مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور نظم المعلومات الإدارية في جودة صناعة القرارات الإدارية "دراسة تطبيقية في بنك الإسكان للتجارة والتمويل"
اسم الكاتب: د. عبدالناصر احمد جرادات، د. محمود محمد العجلوني، د. زياد محمد المشاقبة
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/library/4142
تاريخ الاسترداد: 2026/06/06 05:36 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (31) العدد (1)2009
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (31) No. (1) 2009

دور نظم المعلومات الإدارية في جودة صناعة القرارات الإدارية "دراسة تطبيقية في بنك الإسكان للتجارة والتمويل"

الدكتور عبد الناصر احمد جرادات *
الدكتور محمود محمد العجلوني**
الدكتور زياد محمد المشاقبة ***

(تاريخ الإيداع 2 / 6 / 2008. قُبِل للنشر في 2009/2/3)

□ الملخّص □

تهدف الدراسة إلى إلقاء الضوء على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في جودة عملية صنع القرار الإداري في بنك الإسكان للتجارة والتمويل، وأيضا من اجل اكتشاف المشاكل والصعوبات التي تؤثر في عملية اتخاذ القرارات، كما تحاول الدراسة درجة، ودور نظم المعلومات الإداريه في جودة اتخاذ القرارات في البنك.

ومن أبرز النتائج التي تم الوصول إليها التأكيد على الارتباط الوثيق بين نظم المعلومات الإدارية وعملية جودة صنع القرارات الإدارية و الأثر الكبير لنظم المعلومات الإدارية في جودة صنع القرار الإداري من حيث (البعد الزمني، والبعد الشكلي، المحتوى).

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية– اتخاذ القرارات– تكنولوجيا المعلومات– جودة صناعة القرارات.

* أستاذ مساعد – قسم التسويق– كلية العلوم الإدارية والمالية– جامعة أربد الأهلية– الأردن.
** أستاذ مساعد – قسم إدارة الأعمال– كلية العلوم الإدارية والمالية– جامعة أربد الأهلية – الأردن.
*** أستاذ مساعد – قسم إدارة الأعمال – كلية العلوم الإدارية والمالية– جامعة أربد الأهلية – الأردن.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (31) العدد (1)2009
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (31) No. (1) 2009

The Role of Management Information Systems in Managerial Decision Making Quality "A Study in the Housing Bank for Trade & Finance"

Dr. Abdalnaser Jaradat *
Dr. Mahmoud Alajlouni**
Dr. Ziad Almashaqba ***

(Received 2 / 6 / 2008. Accepted 3/2/2009)

□ ABSTRACT □

This study aimed to shed light on the real use of management information systems (MIS) in decision making in the housing bank for trade & finance, then to see the difficulties and problems that affect the decision making process in the bank.

The study tries to assess the degree of the role of (MIS) in decision making quality in the housing bank for trade & finance. After analyzing the data, the following results were found. There is a significant correlation between (MIS) and decision making regarding the proper kinds of decision and a significant correlation between (MIS) and decision-making regarding the efficiency dimensions (Time, Form, and Content).

Key Words: Management Information Systems, Decision Making, Information Technology, Decision Making Quality.

* **Associate Professor , Department of Marketing, Faculty of Financial and Administive Sciences University of Arbid, Jordan.**
** **Associate Professor , Department of Business Management, Faculty of Financial and Administive Sciences University of Arbid, Jordan.**
*** **Associate Professor , Department of Business Management, Faculty of Financial and Administive Sciences University of Arbid, Jordan.**

مقدمة:

تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم التطورات التي نعيشها هذه الأيام ، حيث تؤثر في جميع المستويات الإدارية وفي جميع مواقع العمل المختلفة في منظمات الأعمال، وتتميز هذه التكنولوجيا بشكل رئيس بسرعة تطورها ونموها ، والتسارع المذهل واللحظي الكبير مع مجيء الألفية الجديدة، حيث أصبح التحدي الحقيقي الذي يواجه المنظمة هو كيفية العمل على توظيف واستخدام هذه التقنية الحديثة من اجل تحقيق الكفاءة والفاعلية من أجل المنافسة والبقاء في البيئة الجديدة التي أملتها العولمة ومستلزماتها.

عرفت نظم المعلومات أول ما ظهرت في الخمسينات والستينات من القرن المنصرم، لكن كانت أعمالها ومجالاتها في تلك الفترة بدائية ومحدودة كون الحواسيب كانت أيضا في بداية نشوئها إضافة إلى التكلفة الكبيرة في تشغيل هذه الحواسيب، وقدرتها التشغيلية الضعيفة وكبر حجمها، ولكن في العقدين الأخيرين زاد التركيز على استخدام نظم المعلومات لتفادي معظم المشاكل القائمة، وبدئ باستخدام نظم تشغيل التعاملات TPS كأول مكون لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المعتمدة على الحاسوب)، التي تعد حوسبة أولية للملفات الموجودة في المكاتب، ثم تتابع استخدام الأنواع الأخرى التي سيتم الحديث عنها لاحقاً بشيء من التفصيل، والجدير ذكره أن نظم المعلومات الإدارية ترتبط بشكل وثيق مع صنع القرارات الإدارية وهذا ما تتفق عليه الأدبيات الإدارية.

مشكلة الدراسة:

يعد بناء نظم معلومات أمراً حيوياً وهاماً لعمل منظمات الأعمال ومنها المصارف، ويقاس مدى تقدم هذه المنظمات بجديتها في تطبيق هذه النظم، إلا إن المشكلة تكمن في عدم تفعيل هذه النظم وتطبيقها الصحيح فيما يخص عملية صنع القرار من حيث عدم التماشي مع هذه التطورات التكنولوجية الحديثة.

فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وجودة القرار الإداري، اعتمادا على معيار جودة المعلومات (البعد الزمني، الشكلي، والمحتوى).

2. توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة الدراسة حول دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية تعزى للعوامل الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة في الوظيفة الحالية، المستوى الإداري) .

هدف البحث وأهميته:

نعيش في هذه الأيام مرحلة دخولنا الألفية الثالثة ، التي تعد عصر المعلوماتية والمعرفة، ومن المجالات التي ينعكس عليها هذا التغير مجال الأعمال ، حيث تغيرت الأعمال بشكل كبير بظهور تكنولوجيا المعلومات وما جاءت به من الإنترنت والتجارة اللاكترونية EC ، حيث أدى كل ذلك إلى تغير أسلوب إدارة العمل ، وأصبح من الضروري على كل موظف أن يدرك الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات ، ليس فقط في حقل تخصصه بل في المنظمة ككل وعلى مستوى خارج المنظمة . ولضرورة التماشي مع مستجدات العصر الحالي جاءت أهمية هذه الدراسة بضرورة

استخدام تكنولوجيا المعلومات في العملية الإدارية والمتمثلة بعملية صنع القرار ، وبشكل يضمن نجاح العمل وسرعة إنجازه مع الاقتصاد بالتكاليف، لتوفير الربح الذي يحقق للمؤسسة والاستمرار بأداء مهامها. ويهدف البحث إلى مايلي:

- إلقاء الضوء على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار الإداري في مصرف الإسكان للتجارة والتمويل .
- إبراز دور استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار الإداري في هذه المؤسسة المصرفية المهمة.
- الوقوف على الصعوبات والمشاكل التي تعيق تنفيذ عملية صنع القرار الإداري في مصرف الإسكان للتجارة والتمويل باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتحديدا نظم المعلومات الإدارية.

التعريفات الإجرائية:

* نظم المعلومات الإدارية (MIS)

هي نوع من أنواع نظم المعلومات التي تصمم لتزويد الإداريين في المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المنظمة، أو لمساعدتهم على صنع القرارات (الحسنية،1998،ص53).

* تكنولوجيا المعلومات(Information Technology):

هي عبارة عن مكونة تكنولوجية لأنظمة المعلومات بالمفهوم الضيق ، أو هي بالمفهوم الواسع تعني تجميع الأنظمة الداخلية في المنظمة، كما تعني بشكل عام (المكونات الصلبة والمكونات اللينة للحاسوب) أي أجهزة الحواسيب والبرمجيات معاً، وهي بذلك تعني بالمفهوم الواسع جميع نظم المعلومات في المنظمة.

طرائق البحث ومواده:

مجتمع وعينة الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من مديري الهيئات الإدارية المشرفة على مصرف الإسكان للتجارة والتمويل ، ومن جميع المستويات الإدارية (الإدارة التشغيلية والإدارة الوسطى والإدارة العليا). اشتملت على ثلاثة مواقع إدارية كبيرة للمصرف تركزت في عمان، مما سهل استرجاع عدد كبير من الاستبيانات. واشتملت عينة الدراسة على(210) مدير من المستويات الإدارية الثلاثة التي تشكل مجتمع الدراسة.

- **أداة البحث**

استخدم الباحثون استبانه لقياس متغيرات الدراسة وقد اشتملت على (18) فقرة شملت المستويات الإدارية الثلاث في المصرف حيث تمت الإجابة عنها من قبلهم ، ضمن سلم تقدير مكون من أربع درجات وعلى النحو التالي: بدرجة عالية جدا : تعطى لها القيمة (4) وبدرجة عالية: تعطى لها القيمة (3) وبدرجة قليلة : تعطى لها القيمة (2) وبدرجة قليلة جداً : تُعطى لها القيمة(1)

- **صدق الاستبانة وثباتها:**

* صدق الأداة (Instrument Validity)

يهدف هذا الأسلوب إلى التأكد من أن المقياس الذي تم استخدامه في هذه الدراسة يقيس بالفعل ما ينبغي قياسه(Zikmond,1994) وللتأكد من صدق الأداة قام الباحثون بعرض لاستبانه على مجموعة من المختصين في مجال الإدارة وتكنولوجيا المعلومات المتخصصين في حقل البحث الإداري ، وكذلك أعطيت لمجموعة من أساتذة الإدارة، وأساتذة تكنولوجيا المعلومات، وذلك للتأكد من أن فقرات لاستبانه تقيس ما صممت من أجل قياسه، وأن صياغة الفقرات تدل على ذلك، وهذا ما يعرف بالصدق الظاهري(Face Validity)، وقد قام الباحثون بأخذ ملاحظات جميع المختصين من تعديل وإضافة وحذف إلى أن وصلت إلى الشكل الحالي الملحق (أ) ، الذي تم توزيعه على أفراد العينة.

* ثبات الأداة (Instrument Reliability).

يعَّد اختبار ثبات الأداة من الاختبارات المهمة للاستلانة، حيث تعني ضرورة الحصول على نفس المعلومات فيما لو استخدمت الاستبانة أكثر من مرة، أي ثبات النتائج والمخرجات من أداة القياس بمستوى واحد ، حيث تم إجراء ذلك من خلال استخدام أساليب (Statistical Package for Social Sciences (SPSS) الاحصائيه لاستخراج معامل الاتساق الداخلي كرونباخ–ألفا (Cronbach Alpha) لجميع فقرات الاستبانة (0.921) وهي نسبة عالية تؤكد صحة وصدق الاستبانة وكما في الجدول رقم(1)

الجدول رقم(1) نتائج (كرونباخ – ألفا) لعوامل الدراسة

التسلسل	العوامل	عدد الفقرات	قيمة ألفا
1	البعد الزمني	3	0.853
2	البعد الشكلي	4	0.887
3	بعد المحتوى	3	0.810
4	المجموع	39	0.921

الأساليب الإحصائية المستخدمة.

استخدمت الدراسة أسلوب الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS) في تحليل البيانات التي تم جمعها. يعتمد استخدام الأسلوب الملائم في التحليل بشكل أساس على نوع البيانات المراد تحليلها والغاية من التحليل. جرى في هذه الدراسة استخدام عدة أساليب إحصائية من أجل توظيف البيانات التي تم جمعها لخدمة هذا البحث، وقد استخدم في هذه الدراسة الأساليب التالية: اختبار الثبات (Reliability Test)، الأساليب الإحصائية الوصفية،اختبار تحليل التباين، اختبار معامل بيرسون للارتباط، اختبار(ت)، اختبار تحليل التباين الأحادي).

- **الدراسات السابقة:**

الدراسات العربية.

ففي دراسة (النظاري ،1990) بعنوان "نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية" تناولت الدراسة البحث في مدى كفاءة نظم المعلومات، وأثرها في فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية . تم توزيع أفراد العينة إلى مجموعات طبقاً لمستوياتهم الوظيفية، كما تم توزيع أفراد العينة إلى مجموعات طبقاً لعدد سنوات الخبرة.

أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة إيجابية بين نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات ، إلا أن هذه العلاقة ليست ذات دلالة إحصائية، وأنه ليس بالضرورة أن تكون المصارف التي توجد بها نظم معلومات أكثر كفاءة محققة لنسب ربحية أعلى ، وإنما تنعكس كفاءة النظام على نوعية وسرعة الخدمة التي تقدمها للجمهور.

أوصى الباحث بعدة أمور منها: ضرورة اهتمام المصارف الأردنية بعنصر المعلومات ومعالجتها، وذلك بإحداث وحدات إداريه متخصصة، والعمل على توحيد النظم المستخدمة المتمثلة بالأجهزة والبرامج، وضرورة إعادة التدريب والتأهيل للعاملين وذلك لتمكينهم من تلبية المتطلبات الجديدة للعمل.

وفي دراسة(شناق،1994) بعنوان" اثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي للشركات المسهمة العامة الأردنية" هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى توافر نظم المعلومات الإدارية لدى الشركات المسهمة العامة الأردنية ودرجة الاستفادة منها وكذلك درجة تأثيرها على الأداء المؤسسي لهذه الشركات، شملت عينة الدراسة 53 شركه من أصل 103 شركات مدرجه في سوق عمان المالي، واستخدمت استبانه لقياس المعايير الأربعة لأداء نظام المعلومات الإدارية (أجهزة وبرامج حاسوب،العوامل السلوكية، العوامل الهيكلية، العوامل البيئية). خلصت الدراسة إلى أن ما نسبته 24.53% من الشركات وجد لديها دائرة أو قسم خاص بنظم المعلومات الإدارية وباختبار العلاقة بين وجود الدائرة أو القسم والأداء المؤسسي وجد أنه لا يوجد تأثير كبير.

وفي دراسة (بوعزه وعبد الهادي ،1995) بعنوان" المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات وإدارة الأزمات (دراسة في سلطنة عمان)، أجريت في المؤسسات العمانية وبدأ الباحثون بالتعريف بنظم المعلومات وإيضاح المفاهيم ذات العلاقة. وعن أهمية المعلومات يرى الباحثون أنها أساس أي قرار يتخذه المسؤول في موقعه، وكلما توافرت المعلومات في الوقت المناسب كلما زادت دقة القرار. يخلص الباحثون إلى أن المعلومات تعد العامل الحاسم في نجاح أو فشل عملية اتخاذ القرار حيث إن توافر المعلومات هو الذي يكشف عن الخلل الموجود في المؤسسة، كما أن المعلومات هي التي تزود نظام مراقبة، وتقييم تنفيذ القرار بالتفاصيل المهمة، وإن الفراسة والحصافة والخبرة هي الملكات العقلية التي تلزم للمسؤول الإداري.

أما دراسة (العجلوني، 1998) بعنوان:" تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية"، هدفت الدراسة إلى تقييم واقع نظم المعلومات الإدارية وكفاءتها من خلال مساعدة متخذي القرار في الوصول إلى المعلومات المطلوبة ضمن معايير السرعة، الوقتية، الملائمة، الكفاية، الدقة، الجدوى الاقتصادية في مؤسستين من القطاعين العام والخاص هما: المصرف العربي المحدود والملكية الأردنية. توصلت الدراسة إلى أن نظام المعلومات الإدارية المستخدم في المصرف العربي يمتاز بكفاءة الاستخدام والمعلومات التي يوفرها ذات طبيعة تفصيلية أكثر منها ملخصه، وتتصف بالمرونة العالية في التعامل مع زيادة حجم العمل وان مستوى الإدارة الوسطى هو أكثر المستويات استخداما للنظام في المصرف، أما نظام المعلومات الإدارية في الملكية الأردنية فإنه يمتاز بالضعف في المرونة عند تعامله مع حالات الزيادة في حجم العمل وقاعدة البيانات مناسبة أكثر لاحتياجات الإدارة العليا.

وأما دراسة(أبو رمضان ،2000) بعنوان " تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعة الأردنية فقد تناول الباحث في دراسته موضوع نظم المعلومات الإدارية بصفة عامة وتقييم دور هذه النظم في صنع القرارات الإدارية في الجامعة الأردنية، و توصلت الدراسة إلى أن هنالك استخداماً يتراوح ما بين المتوسط والعالي لنظم المعلومات الإدارية من قبل المديرين في الجامعة الأردنية في صنع قراراتهم الإدارية، وان هنالك علاقة بين دقة المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإداري في الجامعة الأردنية وبين استخدام المديرين لهذه النظم في صنع قراراتهم الإدارية، كما توصل الباحث إلى وجود علاقة بين ملائمة المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإداري وبين استخدام المديرين لهذه النظم في صنع قراراتهم الإدارية، وعدم وجود علاقة بين التوقيت المناسب للمعلومات المقدمة من نظام المعلومات الإداري للجامعة الأردنية من جهة وبين استخدام المديرين لهذا النظام في صنع قراراتهم الإدارية من جهة أخرى، وإن هنالك علاقة بين الكفاية الكميه للمعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإداري في الجامعة الأردنية واستخدام المديرين لهذا النظام في صنع قراراتهم أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن هذه العلاقة قوية.

وفي دراسة (الأعرجي وعلاونه، 2002) بعنوان :" واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة" أجريت الدراسة في مركز وزارة التربية والتعليم وهدفت إلى بحث وتحليل، وتقييم آثار استخدام نظم المعلومات المحوسبة في مركز وزارة التربية والتعليم في عدة مجالات منها الأعمال الإدارية، المالية، المكتبية، صنع القرارات، القوى العاملة، والاتصالات التنظيمية. كما هدفت الدراسة إلى بيان أهمية نظم المعلومات المحوسبة من حيث درجة المعرفة ودرجة الاستخدام ومجالات الاستخدام . شملت الدراسة جميع الموظفين العامين في مركز وزارة التربية والتعليم . وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: جاء استخدام أتمتة المكاتب(معالج النصوص والرسومات، قواعد البيانات، الجداول الإلكترونية، البريد الإلكتروني) في المرتبة الأولي من حيث درجة المعرفة والاستخدام ثم نظم المعلومات الوظائفية (محاسبيه ومالية، رواتب، قروض، شراء، مراقبة المخزون) في المرتبة الثانية وفي المرتبة الثالثة نظم معلومات الموارد البشرية(سجلات العاملين، نظم معلومات التعيين، التدريب وتنمية المهارات) و(نظم دعم القرارات الفردية والجماعية والأنظمة الخبيرة، نظم معلومات الإدارة العليا) في المرتبة الرابعة.

الدراسات الأجنبية:

تبين دراسة (Kraemer & Danziger & Dunkle & King, 1993) بعنوان: " فائدة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة للمدراء العامين". شملت الدراسة 250 مدير عام لدعم تصورين من احتمالية إفادة نظم المعلومات المحوسبة للمدراء وهي المعرفة والاستخدام لهذه النظم، وقد تم جمع المعلومات بأسلوب الدراسة الطويل Longitudinal Study على جهاز الحاسوب في أكثر من ولاية أمريكية، في عام 1976 ومرة أخرى في عام 1988 . استخدم الباحثون المقابلات المهيكلة أداةً لجمع المعلومات مع الإدارة العليا والمختصين في نظم المعلومات الإدارية وقسم إدارة الأفراد، كما استخدموا استبانه وزعت على 2500 موظف حكومي في 42 مدينه أمريكية عام 1976و إلى 5000 موظف عام 1988 في 46 مدينة. وخلص الباحثون إلى أن المدراء الملتزمين باستخدام نظم المعلومات المحوسبة هم الذين يحتاجون إلى موظفين لمساعدتهم في استخدام هذه النظم أكثر من الذين يستخدمون الحاسوب للحصول على معلومات مباشرة، ويقترح الباحثون بأن الاستخدام غير المباشر للحاسوب قد يكون الأنسب لمعظم المدراء المعاصرين ويعد ذلك تطبيقاً جيداً لتصميم نظم المعلومات.

وأما دراسة (Leidner & Elam,1995) بعنوان : " أثر نظم معلومات التنفيذيين على تصميم المنظمة، الذكاء، صنع القرارات". استخدم الباحثون أسلوب المسح ل (91) مدير إداري في الولايات المتحدة بمستوى عالٍ من

اجل الاختبار العملي لعلاقة نظام المعلومات التنفيذي المستخدم من قبل المدراء مع سرعة صنع القرار وسرعة تحديد المشكلة، توفر المعلومات، وإشراك المرؤوسين في صنع القرار.هدفت الدراسة إلى الاختبار العملي لعلاقة نظم معلومات التنفيذيين في الذكاء وفي صنع القرار، حيث استخدمت استبانه من عدة استفسارات في 22 منظمة وتركزت على اختبار الفرضيات والعلاقات بين مدة استخدام التنفيذيين للمعلومات وتوافرها والوقت اللازم لتحديد المشكلة وصنع القرار.وجدت الدراسة بأنه عند استخدام نظم معلومات التنفيذيين بشكل كبير وخلال وقت طويل فإنها ترتبط بعلاقة إيجابية مع فهم وتعريف المشكلة، وسرعة صنع القرار للمدراء التنفيذيين، ومدراء الإدارة الوسطى كما تقود هذه التأثيرات إلى جودة عالية في القرار، كما توصلت الدراسة إلى أن استخدام نظم معلومات التنفيذيين، لا تقلل الاعتمادية من قبل التنفيذيين، ومدراء الوسط لمرؤوسيهم للمساعدة في صنع القرار، وهذا قد يكون بسبب إشراك المرؤوسين ولا يعني بالضرورة ضمناً سلوكاً سلبياً أو إيجابياً مستمراً بين المدراء في حين أن السرعة والمعلومات هي تعد عوامل إيجابية.

وأما دراسة(Average & Mrin , 1999) بعنوان :"عوامل النجاح الأساسية في تنفيذ أنظمة دعم القرار بدولة جنوب أفريقيا" تناولت الدراسة نظم المعلومات الإدارية بشكل عام، وأنظمة دعم القرارات (DSS) بشكل خاص في دولة جنوب أفريقيا، ومقارنة ذلك مع الدول المتقدمة بهدف إعطاء مدراء نظم المعلومات الخطوط العريضة لبناء وتنفيذ نظم دعم القرارات في منظماتهم. درس الباحثون (18) منظمه من القطاع الخاص، واعتمدوا استبانه لغرض جمع البيانات مع إجراء المقابلات مع بعض المديرين ممن تستخدم منظماتهم نظم دعم القرار، حيث توصلوا إلى أن المنظمات التي طبقت نظم دعم القرار بنجاح لديها عوامل قوه مغايرة أي متوافرة بشكل أفضل من المنظمات التي أظهرت نتائج الدراسة نجاحاً جزئياً أو فشلاً في أنظمة دعم القرار.

وفي دراسة ((Liebowttz, 1999 بعنوان: " أنظمة المعلومات النجاح والفشل ". أُجريت هذه الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية حيث شملت (15) مديراً من مدراء وحدة نظم المعلومات من أجل قياس نجاح، أو فشل نظم المعلومات الحديثة المستخدمة في منظماتهم حيث تستخدم هذه النظم بشكل كبير في منظماتهم، توصل الباحث إلى وجود عوامل متعددة كانت وراء فشل نظم المعلومات المستخدمة منها عوامل فنية ذات علاقة بالتكنولوجيا أو إدارية من الإدارة القائمة على النظام.

وفي دراسة(Christoffersen & Others, 2000) بعنوان:" أثر المعلومات في عمليات صنع القرارات". تم إجراء الدراسة على ما يقارب (1000) شخص لهم بريد إلكتروني حيث توصلوا للنتائج التالية: معظم العينة كانوا إما (راضين جدا أو راضين) بعلاقاتهم بهذا النظام ، الدور المهم للنظام في التأثير في القرارات المباشرة، إيجابية التغذية الراجعة(Feed Back)على الموقع والإصدارات ، أظهر المسح أن النظام أعطى نجاحاً كبيراً للدخول في المعلومات.

- **ملخص الدراسات السابقة:**

تم فيما سبق تقديم عدد من الدراسات المحلية والعربية والعالمية، التي تناولت العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وصنع القرارات، كما تم انتقاء هذه الدراسات من عدد لا بأس به من الدراسات ، حيث إن كلاً من هذه الدراسات تضيف قيمه ومعنى وجانباً مهماً يلقي الضوء على العديد من الأمور ذات العلاقة . ويفسر وجود هذا الكم من الدراسات هوالارتباط الوثيق بين نظم المعلومات الإدارية ، صنع القرار وكما أوضحنا ذلك في بداية هذه الدراسة، كما

زاد من أهمية الموضوع ، وبالتالي زيادة استقطاب الباحثين للخوض في هذا المجال هو كثرة العناصر التي تتألف منها نظم المعلومات الإدارية.

النتائج والمناقشة:

هل توجد علاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وفعالية القرار الإداري اعتماداً على معايير جودة المعلومات من حيث (البعد الزمني، البعد الشكلي، بعد المحتوى)؟.

يتطلب تحديد العوامل الأساسية لنوعية القرارات الإدارية الصحيحة في مصرف الإسكان للتجارة والتمويل (18) عنصراً من العناصر التي وردت في أداة القياس(استبانه الدراسة) ، التي تتعلق بالإجابة عن أسئلة الدراسة من خلال اختيار الأسلوب التحليلي الأنسب لهذا الغرض ، بحيث يعمل على تجميع هذه المتغيرات في مجموعات طبقاً لعلاقة الارتباط بين هذه العناصر، لتشكل كل مجموعة عاملاً من عوامل قياس العلاقة ما بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، ونوعية القرار الإداري الجيد والصحيح، وقد استخدم الباحثون أسلوب تحليل العوامل الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis) بوصفه الأنسب لهذه الغاية. ويعزى استخدام هذا الأسلوب إلى قدرته على تصنيف المتغيرات وتجميعها في بناء جيد، وعلى شكل مجموعات تدعى عوامل، يحدد أعدادها وأعداد المتغيرات المكونة لكل وحدة منها، ودرجة أهمية كل متغير على العامل التي تحمل عليها. وكما في دراسة (Hedderson & Fisher ,1993) وفي هذا المجال استخدم الباحثون نموذج المكونات المحورية (The Principal Components Factor Model)، مع تدوير العوامل باستخدام طريقة الفاريماكس (Varimax Rotation) ، وهي عبارة عن عملية حسابية يجريها تحليل العوامل لزيادة ميل، أو توجه كل متغير ثم تحميله بشكل كبير على ركيزة واحدة (الفار، 1995) واستخدمت الدراسة أسلوب تحميل العوامل (Factor Loading) حيث تم إهمال المتغيرات التي حصلت على درجة تحميل اقل من (0.40) في كل عامل وهو الحد الأدنى المستخدم في هذه الدراسة . تشير درجات التحميل إلى مقدار التحميلات لكل متغير بغض النظر عن كونها سالبة أم موجبة، ويكون المتغير ذو التحميل الأكبر والأكثر تأثيرا في العامل عن المتغير ذي التحميل الأقل . وقد اقترح (كومري) Comrey مقياس لدرجة التحميل كما يلي: إذا تجاوز (0.71) ممتاز، (0.70-0.63) جيد جداً، (0.62-0.55) جيد، (0.54-0.40) مقبول، اقل من (0.40) ضعيف. وأضاف بعض الباحثين مثل (Tabachnick& Fiddell, 1983) تحديد درجة التحميل الدنيا التي لا يقبل المتغير بعدها للبقاء على العامل تعود إلى تفضيل الباحث في هذا المجال. بينت نتائج التحليل أن العوامل التسعة قد شرحت مقداراً إجمالياً من التباين الكلي (Total Variance) بلغ (63.1%) ، ومن اجل تحديد العوامل الأساسية لفعالية القرار الإداري المعتمد على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في مصرف الإسكان للتجارة والتمويل ، سيتم تحليل العناصر العشرة التي وردت في أداة القياس (الاستبانة) ومن خلال الارتباط بين هذه الأبعاد، ووجود عدد من الأبعاد الفرعية ذات الصلة بها تم قياسها بناء على هذه المكونات الفرعية لكل عامل ، حيث نجد أن البعد الزمني يقاس من خلال عاملي (الحداثة والتوقيت المناسب للقرارات). وأما البعد الشكلي فيشتمل على ثلاثة عناصر هي: (وضوح القرارات، وترتيبها بطريقه معينة تخدم عملية صنع القرار، وان تكون شاملة لكافة الجوانب المهمة التي تتطلب عملية صنع القرار)، أما بعد المحتوى فسيتم قياسه من خلال عوامل (الدقة ومدى ارتباط هذه المعلومات وكذلك درجة اكتمالها).

بينت نتائج التحليل أن العوامل الثلاثة لفعالية القرار الإداري قد أظهرت مقداراً إجمالياً من التباين الكلي (Total Variance) بلغ (20.7%) وبالنظر إلى العوامل الثلاثة ورغم اختلاف المتغيرات لكل عامل منه إلا أنها أظهرت تقارباً وترابطاً في المعنى.

السؤال الأول: هل توجد علاقة بين نظم المعلومات الإدارية، وجودة القرار الإداري، اعتماداً على معيار جودة المعلومات البعد الزمني من حيث (الحداثة، التوقيت)؟

اشتمل هذا العامل على ثلاثة متغيرات تعرضت إلى أثر البعد الزمني للمعلومات ، والذي بدوره يؤثر في عملية صنع القرار الإداري ، حيث يبحث بعدي (الحداثة والتوقيت). ويظهر أهمية هذا العامل من حيث توافر المعلومة المناسبة في الوقت المناسب الذي تتطلبه عملية صنع القرار الإداري ، وإلا تصبح هذه المعلومة غير ذات جدوى إذا لم تتوافر في الوقت المناسب. حصل هذا العامل على قيمة لمعامل الاتساق الداخلي بلغت(0.853) وتعد ثاني أعلى قيمة بين القيم التي حصلت عليها العوامل الأخرى، تراوحت درجات تحميل متغيرات هذا العامل ما بين (0.678) و(0.780) في حين شرح هذا العامل ما نسبته (9.1%) من التباين الكلي. والجدول رقم (2) يبين تفاصيل هذا العامل .

يتضح من الجدول أن المتغير الذي حصل على أكبر قدر من التحميل على هذا العامل هو المتغير(9) حيث يبين أن التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب يقلل من فاعليتها في صنع قرار إداري صحيح.

الجدول رقم(2) نتيجة اختبار تحليل العوامل والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات عينة الدراسة نحو العامل الأول لفعالية القرار الإداري (البعد الزمني)

معامل الثبات = 0.853			معامل التباين = 0.095
رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التحميل
9	إن التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب يقلل من فاعليتها في اتخاذ قرار إداري صحيح.	2.69	0.80	0.780
10	تعد عملية تحديث المعلومات المخزنة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ضمن آلية معينة أمراً مهماً في اتخاذ القرارات.	3.17	0.77	0.678
17	يمكن الاستفادة من نظم المعلومات في إعطاء معلومات حدثت في الماضي والتي قد يعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية.	3.00	0.73	0.719

يبين الجدول رقم (2) أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا العامل قد تتراوح ما بين (2.69) و(3.17) وهي تشير إلى درجة ممارسة متوسطة من قبل الموظفين في البنك حيث إن أعلى ممارسة كانت اعتبار عملية تحديث المعلومات المخزنة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ضمن آلية معينة أمرا مهماً في صنع القرارات الإدارية وهذا يوافق الواقع ، حيث إن عملية التحديث للمعلومات تعد أمرا مهماً للبعد الزمني . إن عملية صنع القرار تتكون من مراحل مختلفة كما تم التعرف على ذلك في بداية هذه الدراسة، وتعتمد كل مرحلة على المرحلة التي سبقتها أي في

نظام كامل ومتكامل ، فإذا تم اعتماد إحدى هذه المراحل على معلومة قديمة لا تتماشى مع الواقع الحالي أو المستقبلي فان القرار أيضا يتأثر بذلك، ويصبح هنالك خلل في منتج القرار الإداري . تتفق هذه الدراسة مع الدراسات الأخرى في نظم المعلومات الإدارية مثل دراسة(أبو رمضان،2000) حيث درست هذا البعد من خلال صنع القرار في التوقيت المناسب باستخدام نظم المعلومات الإدارية، وكذلك دراسة(النظاري،1990) حيث درس هذا العامل تحت مسمى الوقت المناسب، ودراسة(عز الدين،2002) من خلال طرح مفهوم زمن اتخاذ القرار وتنفيذه حيث يكاد يكون هنالك شبه إجماع من قبل معظم الباحثين في هذا المجال حيث إن (الحداثة والتوقيت) من الأمور المهمة التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.

السؤال الثاني: هل توجد علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة القرار الإداري، اعتمادا على معيار جودة المعلومات البعد الشكلي من حيث (الوضوح، الترتيب، الشمولية)؟.

احتوى هذا العامل على أربعة متغيرات تطرقت إلى أثر البعد الشكلي للمعلومات اللازمة لصنع قرار إداري صحيح وفعال، حيث يتضمن هذا البعد الوضوح كون المعلومة الجيدة هي المعلومة التي تتصف بالوضوح ليسهل فهمها من قبل مستخدمها، ويجب أن تكون خالية من الغموض، وكذلك الترتيب حيث إنه يجب تقديم المعلومة بصوره متتابعة ومتسلسلة وحسب حاجة مستخدمها لصنع القرار وأخيرا الشمولية حيث تشتمل على ما يلزم من معلومات كاملة أي بمعنى تفصيل المعلومات بشكل واضح يسهل استخدامها في عملية صنع القرار الإداري، وكل ذلك يتم القيام به عن طريق الاستخدام الصحيح لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة. حصل هذا العامل على قيمة لمعامل الاتساق الداخلي بلغت (0.887) ويعد العامل الأكثر قيمة من بين القيم التي حصلت عليه العوامل الأخرى، تراوحت درجات تحميل متغيرات هذا العامل ما بين (0.502) و (0.684) في حين شرح هذا العامل ما نسبته (5.7%) من التباين الكلي. ومن الجدير بالذكر أن من الأمور التي انفردت بها هذه الدراسة دراسة أبعاد جودة المعلومات وبالتالي تعد من أبعاد جودة القرار حيث تم الحديث عن البعد الزمني سابقا ونتحدث الآن عن البعد الشكلي وسيتم لاحقا تناول بعد المحتوى، وان كانت قد طرحت في الأدبيات والمصادر المكتبية مثل دراسة (طه،1999، ص754) إلا انه لم يتم التطرق لها بشكلها الحالي في الدراسات الميدانية مع أنه هنالك عدد من الباحثين درس بعض جزئيات هذه الأبعاد مثل دراسة (أبو رمضان،2000) حيث تناول كفاية المعلومات الإدارية وهذا ما يتفق مع عنصر الشمولية الذي طرحته هذه الدراسة، وكذلك أخذت دراسة(ملكاوي،2002) بعد التفصيل الذي يتفق مع البعد الشكلي شكلاً ومضموناً، والجدول رقم (3) يبين تفاصيل هذا العامل.

الجدول رقم(3) نتيجة اختبار تحليل العوامل والمتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لاتجاهات عينة الدراسة نحو العامل الثاني لفعالية القرار الإداري (البعد الشكلي)

معامل الثبات = 0.887		معامل التباين = 0.057	
رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التحميل

1	أستطيع استخدام نظم المعلومات اليدوية عند اتخاذ القرارات في حالة تعطل أو عدم توافر أجهزة الحواسيب.	2.71	0.80	0.532
8	لا أحتاج إلى نظم معلومات إدارية محوسبة طويلة ومفصلة عند اتخاذ قراري .	2.43	0.85	0.624
9	المعلومة التي قد أحتاجها لاتخاذ القرار تقدم من قبل نظم المعلومات رقمياً أو بيانياً أو رياضياً أو بشكل وصفي.	2.76	0.74	0.502
16	تمتاز نظم المعلومات المستخدمة في المصرف بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لصنع القرارات.	3.05	0.73	0.684

يتضح من الجدول أن المتغيرات التي حصلت على أكبر قدر من التحميل على هذا العامل هي (35) و(16) حيث تبين أن نظم المعلومات المستخدمة في البنك تمتاز بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لصنع القرارات. يبين هذا العامل بان نظم المعلومات المستخدمة في البنك ذات بعد شكلي عالٍ من حيث وضوح هذه المعلومات بحيث ينسجم ذلك مع الكفاءة العالية لهذه المعلومات وبالتالي فعالية عالية لصنع القرارات. يبين الجدول رقم(3) أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا العامل قد تراوحت ما بين (2.43) و(3.05) حيث تشير إلى درجة ممارسة متوسطة من قبل الموالمصرف،المصرف ، حيث إن أعلى ممارسة كانت في أن نظم المعلومات المستخدمة في المصرف تمتاز بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لصنع القرارات، وهذا ما سبق التقديم له عند شرح معامل التحميل.

السؤال الثالث: هل توجد علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة القرار الإداري، اعتماداً على معيار جودة المعلومات بعد المحتوى (الدقة، الارتباط، الاكتمال).؟

يحتوي هذا العامل على ثلاثة متغيرات تطرقت إلى اثر بعد محتوى المعلومات اللازمة لصنع القرارات الإدارية والذي بدوره يؤثر في محتوى القرار الإداري من خلال بحث ثلاثة عناصر أساسية هي (الدقة والارتباط والاكتمال). الدقة وتشير إلى درجة خلو المعلومة من الخطأ وأنها تعبر عن الموقف كما هو في حقيقته، أما الارتباط فيعني درجة ملائمة المعلومات لطلب المستخدم حيث يجب أن ترتبط المعلومة المقدمة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بموضوع القرار الذي يريد مستخدم النظام صنع قراره حوله . وأما بالنسبة للاكتمال فيعني ضرورة أن توافر المعلومة المقدمة من نظام المعلومات كل ما يحتاجه صانع القرار عن موقف معين ورغم الاعتراف بأن هنالك صعوبة في تحقيق الاكتمال المطلق إلا أنه يجب محاولة الوصول إلى درجة كبيرة جداً من هذا المجال. حصل هذا العامل على قيمة لمعامل الاتساق الداخلي بلغت(0.810) حيث تعد ثالث أعلى قيمة من بين القيم التي حصلت عليها القيم الأخرى، تراوحت درجات تحميل متغيرات هذا العامل ما بين (0.520) و(0.745) في حين شرح هذا العامل ما نسبته (5.5) من التباين الكلي والجدول رقم (4) يبين تفاصيل هذا العامل.

الجدول رقم(4) نتيجة اختبار تحليل العوامل والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات عينة الدراسة نحو العامل الثالث لفاعلية القرار الإداري(بعد المحتوى)

معامل الثبات = 0.810		معامل التباين = 0.055		
رقم الفقرة	الفقرة	الوسط	الانحراف	معامل

		الحسابي	المعياري	التحميل
7	توافر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة معظم المعلومات اللازمة لاتخاذ قراري.	2.95	0.57	0.520
12	تعد نظم دعم القرارات (DSS) من نظم المعلومات الإدارية التي أستطيع استخدامها في جميع مراحل صنع القرارات ولجميع أنواع القرارات.	2.67	0.69	0.580
14	إن تقنية استخدام النماذج(Models) تعطي صورة حقيقية وصفية عن طبيعة المشكلة التي سأتخذ القرار بشأنها.	2.79	0.79	0.745

يتضح من الجدول أن المتغير الذي حصل على أكبر قدر من التحميل على هذا العامل هو المتغير (30) ، حيث يبين أن استخدام النماذج (Models) تعطي صورة حقيقية وصفية عن طبيعة المشكلة التي سيتخذ الموظف (حسب مستواه الإداري) قراره الإداري بشأنها. وهذا الطرح يوافق الواقع حيث يلامس عناصر المحتوى التي سبق توضيحها حيث إن استخدام النماذج اعتماداً على التقنيات المقدمة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وهذا يوضح من خلال شجرة القرارات ، حيث تقدم المعلومات بشكل يسهل استخدامها لصانع القرار الإداري بصورة واضحة ومبسطة تلامس الواقع. ومما يدل على استخدام هذا الأسلوب من قبل الإداريين في مصرف الإسكان للتجارة والتمويل بدرجة عالية.

يبين الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا العامل تراوحت ما بين (2.67) و(2.95) وهي تشير إلى درجة ممارسة متوسطة من قبل الإداريين في المصرف حيث إن أعلى ممارسة هي تأكيد الإداريين بأن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة في البنك تؤمن معظم المعلومات اللازمة لصنع القرار الإداري حيث يلامس هذا العامل عنصر الاكتمال من عناصر المحتوى. أما بالنسبة إلى نظم دعم القرارات الإدارية (DSS) وهي من نظم دعم المعلومات الإدارية المحوسبة التي تستخدم في جميع مراحل صنع القرارات الإدارية ، فقد سجلت أدنى نسبة عند شرح أنواع نظم المعلومات الموجودة في المصرف سابقا، وهذا يتماشى مع إجابات أفراد العينة حول توافر هذه التقنية في المصرف، حيث سجلت درجة متدنية مما يدل على الاستخدام القليل لنظم دعم القرارات وكما سبق توضيح ذلك في شرح أنواع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة الموجودة في البنك .

السؤال الرابع: هل هنالك فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة الدراسة حول دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في صنع القرارات الإدارية تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مدة الخدمة في الوظيفة الحالية، المستوى الإداري) ؟

حسب الجنس:

يبين الجدول رقم (5) نتائج اختبارات (ت) لأثر الجنس في درجة ممارسات الإدارات (التشغيلية والوسطى والعليا) في مصرف الإسكان للتجارة والتمويل لنظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية . يظهر من الجدول عدم وجود فروقات مهمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة ممارسة نظم المعلومات في صنع القرارات تعزى للجنس ، وذلك كون القطاع المستهدف للدراسة تركز على الفئات الدنيا من

الموظفين (الإدارة الوسطى والتشغيلية) حيث يتركز معظم الموظفين من الإناث في هذه الفئة وخاصة في قطاع المصارف ، وبالتالي فإن ذلك ينسجم مع الواقع إضافة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل الإناث تكون أحيانا بدرجة أكبر إن لم تكن مساوية للذكور وبالتالي فإن الزيادة هنا تتعادل مع قلة المراكز الإدارية العليا التي تحتلها المرأة في مختلف المؤسسات وبالنتيجة تتلاشى هذه الفروق لهذا العامل . أما بالنسبة لعدم وجود أثر للجنس على استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة فمن الممكن أن يُعزى ذلك إلى رغبة المرأة في العمل في قطاع البنوك وذلك لأنه يتناسب مع الطبيعة الفيزيائية للمرأة حيث توفر البنوك جواً ملائماً أو مريحاً لعمل المرأة قد يتجاوز قطاع التعليم كما أن عدم وجود الاختلاف في صنع القرارات الإدارية قد يعزى إلى محاولة المرأة تخطي العقبات والحواجز التي تواجهها عند صنع القرارات الإدارية، ويتفق هذا الطرح مع (Okanlawon,1994) كما يلاحظ التركيز على دور المرأة في المجتمع وفي كافة المجالات مما دفع بها إلى مجاراة الرجل في معظم المجالات، كما أن المرأة تتميز بقدرة أكبر من الرجل في بناء قنوات الاتصال من خلال استخدام المعلومات بشكل اكبر من الرجل وهذا ما أكدت عليه دراسة(G alea & Wright,1999).

الجدول رقم(5) نتائج اختبار(ت) لأثر الجنس في دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في صنع القرار الإداري

المتوسطات الحسابية				
البعد	ذكور	إناث	قيمة ت	دلالة ت
البعد الزمني	3.08	2.97	1.487	0.138
البعد الشكلي	2.76	2.69	1.065	0.288
بعد المحتوى	2.80	2.81	0.128	0.898

تتفق هذه النتائج مع ما ورد في الأدبيات التي بحثت العلاقة ما بين نظم المعلومات وصنع القرارات والتي أظهرت عدم وجود فروقات مهمة إحصائياً مثل دراسة (العمري،2001) بينما تختلف هذه النتائج مع بعض الدراسات الأخرى مثل دراسة(Okanlawon,1994) و(Harrison ,1987) وذلك كون المشكلات والتحديات التي تواجه المرأة تختلف عما يواجهه الرجل، إضافة إلى التأثير الكبير للمجتمع.

حسب العمر:

يبين الجدول رقم (6) نتيجة تحليل التباين الأحادي لأثر العمر في درجة ممارسة الإدارات بمستوياتها الثلاثة (التشغيلية والوسطى والعليا) في مصرف الإسكان للتجارة والتمويل لدور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في صنع القرارات الإدارية. حيث يظهر من الجدول وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في ممارسة الإدارات للبعد الشكلي لصنع القرارات الإدارية المعتمدة على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بعناصر هذا البعد الثلاث (الوضوح والترتيب والشمولية)، حيث يظهر من قيم (F) المحسوبة أنها جميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) ويظهر من قيم المتوسطات الحسابية إن ممارسة البعد الشكلي كانت من قبل الفئة العمرية (41-50) عاماً حيث يفسر ذلك أنه كلما زاد العمر لهؤلاء الموظفين كلما ازداد تركيزهم على البعد الشكلي.

الجدول رقم(6)نتائج تحليل التباين الأحادي لأثر متغير العمر على دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في صنع القرار الإداري

المتوسطات الحسابية						
البعد	30 سنه واقل	31–40 سنة	41–50 سنة	51–60 سنة	F	p
البعد الزمني	3.06	3.03	2.98	4.00	2.193	0.090
البعد الشكلي	2.73	2.70	2.86	2.00	3.076	0.029
بعد المحتوى	2.78	2.76	2.91	3.00	0.988	0.399

أما بالنسبة للعوامل الأخرى فلا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية وقد تعزى إلى الكفاءة في المستويات الإدارية في التدريب وبالتأهيل الجيد لكافة الفئات العمرية فيما يخص أبعاد (الدقة والسرعة والسهولة والملائمة ودرجة المخاطرة ودرجة المشاركة والبعد الزمني وبعد المحتوى) حيث تختلف هذه النتائج في بعض جوانبها مع الدراسات الأخرى التي تقول بأن الفئات العمرية الأقل هي الأكثر عملا على المخاطرة مثل دراسة (Hitt & Tyler,1991) .

حسب المؤهل العلمي:

يبين الجدول رقم (7) نتائج تحليل التباين الأحادي لأثر المؤهل العلمي في درجة ممارسة المدراء في بنك الإسكان للتجارة والتمويل لصنع القرارات الإدارية بالاعتماد على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، يظهر من الجدول وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في ممارسة الإدارات لنظم المعلومات وتتمثل في (السرعة والسهولة ودرجة المشاركة) تعزى للمؤهل العلمي ويظهر من قيم (F) المحسوبة إن هذه الفروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

يلاحظ بان حملة الدبلوم هم الفئة الأكثر ممارسة لعامل السرعة وقد يفسر ذلك بارتباط حملة الدبلوم بالفئات العمرية الكبيرة والذين لهم خدمة أطول في البنك حيث إن طول فترة ممارستهم للعمل تجعل من قدرتهم على صنع القرارات الإدارية أكثر سرعة من غيرهم . أما بالنسبة للارتباط بالفئة العمرية الكبيرة حيث نرى أن المصارف القديمة التأسيس والنشأة مثل مصرف الإسكان للتجارة والتمويل، فلم يكن التركيز كبيراً على المؤهلات العلمية العالية بشكل كبير وذلك لندرتها إضافة إلى أن المستوى التعليمي قبل عدة عقود كان محدوداً أيضا، ولذلك نجد أن حملة الدبلوم هم الذين يحتلون المراكز الإدارية المتقدمة في البنك(في الإدارات العليا) .

الجدول رقم(7) نتائج تحليل التباين الأحادي لأثر متغير المؤهل العلمي في دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار الإداري

المتوسطات الحسابية					
البعد	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	F	P
البعد الزمني	3.03	3.02	3.15	0.696	0.500
البعد الشكلي	2.81	2.69	2.80	1.590	0.206
بعد المحتوى	2.86	2.76	2.87	1.029	0.359

الاستنتاجات والتوصيات:

بعد تحليل ومناقشة أسئلة الدراسة توصل الباحثون إلى النتائج الآتية:

- أكدت النتائج الارتباط الوثيق الإيجابي بين نظم المعلومات الإدارية، وعملية صنع القرارات الإدارية، حيث لا يكاد يخلو تعريف من تعاريف الباحثين من أن سبب إيجاد نظم المعلومات الإدارية هو صنع القرارات الإدارية، حيث إن نظم المعلومات توضح وتفصل وتسهل كل ما يحتاج إليه صانع القرار من معلومات.
- بينت النتائج أن وجود موقع إلكتروني للمصارف على شبكة الإنترنت يسهل إنجاز العمل في مختلف المجالات، مثل التعريف بهوية المصرف وخدماته ومساعدة الباحثين في تسهيل إجراءات أبحاثهم وانتهاء بالتطبيقات الإلكترونية الحديثة مثل التجارة الإلكترونية التي يعمل المصرف على تطويرها.
- كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الإدارية الموجودة في مصرف الإسكان للتجارة والتمويل وذلك من خلال وجود دائرة الأنظمة.
- أوجدت الدراسة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة عوامل الدراسة المختلفة تعزى لمتغير المستوى الإداري .
- أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة البعد الشكلي من أبعاد فعالية القرار الإداري تعزى لمتغير العمر.

على ضوء النتائج السابقة يوصي الباحثون بما يلي:

- ضرورة استمرار مصرف الإسكان للتجارة والتمويل في تطوير، وتحديث نظم المعلومات الموجودة لديه، ومحاولة الوصول إلى أحدث التقنيات في هذا المجال والعمل على توفير أدوات تكنولوجيا المعلومات غير الموجودة لديهم حاليا.
- إبلاء البحث العلمي أهمية أكبر مما هي عليه الآن ، بحيث تتجاوز الاستجابة الروتينية لاستفسارات الباحثين، وخاصة تلك التي تتعلق بالدراسات العليا وذلك من قبل الهيئات الإدارية العليا ، في مؤسساتنا الوطنية، وعدم عدّ أن هذه الدراسات لا تخصهم والبعد عن وضع أنفسهم في أبراج عاجية يصعب الوصول إليها .
- ضرورة عمل دراسات ميدانية عن نظم دعم القرارات الجماعية (G DSS) والتي تساعد في صنع القرار من مكان العمل للموظف، وتفعل تولد الأفكار.

المراجع:

1. أبو رمضان– *تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعة الأردنية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، 2000.
2. العرجي عاصم محمد حسين و علاونه علي– *واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة*، المجلة العربية للإدارة، مجلد2، العدد1، 2000.
3. البرايت ماري. كار كلاي– 101 *من أكبر الأخطاء التي يقع فيها المديرون*، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، الرياض، 1999.

4. البكري، سونيا – *اثر المتغيرات الشخصية في فاعلية نظم المعلومات الآليه*، الخبراء العرب في الهندسة والإدارة، المؤتمر الدولي العاشر للتدريب والتنمية الإدارية، 1998.
5. البكري، سونيا، مسلم ، علي– *نظم المعلومات الإدارية*، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 1995.
6. الخوري، هاني شحاده – *تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين*، الجزء الأول مدخل تعريفي لتكنولوجيا المعلومات، دمشق، 1998.
7. الرعود، محمد – *أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على فعالية الرقابة الإدارية في القطاع العام الأردني*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، 1999.
8. العجلوني، عبد الفتاح– *تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، 1998.
9. طه، طارق(1999)، مقدمة في إدارة الأعمال، دار الكتب للنشر والتوزيع، مصر.
10. المشاقبه، زياد– *دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في صنع القرارات الإدارية* ، رسالة ماجستير غير منشوره، جامعة اليرموك، 2003.
11. النجار، فايز – *نظم المعلومات الإدارية* ، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط2،2007.
12. النظاري، محمد *نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجاري*، 1990.
13. عبد الهادي،محمد فتحي. بوعزة، عبد المجيد صالح – *المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات وإدارة الأزمات*، *المجلة العربية للمعلومات*، المجلد 16، العدد2، 1995.
14. عز الدين زير، صبرينه –*أثر المعلومات على اتخاذ القرارات*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك،2002 .
15. قندلجي، عامر، الجنابي – *نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات*. الأردن، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2005.
16. مكليود، رايموند – *نظم المعلومات الإدارية*، تعريب سرور،دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 1998.
17. ملكاوي، (2002) أثر الخصائص الهيكلية في فاعلية نظم المعلومات : دراسة في الشركات الصناعية الاردنيه، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.

18. ANDERSON,JOHN ARUM - *Intuition In Management Are Intuitive Managers More Effective?* Journal of Managerial Psychology, vol. 15 NO.1 2000, 46-67.
19. CAIRNS, G. AND BEECH, N. - User involvement in organizational Decision making", Management Decision, vol. 37, No.1, 14-23.
20. CHRISTOFFERSEN LEIF & OTHERS - *Impact of information Decision-Making Processes* Grid-Arendal Issues paper, Portugal, 2000.
21. CONCALVES NUNO PINA & PEDRO ANTUNES - *An information systems approach to support Decision Makers selecting group Decision Processes*",2000.
22. CURTIS GRAHAM & DAVID COBHAM - *business information systems Analysis*, Design and *practice*, Financial Times, Prentic Hall ,2001.
23. GUPTA, UMA G. (). -*Information systems in the 21st century*, Prentice Hall Upper Saddle River, NJ 07458, 2000.
24. HARRISON E. FRANK & MONIQUE A. PELLETIER,- *Levels of strategic decision success ,* Management Decision, vol. 38/2,2000, 107-117.

25. HARRISON E. FRANK - *The managerial Decision Making process,* fifth Edition, Houghton Mifflin Company, Boston, NY. 2001.
26. HEDDERSON, J, & FISHER M. - *SPSS Made simple 2nd Edition*, Wadsworth Publishing, CO, Belmont. 1993.
27. Liebowttz Jay - *Information Systems: success or failure*, Journal of computer information systems, vol. xxx NO.1, 1999, 17-20.
28. MUZAFFAR & SHAIKH - *impact of information technology on the third Millennium Manager*, Florida Institute of technology, 2000, 1-8.
29. SKYRIUS, RIMVYDAS - *Business Decision-Making, Managerial learning And Information Technology*, Challenges to information Clients: A Trans disciplinary Approach, Information Science, Lithuania, 2001.
30. TERRY L. & J. WAYNE - The *Effect of Decision Style on the Use of a Project Management Tool*: An Empirical Laboratory Study, the DATA BASE for Advances in Information Systems - Vol. 36, No. 2. 2005

الملحق رقم (أ)

تحية طيبة وبعد:

يقوم الباحثون بإعداد رسالة ماجستير في قسم إدارة الأعمال بعنوان" دور نظم المعلومات الإدارية في جودة صناعة القرارات الإدارية " دراسة في بنك الإسكان للتجارة والتمويل في الأردن .

يرجى التكرم بالإجابة الدقيقة على فقرات الاستبيان(مع أخذ الوقت الكافي)، مؤكدين لكم بأن المعلومات المقدمة من قبلكم سوف تعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

واقبلوا الاحترام والتقدير

الباحثون

أولا : المعلومات الشخصية

يرجى وضع إشارة (X) عند الإجابة المناسبة:

1. الجنس ذكر ☐ أنثى ☐

2. العمر ☐ 30 سنه أو اقل ☐ 31 –40 سنه ☐ 41 – 50 سنه

☐ 51 –60 سنة ☐ 61 سنه فأكثر

3. المستوى التعليمي ☐ ثانوية فما دون ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس

☐ ماجستير ☐ دكتوراه

4. مدة الخدمة في الوظيفة الحالية

☐ 5 سنوات أو أقل ☐ من 6–10 سنوات

☐ من 11 –15 سنه ☐ 16 سنة فأكثر

5. الوظيفة التي أشغلها .....

6. المستوى الإداري ☐ إدارة تشغيلية ☐ إدارة وسطى ☐ إدارة عليا

ثانيا: درجة فاعلية وكفاية نظم المعلومات الإدارية في البنك ولتقريب المفهوم هي (نظم المعلومات الإدارية بشكل عام) اللازمة لصنع القرار. يرجى التكرم بوضع إشارة (X) في المكان الذي يعكس إجابتكم.

الرقم	الفقـرة	درجة الموافقــة			
		بدرجة عالية جدا	بدرجة عالية	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا

1.	أستطيع استخدام نظم المعلومات اليدوية عند اتخاذ القرارات في حالة تعطل، أو عدم توافر أجهزة الحواسيب.				
2.	أستطيع استخدام الشبكة الدولية (الانترنت) بسهوله عند اتخاذ قراري.				
3.	إن استخدام كلمة السر يعطي أمناً جيداً للمعلومات التي اعتمد عليها في اتخاذ القرار.				
4.	إن استخدام الاجتماعات عبر الفيديو توفر الوقت والجهد، وتسهل عملية اتخاذ القرار بشكل أفضل.				
5	أعتمد في اتخاذ قراري على التخمين، والحدس، والتنبؤ أحياناً، كبديل عند عدم توافر المعلومات الكافية.				
6	أواجه بعض الصعوبات عند استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار.				
7	تؤمن نظم المعلومات الإدارية معظم المعلومات اللازمة لاتخاذ قراري .				
8	لا أحتاج إلى نظم معلومات إدارية طويلة ومفصلة عند اتخاذ قراري.				
9	المعلومة التي قد أحتاجها لاتخاذ القرار تقدم من قبل نظم المعلومات رقمياً أو بيانياً أو رياضياً أو بشكل وصفي.				
10	إن التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب يقلل من فاعليتها في اتخاذ قرار إداري صحيح.				
11	تعد عملية تحديث المعلومات المخزنة في نظم المعلومات الإدارية ضمن آلية معينة أمراً مهماً في اتخاذ القرارات.				

الرقم	الفقرة	درجة الموافقة			
		بدرجة عالية جدا	بدرجة عالية	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
12	تعد نظم دعم القرارات (DSS) من نظم المعلومات الإدارية التي أستطيع استخدامها في جميع مراحل صنع القرارات ولجميع أنواع القرارات.				
13	تتميز نظم دعم القرارات بقدرتها على حل المشاكل المعقدة بسهولة.				

14	إن تقنية استخدام النماذج (Models) تعطي صورة حقيقية وصفية عن طبيعة المشكلة التي سأتخذ القرار بشأنها.				
15	تعد النظم الخبيرة (ES) من نظم دعم القرارات الذكية والمتطورة التي تساعد في اتخاذ القرار في ظل المعلومات غير المؤكدة.				
16	تمتاز نظم المعلومات المستخدمة في البنك بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لصنع القرارات.				
17	يمكن الاستفادة من نظم المعلومات في إعطاء معلومات حدثت في الماضي والتي قد يعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية.				
18	آلية تبادل المعلومات بين فروع البنك المختلفة تسهل عملية اتخاذ القرارات.				