مربع كاي (233.905) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الثانية.
- 3/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (3.99) بانحراف معياري (0.832) وبلغت قيمة مربع كاي (240.804) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الثالثة.
- 4/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (3.93) بانحراف معياري (0.935) وبلغت قيمة مربع كاي (250.869) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الرابعة.
- 5/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (3.83) بانحراف معياري (1.00) وبلغت قيمة مربع كاي (215.840) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الخامسة.
- 6/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة السادسة (3.86) بانحراف معياري (0.859) وبلغت قيمة مربع كاي (277.191) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة السادسة.
- 7/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة السابعة (3.67) بانحراف معياري (0.853) وبلغت قيمة مربع كاي

- (262.351) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة السابعة.
- 8/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الثامنة (3.68) بانحراف معياري (0.983) وبلغت قيمة مربع كاي (219.007) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الثامنة.
- 9/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة التاسعة (3.65) بانحراف معياري (0.954) وبلغت قيمة مربع كاي (228.687) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة التاسعة.
- 10/ بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة العاشرة (3.72) بانحراف معياري (0.964) وبلغت قيمة مربع كاي (210.775) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على العبارة العاشرة.
- * بلغت قيمة المتوسط العام لأفراد عينة الدراسة للبعد الأول توفر البيانات والمعلومات (3.82) بانحراف معياري (0.700) وهذه القيمة تدل على ان معظم أفراد العينة موافقون على عبارات البعد الأول توفر البيانات والمعلومات.
- إختبار الفرضيات:**

لإثبات فرضيات الدراسة اعتمد الباحثان على أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو دراسة للتوزيع المشترك لمتغيرين أحدهما متغير يقاس دون خطأ ويسمى متغير مستقل ويرمز له بالرمز X والآخر يأخذ قيماً تعتمد على قيمة المتغير المستقل ويسمى التابع ويرمز له بالرمز Y .

الهدف من دراسة الانحدار هو إيجاد دالة العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع والتي تساعد في تفسير التغير الذي قد يطرأ على المتغير التابع (Y) تبعاً لتغير في قيم المتغير المستقل (X).

ومن خلال جداول الاختبار الخطى البسيط يتم القياس بالنظر إلى عدد من العوامل ويتم الإشارة إلى بعض الأمور مثل:

- 1- معنوية العلاقة أو الارتباط عن طريق المختصر (sig)، من خلال مقارنة قيمة (t) المحسوبة مع الجدولية، وهذا يعني ان قيمة (t) المحسوبة أكبر من الجدولية حيث تكون مستوى الدلالة ($sig < 0.05$).
- 2- حساب معامل الارتباط (R) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين.
- 3- حساب معامل التحديد (R^2) لقياس مسؤولية المتغير المستقل في التغير الذي يحدث في المتغير التابع.
- 4- قيمة (t)، sig، تفرص فرضية العدم (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية)، وتقبل الفرضية البديلة إذا كانت ($sig < 0.05$)، وتقبل فرضية العدم إذا كانت ($sig > 0.05$).

وغرض الباحثان معرفة العلاقات والأثر بين متغيرات الدراسة من خلال الفرضيات وذلك على النحو التالي:
الفرضية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وترشيد القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني.

يهدف وضع هذه الفرضية الى بيان أثر نظم المعلومات الإدارية في ترشيد القرارات الإدارية، وللتحقق من صحة الفرضية سيتم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج حيث ان نظم المعلومات الإدارية كمتغير مستقل (X)، وترشيد القرارات الإدارية (Y_1)، كمتغير تابع وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول (24/4) العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وترشيد القرارات الإدارية

التفسير	القيمة الاحتمالية (Sig)	اختبار (T)	معامل الانحدار	
معنوية	.000	5.064	1.454	B_0
معنوية	.000	8.700	.638	B_1
			.676	معامل الارتباط (R^1)
			.457	معامل التحديد (R^2)
		النموذج المعنوي	75.696	إختبار (F)
				$Y_1 = 1.454 + .638 X$

المصدر: إعداد الباحثان، الدراسة الميدانية، 2021م.

ويمكن تفسير نتائج الجدول (24/4) كالآتي:

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوى بين نظم المعلومات الإدارية كمتغير مستقل، وترشيد القرارات الإدارية كمتغير تابع حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.676).
2. بلغت قيمة معامل التحديد (0.457). وهذه القيمة تدل على ان نظم المعلومات الإدارية تؤثر بنسبة (45.7%)، في المتغير التابع ترشيد القرارات الإدارية.
3. (1.454) متوسط ترشيد القرارات الإدارية عندما تكون نظم المعلومات الإدارية تساوي صفرًا.
4. (0.638) وتعني زيادة نظم المعلومات الإدارية وحدة واحدة تزيد من ترشيد القرارات الإدارية بنسبة (45.7%).
5. مما تقدم نستنتج ان فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على ان (هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين نظم المعلومات الإدارية وترشيد القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني) قد تحققت.

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج: من خلال الدراسة الميدانية توصل الباحثان الى النتائج التالية:

- 1/ أظهرت نتائج الدراسة الميدانية وجود ارتباط موجب قوي بين نظم المعلومات الإدارية وترشيد القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني.
- 2/ أكدت نتائج الدراسة الميدانية وجود ارتباط طردي موجب بين نظم المعلومات الإدارية بعد توفر البيانات والمعلومات وترشيد القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني.
- 3/ أثبتت نتائج الدراسة الميدانية وجود ارتباط طردي موجب بين تقنية تخزين المعلومات أحد أبعاد نظم المعلومات الإدارية وترشيد إتخاذ القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني.
- 4/ أكدت الدراسة ضعف إهتمام الإدارة بتقنية تخزين المعلومات والتقنيات البرمجية المتوفرة بالبنك لايفي بالغرض ولا يتناسب مع حاجة المصرف لتحقيق خدماتها للإدارة.
- 5/ أظهرت نتائج الدراسة الميدانية وجود ارتباط طردي قوى بين معالجة المعلومات كأحد أبعاد نظم المعلومات الإدارية وترشيد إتخاذ القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني.

ثانياً: التوصيات: من خلال الدراسة الميدانية توصل الباحث الى التوصيات التالية:

- 1/ تعزيز الإهتمام بنظم المعلومات الإدارية لمساهمتها في إتخاذ القرارات الإدارية وترشيدها ببنك أمدرمان الوطني.
- 2/ ضرورة الإهتمام بنظم المعلومات الإدارية وتوفير البيانات والمعلومات حتى تسهم في ترشيد القرارات الإدارية بالبنك.
- 3/ ينبغي الإهتمام بتقنية تخزين المعلومات وتوفيرها للإدارة حتى تساعد في إتخاذ القرارات الإدارية بصورة سليمة وترشد قراراتها.
- 4/ المزيد من الإهتمام بتقنية تخزين المعلومات والتقنيات البرمجية وتوفيرها بالبنك حتى تفي بحاجة المصرف وترشيد القرارات الإدارية بالبنك.
- 5/ تعزيز الإهتمام بالبيانات والمعلومات وتوعية العاملين بأهمية دقة وصحة البيانات المتداولة في العمل بالبنك.

قائمة المصادر والمراجع : References

المصادر العربية:

أولاً: القرآن الكريم.

ثانياً: الكتب:

المراجع العربية:

1. ابراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، (الاسكندرية: الدار الجامعية، 2005م).
2. أحمد حسين على حسين، نظم المعلومات المحاسبية، الاسكندرية: الدار الجامعية، 2006م.
3. أحمد فوزي ملوخيه، نظم المعلومات الإدارية، الاسكندرية: دار الكتاب للنشر، 2009م.
4. اسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، الاسكندرية: المكتب العربي الحديث، 1989م).
5. ايمان الفاضل السامراني - هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2015م.
6. البياتي السالمي، عثمان الكيلاني، اساسيات نظم المعلومات، عمان: دار المناهج، 2009م.
7. ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية، (الاسكندرية: الدار الجامعية، 2005م).
8. جمال عبد الله محمد، نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار المعترف للنشر والتوزيع، 2015م.
9. زكي مكي إسماعيل عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية، الخرطوم: شركة مطابع العملة، 2009م.
10. السالمي، البياتي، هلال، الكيلاني، عثمان، اساسيات نظم المعلومات، عمان: دار المناهج، 2009م.
11. شريف كامل، نظم المعلومات الإدارية" المفاهيم والتطبيقات"، (الرياض: دار المريخ، 1994م).
12. عبد الرحمن الصباح، نظم المعلومات الإدارية، (عمان: دار الثقافة، 1998م).
13. عثمان ابراهيم السيد، الاقتصاد السوداني، المؤسسة العامة للطباعة والنشر، امدرمان، الطبعة الثانية، 1998م.
14. علاء عبد الرازق السالمي - نظم ادارة المعلومات، قطر: معهد التنمية الإدارية، 2003م.
15. فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار ومكتبة حامد، 2006م.
16. فؤاد خليل الشرابي، نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2000م.
17. كامل السيد غراب، فادية حجازي، نظم المعلومات الإدارية، الرياض: مطابع جامعة الملك سعود، 1998م.
18. محمد اسماعيل بلال، نظم المعلومات الإدارية، الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2005م.
19. محمد الصريفى، الادارة الالكترونية للموارد البشرية، الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2009م.
20. محمد نور برهان، انظمة المعلومات الإدارية، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2009م.
21. محمود محمد الزويد، دور انظمة المعلومات في تحسين فعالية اتخاذ القرارات، الاردن: جامعة الجزائر، 2007م.
22. منعم زمير الموسوي، بحوث العمليات - مدخل علمي لاتخاذ القرارات، عمان: دار وائل للنشر، 2009م.
23. منعم زمير، محمد الفومى، انظمة تكنولوجيا المعلومات، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوزيع، 2013م.
24. نجم عبد الله الحميدي، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، عمان: دار وائل للنشر، 2005م.
25. نواف كنعان، اتخاذ القرارات الإدارية، عمان: مكتبة دار الثقافة والنشر والتوزيع 2003 م.
26. ولفرد لانكستر، ترجمة: حشمت قاسم، نظم استرجاع المعلومات، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1991م.

المجلات والأوراق العلمية:

1. التجاني حسين، مجلة المصارف، تصدر عن اتحاد المصارف السودانية، العدد الاول، يونيو 2002م.
 2. عبد الرحمن محمد الأمين، محمد على الوحيدي، دور نظم المعلومات الإدارية في حل مشكلات الإدارة العامة، دراسة ميدانية على وزارة الأشغال العامة والإسكان الأردنية، مجلة الدراسات العليا، تصدر من جامعة النيلين، المجلد العاشر، العدد الحادي والرابعون، 2018م.
 3. عبد الله عزيز الراشدي، مكونات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية، دراسة استطلاعية لعينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي، مجلة تنمية الرافدين، تصدر من جامعة الموصل العدد مائة وواحد وعشرون، المجلد الثامن والثلاثون، 2019م.
 4. ماجدة عبد الوهاب، ورقة عمل عن تاريخ العمل المصرفي، بنك السودان، فبراير، 1994م.
 5. مجلة اتحاد المصارف العربية، الجهاز المصرفي في السودان، العدد 411، فبراير 2015م.
 6. مجلة المصارف، تصدر عن اتحاد المصارف السودانية، العدد الاول، يونيو 2012،
 7. الموسوعة التعريفية الاقتصادية لجمهورية السودان، 2012م.
- الرسائل الجامعية والبحوث:
1. احسان على مبارك الجبوري، دور تكنولوجيا المعلومات واعادة هندسة العمليات في تحسين الاداء المصرفي "دراسة المصارف الداخلية"، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراة في فلسفة ادارة الاعمال، جامعة النيلين، الخرطوم ، 2017م .
 2. التلب مصعب عمر محمد أحمد، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في الجامعات بولاية نهر النيل دراسة تطبيقية 2007-2017، رسالة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة شندي، شندي، 2018م.
 3. ثناء على القباني، نظم المعلومات والتشغيل الإلكتروني، عمان: دار صفاء، 2010م.
 4. جمعون ومحمد، مناعي، مونير، أهمية نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق، جامعة اكلي محند أو لحاج، البويرة، 2015م.
 5. الرشيد الضو على حامد، نظم المعلومات وأثرها على اتخاذ القرارات دراسة حالة بنك التنمية التعاوني الإسلامي 2004-2008، رسالة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة النيلين، الخرطوم ، 2009م
 6. سلمى عمر الخليفة طه محمد، أثر تفاعل مكونات نظم المعلومات الإدارية مع خصائص القيادة العليا في الاداء الإداري " دراسة حالة البنوك التجارية العاملة في السودان" أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في نظم المعلومات الإدارية، جامعة النيلين، الخرطوم، 2013م.
 7. عدنان عواد الشوابكة، دور نظم المعلومات والاتصالات في تحسين عملية اتخاذ القرارات في وزارة الاشغال العامة والاسكان بالاردن في اطار الحوكمة الالكترونية، رسالة دكتوراة في فلسفة ادارة الاعمال، جامعة النيلين، الخرطوم ، 2008م.
 8. محمد أحمد محمد يوسف، دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الخطط الاستراتيجية في المنظمات "دراسة تطبيقية على وزارة المالية وشئون المستهلك، ولاية الخرطوم الفترة 2007 _ 2012 "رسالة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة النيلين، الخرطوم، 2013م

9. ميرغني بلقاسم، نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر"، (الجزائر: جامعة قاصدي مرباح، 2014م)، رسالة ماجستير.
10. نوال مرابحية، نظام المعلومات وعلاقته باتخاذ القرار في تسيير الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، 2012م.
11. هشام عثمان حسين محمد، تقويم دور نظم المعلومات في ترشيد القرارات "دراسة حالة قطاع المصارف السودانية، رسالة درجة الدكتوراة في ادارة الاعمال، جامعة النيلين، الخرطوم ، 2006م.
12. ياسر حسن ابو تحفة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على بلديات فلسطين "الضفة الغربية"، دراسة معدة للحصول على درجة الدكتوراة في ادارة الاعمال جامعة النيلين ، الخرطوم ، 2007م.

المراجع الأجنبية:

1. Parker, Edward. Learn from the masters of competitive intelligence: the Spy fidhers, in: success, 1994, Vol.41, p. 39.
2. UMAG .CUPTA WILLIAM COLINS Colin the , impact of Information System son the Efficiency of Banks , An Empirical Investigation Industrial Management &Data System ,Vol , No (1) 2007.
3. S. Haag ,M, Commings J. Dawkins (1998) Management Information systems for the Information Age ,USA McCraw – Hill.
4. M. Vonder ,G. White (1998)0peration Management USA West Pubishing Co.