الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان

تأثير نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرار

من اعداد الطالبتين

مرابطي خديجة

زايدي ملاك

تحت اشراف:

د. بوعلي هشام

لجنة المناقشة

اسم ولقب الأستاذ	الجامعة	الصفة
لحول عبد القادر	جامعة سعيدة	رئيسا
بوعلي هشام	جامعة سعيدة	مشرفا ومقررا
هواري مغنية	جامعة سعيدة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2026/2025

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

ما كان لهذا العمل أن يرى النور لولا توفيق اللهعز و جل، فهو أول الشكر و آخره، الحمد لله الذي أنار لنا دروب العلم و أعاننا على بلوغ الغايات بعد طول سعي و اجتهاد، فله الحمد على نعمه التي لا تعد و لا تحصى.

و انطلاقا من قوله صلى الله عليه و سلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

يسرنا أن نتقدم بخالص عبارات الشكؤ و الإمتنان إلى كل من أسهم في إنجاز هذا العمل، و ساهم في إثراء عذه التجربة العلمية بكلمة صادقة أو توجيه نافع أو دفع قيم.

كما نتوجه بجزيل الشكر و التقدير إلى الدكتور المشرف بوعلي هشام على ما قدمه من توجيهات علمية و ملاحظات بناءة، كانت لها الأثر الكبير في إتمام هدا العمل على الوجه المطلوب.

الشكر الموصول إلى جميع الأساتذة و الأستاذات الذين قابلناهم طوال مسارنا التعليمي، و الذين حملوا رسالة العلم بأمانة، فكانوا منارات نهتدي بها في مسيرتنا الأكاديمية.

إلى كل من ترك أثرا جميلا في هده المسيرة، لهم أسمى عبارات الشكر و الامتنان، فبعض الايادي لا ترى في صفحات الإنجاز، لكنها كانت السبب في أن تكتب

الاهداء

-إلي أبي الغائب الحاضر في كل تفاصيل حياتي ،رحلت وأنا صغيرة قبل أن أكتشف معنى الامان بوجودك وتركت في قلبي فراغا علمني كيف أكبر قبل أواني وكل نجاح أصل اليه اليوم كان ينقصه حضنك ،وكل فرحة كانت ناقصة لأنك لست هنا لتراها ،رحمك الله يا أبي وجعل هدا النجاح شاهدت لك لا عليك.

_إلي أمي التي لم تسمح لليتم أن يكسرني يامن خبأتي تعبك خلف ابتسامة وربيتي علي القوة رغم الانكسار كنت لي وطنا حين ضاقت بي الحياة وسند حين لم يكن لي أحد هذا النجاح لك قبل أن يكون لي.

_الي اخي الوحيد وسندي في الحياة يحي

_الي اختي الكبرى صورية يامن كنتي قريبة في كل انكسار وكنتي الجزء الثابت في حياتي

_والي صديقتي العزيزة خديجة والي جميع الاساتدة نشركم علي جهودكم المقدمة ونخص بالذكر الاستاد الكريم الذي كان مشرف علي هدا العمل متواضع الدكتور بوعلي هشام.

والي كل طلبة السنة الثانية ماستر ادارة اعمال 2026

ملاك

الاهداء

«و آخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين»

ﷺما سلكنا البدايات إلا بتيسيره و مابلغنا النهايات إلا بتوفيقهﷺ

إلى من بفضلهما بلغت هذا المقام و برضاهما استقامت لي الدروب، لمن قال فيهما الله: "و اخفض لهما جناح الذل من الرحمة و قل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"

• إلى ذلك الذي تحتضنه حبات التراب... الغائب عن عيني و الحاضر في قلبي... من كان سندي يوما... من علمني أن الدنيا كفاح و سلاحها العلم و المعرفة.. أبي رحمة الله عليه

• لضلعي الثابت... إلى التي كانت صلواتها تسبق خطاي.. و دعواتها تفتح لي مغاليق الأبواب... لمن جعل الله الجنة تحت أقدامها... أمي حفظها الله

•إلى من شددت بهم عضدي فكانوا لي ينابيع أرتوي منها لخيرة أيامي... إخواني و أخواتي

•إلى ابنة عمي و أختي هبة... سندي الذي لا يميل.. وفقها الله في مشوارها العلمي و العملي

•إلى صديقة الدرب و توأم مشواري العلمي ملاك... وفقها الله في باقي حياتها ككل

إلى مؤسسة نفطال و عمالها

_إلى كل طلبة إدارة أعمال دفعة 2026

وفق الله الجميع

م، خديجة

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر	–
اهداء	–
فهرس المحتويات	–
قائمة الجداول	–
قائمة الأشكال	–
مقدمة عامة	أ
الفصل الأول: الإطار النظري حول نظم المعلومات الإدارية	
المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية	**2**
المطلب الأول: مفاهيم حول النظام والمعلومات	**2**
المطلب الثاني : منطقيات اتخاذ القرار	**16**
المطلب الثالث: دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في المؤسسة	**23**
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	**26**
خلاصة الفصل الأول	**38**
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
المبحث الأول: منهجية الدراسة	**40**
المطلب الأول: أدوات جمع البيانات	**40**
المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة	**43**
المبحث الثاني: تحليل النتائج واختبار الفرضيات	**49**
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الاستبيان	**49**
المطلب الثاني: اختبار الفرضيات	**53**
نتائج الدراسة	**60**
خاتمة عامة	**62**
قائمة المراجع	**68**
الملاحق	–

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مقياس سلم ليكرت الخماسي	40
02	(Cronbach's Alpha) كرونباخ–معامل ألفا	41
03	تحليل الثبات الداخلي لفقرات الاستبيان	41
04	توزيع العينة حسب الجنس	43
05	توزيع العينة حسب العمر	44
06	توزيع العينة حسب التحصيل العلمي	45
07	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	46
08	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	47
09	تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح	49
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول أبعاد نظام المعلومات الإدارية	50
11	تحليل التباين لتأثير علاقة جودة المعلومات على فعالية اتخاذ القرار	53
12	تحليل الانحدار الخطي لأثر جودة المعلومات على فعالية اتخاذ القرار	53
13	تحليل التباين لتأثير علاقة سرعة الوصول إلى المعلومات على فعالية اتخاذ القرار	55
14	تحليل الانحدار الخطي لأثر سرعة الوصول إلى المعلومات على فعالية اتخاذ القرار	55
15	تحليل التباين لتأثير علاقة مرونة نظام المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار	56
16	تحليل الانحدار الخطي لأثر مرونة نظام المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار	57
17	تحليل التباين لتأثير علاقة كفاءة مستخدمي النظام على فعالية اتخاذ القرار	58
18	تحليل الانحدار الخطي لأثر كفاءة مستخدمي النظام على فعالية اتخاذ القرار	59

فهرس الاشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مكونات النظام	**3**
02	توزيع العينة حسب الجنس	**44**
03	توزيع العينة حسب العمر	**45**
04	توزيع العينة حسب التحصيل العلمي	**46**
05	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	**47**
06	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	**48**

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال تحليل أربعة أبعاد رئيسية لنظام المعلومات الإدارية تتمثل في: جودة المعلومات، سرعة الوصول إلى المعلومات، مرونة النظام، وكفاءة مستخدمي النظام، ومدى تأثيرها على فعالية اتخاذ القرار.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (35) مفردة من العاملين بالمؤسسة. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامجSPSS ، من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية، من بينها المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل ألفا كرونباخ، وتحليل الانحدار الخطي البسيط.

وأظهرت النتائج أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ (0.950)، مما يؤكد موثوقية البيانات. كما بينت النتائج وجود مستويات إيجابية في استجابات أفراد العينة تجاه أبعاد نظام المعلومات الإدارية، حيث سجلت جميع الأبعاد متوسطات حسابية مرتفعة.

كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لكل من جودة المعلومات، سرعة الوصول إلى المعلومات، مرونة النظام، وكفاءة مستخدمي النظام على فعالية اتخاذ القرار، مع اختلاف في قوة التأثير، حيث كان لأبعاد السرعة والمرونة تأثير أكبر مقارنة ببقية الأبعاد.

وبناء على ذلك، خلصت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دورا محوريا في تحسين عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة، من خلال توفير معلومات دقيقة وسريعة ومرنة تدعم متخذي القرار في مختلف المستويات الإدارية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، اتخاذ القرار، جودة المعلومات، سرعة الوصول إلى المعلومات

Study Summary

This study aimed to investigate the impact of Management Information Systems (MIS) on the decision-making process within the organization under study, by analyzing four main dimensions of the MIS: information quality, speed of access to information, system flexibility, and user efficiency, and the extent of their influence on the effectiveness of decision-making.

The study adopted the descriptive analytical approach. A questionnaire was used as the main tool for data collection from a sample consisting of (35) individual employees within the organization. The data was analyzed using the SPSS program, employing a set of statistical methods, including arithmetic means, standard deviations, Cronbach's alpha coefficient, and simple linear regression analysis.

The results showed that the study tool possesses a high degree of reliability, as the Cronbach's alpha coefficient reached (0.950), confirming the data's reliability. The results also indicated positive levels in the sample respondents' responses towards the dimensions of the Management Information System, as all dimensions recorded high arithmetic means.

The study also found a statistically significant effect for each of information quality, speed of access to information, system flexibility, and user efficiency on the effectiveness of decision-making, with differences in the strength of the effect. The dimensions of speed and flexibility had a greater impact compared to the other dimensions.

Consequently, the study concluded that Management Information Systems play a pivotal role in improving the decision-making process within the organization, by providing accurate, fast, and flexible information that supports decision-makers at various administrative levels.

Keywords: Management Information Systems, Decision-Making, Information Quality, Speed of Access to Information

مقدمة عامة

يتصف القرن الحادي والعشرون بالعديد من الخصائص و التطورات التي أدت إلى حدوث تغير جوهري في آليات عمل منظمات الأعمال ، بحيث تكون هذه التقلبات والتغيرات في بيئة عمل هذه الأخيرة ، والتي تتعلق بنقاط القوة و الضعف وكذا الفرص والتهديدات المؤثرة عليها ، نظرا لسرعة التعقيد و التطور الدائم خاصة في ظل الإقتصاد العالمي المبني علي المعرفة و المعلومات ، هذا الإقتصاد الذي بدأ بأخذ مكانته كضرورة حتمية وكنمط جديد قائم بذاته ، وتعتبر أنظمة المعلومات موردا إستراتيجيا يعتمد عليه من طرف مختلف المنظمات بالإضافة الى احتلالها مكانة واسعة ذات أهمية في كل مجالات وخاصة في المجال الإداري ، هذا ما جعل منظمات الأعمال تحاول دائما توفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب ، الأمر الذي دفعها إلى إيجاد نظم معلومات إدارية قادرة علي تقديم وتوفير معلومات أكثر ملائمة لمستخدميها ، وتحقيق افضل تدفق للمعلومات والمعرفة داخل المنظمة وتعظيم مواردها المعلوماتية .

في الوقت الراهن تحاول المؤسسات الجزائرية النهوض و البحث عن نظم معلومات إدارية ملائمة من أجل تحقيق أهدافها بفاعلية أفضل ، والتي من خلالها يتم تزويد مراكز صنع القرار بالمعلومات اللازمة للوصول إلى قرارات فعالة ، إذ يتوقف نجاح القرار علي مدى صحة هذه المعلومة وطريقة تخزينها وتدفقها في جميع المستويات ونشاطات المؤسسة

إن أهمية القرار تعادل بالضرورة أهمية المعلومات التي أعتمد عليها في صنعها كما انه يلعب دورا أساسيا في ممارسة العمليات الإدارية المختلفة إذ أن نجاح أو فشل الإدارة ينسب إليه ، بحيث ان المدير الناجح يعرف من خلال قراراته الناجحة ، بينما يعبر القرار الضعيف على مدى تعسر المدير في أداء مهامه ، و في الكثير من الأحيان يرى المديرون أن عملية اتخاذ القرارات هي عملهم الأساسي لوجوبهم الاختيار بين عدة بدائل ، ومن ثم الخروج بالحل الأمثل الذي يتساير مع أهداف المؤسسة .

الإشكالية :

انطلاقا من أهمية دور نظم المعلومات في تسهيل عملية صنع القرارات واعتبارها الضرورة التي لابد من توفرها في أي مؤسسة، خاصة مع الانفتاح وفي ظل المنافسة و التقلبات في البيئة الخارجية ، ومن أجل التصدي للتحديات و الحاجيات المتزايدة .

ومن اجل تشخيص الواقع الفعلي لتأثير نظم المعلومات الادارية في اتخاذ القرار في المؤسسة محل الدراسة قمنا بطرحالسؤال المركزي التالي :

ما أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة في عملية اتخاذ القرار بمؤسسة نفطال سعيدة؟

وفي ظل هذه الإشكالية استلزم طرح التساؤلات الفرعية المرتبطة بها وتتمثل في:

- ما المقصود بنظم المعلومات الإدارية، وما أهم خصائصها الداعمة لعملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة؟
- ما مفهوم القرار الإداري، وما المراحل الأساسية التي تمر بها عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة؟
- ما طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وفعالية عملية اتخاذ القرار في المؤسسة محل الدراسة؟
- كيف تؤثر مرونة نظام المعلومات الإدارية في دعم عملية اتخاذ القرار؟
- أي بعد من أبعاد نظم المعلومات الإدارية يعد الأكثر تأثيرا في فعالية اتخاذ القرار داخل المؤسسة؟

الفرضيات :

تنطلق الدراسة من الفرضية الرئيسية الآتية:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية و عملية اتخاذ القرار في المؤسسة محل الدراسة.

وتتفرع عنها الفرضيات الآتية:

1. توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات وفعالية اتخاذ القرار .
2. توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين سرعة الوصول إلى المعلومات وفعالية اتخاذ القرار .
3. توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين مرونة نظام المعلومات الإدارية وفعالية اتخاذ القرار .

4. توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين كفاءة مستخدمي النظام وفعالية اتخاذ القرار.

دوافع اختيار موضوع الدراسة

هناك دوافع ذاتية و أخرى معرفية

- **الدوافع الذاتية :**

- موضوع الدراسة له علاقة بالتخصص
- الإهتمام الشخصي بالموضوع كونه نقطة تحول
- الرغبة بتجديد المعلومات الخاصة بهذا الموضوع لما له من أهمية كبيرة بغرض لفت الإنتباه نحو أهمية إستخدام أنظمة المعلومات.

- **الدوافع المعرفية:**

التطور التكنولوجي و التحول من الإدارة التقليدية الي الإدارة الإلكترونية تراكم كمية هائلة من المعلومات التي لا يمكن تحليلها إلا باستخدام أنظمة المعلومات

أهداف الدراسة :

معرفة مدى مساهمة نظم المعلومات في أهداف المؤسسة تحليل و دراسة دور نظم المعلومات الإدارية في إتخاذ القرار داخل المؤسسة

أهمية الدراسة :

- ابراز دور المعلومات الدقيقة والسريعة في تقليل الأخطاء الإدارية
- مساهمة الدراسة في تقييم نظم المعلومات الإدارية في المنظمات وما تعانيه من مشكلات و صعوبات
- افادة الدراســـة في إســـتنباط بعض الدروس المفيدة للباحثين وحيث يمكن الإعتماد عليها في تطوير الدراسة في مجال نظم المعلومات الإدارية والتعرف علي جوانبها

- التطور الحاضر يستوجب التكلم عن أنظمة المعلومات بسبب كونها تقلل التكلفة وترفع من جودة القرارات المتخذة

الفصل الأول: الإطار النظري حول نظم المعلومات الإدارية

المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية

المطلب الأول: مفاهيم حول النظام والمعلومات

سنستعرض في هذا المطلب المفاهيم الاساسية حول النظام والمعلومات ، وذلك من خلال إبراز تعريف النظام و مكوناته، بالإضافة إلي تعريف المعلومات و الفرق بينها وبين البيانات و المعرفة.

تعريف النظام و مكوناته:

أولا:تعريف النظام

يشير ليدونغ فون برتالونفي في نظريته العامه للنظم الي أن كلمة النظام من الناحية الاصطلاحية ليست محصورة في علم واحد،بل تندرج في الكثير من المجالات العلمية .(BertaLLONFFY, 1973)

عرف فراونة النظام بأنه :مجموعة من العناصر المترابطة و المتناسقة و المتفاعلة بينها تعمل على تحقيق أهداف محددة أو مشتركة .(الزعبي، 2015، صفحة 30 . 31)

كما يعرف النظام علي أنه :إطار متكامل له هدف واحد او اكثر من هدف وهو يقوم بالتنسيق فيما بين الموارد المطلوبة لتحويل المدخلات إلى المخرجات ،و المدخلات تكون خامات أو ألات أو طاقة وذلك بالاعتماد على نوع النظام .(القباني، 2003، صفحة 9)

ثانيا: مكونات النظام

بعد تعريف النظام و مكوناته لابد من إعطاء فكرة عن مكوناته بشكل عام ، حيث تتفق أغلب الدراسات بأن النظام يشمل على المكونات التالية :

1.1. المدخلات : عبارة عن مجموعة من العناصر الضرورية لتشغيل النظام وهي :

أولا: المدخلات المادية : وهي المدخلات الملموسة والتي تعد من أصول النظام كرؤوس الأموال ،الآلات التجهيزات.

ثانيا :المدخلات البشرية :وهي المتعلقة بالعنصر البشري .

ثالثا: المدخلات المعنوية :وهي السياسات المتبعة و المعلومات الخاصة بالبيئة .

رابعا: المدخلات التكنولوجية :وتشمل الاساليب الانتاجية المتنوعة و التقنيات الحديثة و المتطورة .

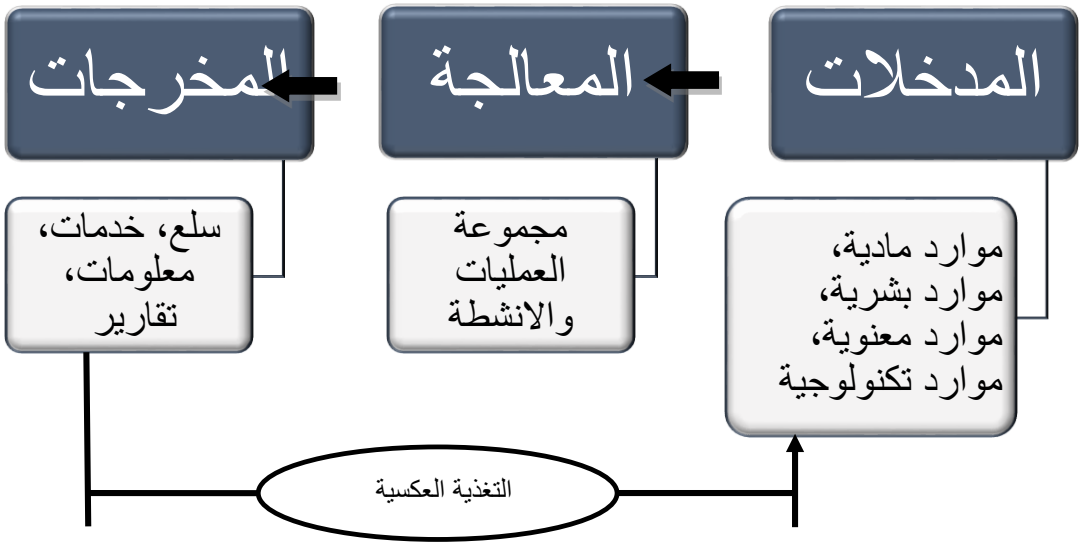
2.1 المعالجة: هي عبارة عن مجموع العمليات والأنشطة المختلفة، التي يتم بموجبها إخضاع المدخلات لعملية تحويل إلى مخرجات تتلائم مع متطلبات واحتياجات المسيرين.

3.1 المخرجات : هي عبارة عن ناتج عملية تحويل المدخلات، وقد تكون المخرجات في شكل سلع أو خدمات او معلومات أو تقارير، وتعتبر المخرجات الأداة التي يمكن من خلالها التحقق ما إذا كان النظام قادر على تحقيق أهدافه أم لا .

4.1 التغذية العكسية: هي بيانات حول أداءالنظام.

5.1 حدود النظام: وهي المنطقة التي تفصل نظاما معينا عن نظام آخر، كما أنها تفصل النظام عن بيئته وتمر من خلاله مدخلات ومخرجات النظام في عملية التبادل مع البيئة .

6.1. بيئة النظام: يعني أن النظام لا يمكن أن يكون بمعزل عن النظم الأخرى، التي تشكل في مجملها بيئة النظام، وأن العناصر التي تتواجد خارج النظام لا يمكن اعتبارها كلها بمثابة مكون من مكونات بيئة النظام، إلا في حالة ما إذا كانت لها تأثير على آداء النظام وفي نفس الوقت لا يمكن للنظام التحكم فيها.(كورتيل، 2015، صفحة 22.21)



الشكل (01) مكونات النظام

المصدر : فريد كورتيل، د. حناش حبيبة، نظم المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات، زمزم ناشرون وموزعون الأردن . الطبعة الاولى، 2015، ص 21.

تعريف نظم المعلومات:

قبل التطرق لمفهوم شامل لنظم المعلومات سنقوم بإعطاء تعريف لكل مصطلح بها بهدف فهم أفضل وتجنب الوقوع في الخلط بين المفاهيم:

1. تعريف المعلومات: هي مجموعة من البيانات المؤسسة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص، وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكّن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.(قنديلجي، 2009، صفحة 29)

2. تعريف البيانات: عرفها المشرقي بأنها " الحقائق والأرقام والخرائط والكلمات والإشارات التي تعبر عن فكرة ، والتي يمكن ترجمتها ومعالجتها من قبل الإنسان أو الأجهزة الإلكترونية لتتحول إلى نتائج يمكن الإستفادة منها .(المشرقي، 1997)

3. المعرفة: هي المادة المصنعة (المستخرجة) من المعلومات ، فالمعرفة هي حصيلة ما يمتلكه فرد أو منظمة او مجتمع من معلومات وعلم وثقافة في مجال معين والمعرفة هي حصيلة أو خلاصة البيانات والمعلومات.(الحسنية، 2006، صفحة 24 . 25)

تعريف نظام المعلومات:

إن اختلاف تعريف نظام المعلومات راجع لاختلاف الخلفية العلمية لمقدميها ، لذا ظهرت العديد من التعاريف نذكر منها :

يعرف نظام المعلومات بأنه :"يتضمن عناصر الأفراد والإجراءات و الطرق والبرامج و الأجهزة الضرورية للحصول على البيانات وتخزينها و تحليلها و استرجاعها لكي يمكن التوصل للمعلومات منها"(الهادي، 1989، صفحة 161)

كما يرى بعض الباحثين بأنه " النظام الذي يقوم بجمع المعلومات و معالجتها و تخزينها و تحليلها و توزيعها لغرض خاص. يتكون كل نظام معلومات من أجهزة و برامج وبيانات وإجراءات و أفراد " (Riaza, 10 february2013, p. 992)

في حين عرفها باحثون آخرون بأنها مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع ، وإسترجاع،وتشغيل وتخزين ونشر المعلومات بغرض عمليات صنع القرار وهي أيضا مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلال تنفيذها توفير معلومات تستخدم لدعم عمليات صنع القرار"(السديري، 2014، صفحة 19)

تعريف نظم المعلومات الادارية

1. تعريف نظم المعلومات الادارية

إن كثرة تعاريف نظم المعلومات الادارية ناتج عن اختلاف طريقة تناول هذا الموضوع من قبل الباحثين و المختصين و يمكن تقييم هؤلاء الباحثين و المختصين الى فئات:

الفئة (1) تركز على أن الهدف الأساسي من نظم المعلومات هو اتخاذ القرارات وقد أيدا هذا المفهوم الكثير من الباحثين منهم

Regnols

الفئة(2) تركز على أن الهدف الأساسي من نظم المعلومات هو معالجة البيانات ومن العلماء الذين أيدو هذا

Sanuelsen،Murach

الفئة (3) تركز على أن الهدف الأساسي من نظم المعلومات هو خزن و استرجاع البيانات فقط ومن انصار هذه المجموعةRoss،Murdie

الفئة (4) هي التي تؤكد بأن هدف هذه النظم هو تهيئة المعلومات للإدارة لغرض استخدامها في عمليات التخطيط و الرقابة و التنظيم و اتخاذ القرار و هذه النظم تكون ذات معلومات كاملة و تعتمد على الحاسبة الالكترونية و من أنصار هذه المجموعة Davis

الفئة(5) تركز على أن الهدف الأساسي من نظم المعلومات هو وصف نشاطات المنظمة حاضر وماضيا و مستقبلا و تستخدم الحاسبة الالكترونية في تنفيذ هذه النظم و من أنصار هذه المجموعة

Mcleod (هاشم ع.)

من باب الاحاطة الشاملة بتعريف نظم المعلومات الادارية يجب أن نقوم بعرض المجموعة الآتية من التعاريف:

1- تعرف نظم المعلومات الادارية على أنها مجموعة تنظيمية من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بالعمليات الداخلية للمؤسسة والخارجية لها وهي تلك التي تدعم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المؤسسة من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب لمساندة عمليات صنع القرار .(الصريفي، 2005، صفحة 26)

ركز الباحثان في تعريفهما لنظم المعلومات الادارية على أنه مختلف الوسائل التي توفر وتمد الادارة بالمعلومات المختلفة وفي الوقت المناسب مما يساهم في دعم وظائف الادارة المختلفة وبالتالي المساعدة في عملية اتخاذ القرار .وفي

2- كما يعرفها ابراهيم سلطان :"على أنها نظام مبني على الحاسب التالي ،يوفر المعلومات المسؤولين ،عن وحدة تنظيمية ،وتصنف هذه المعلومات ما حدث في الماضي ،وماحدث حاليا ،والتنبؤ بالمستقبل ، وبتوافر هذه المعلومات في الشكل تقارير دورية ، وتقارير خاصة ومخرجات نماذج رياضية تستخدم في عملية اتخاذ القرار وحل المشكلات ".(الدين، صفحة 36)

ركز التعريف على أن نظم معلومات الادارية تتركز على الاعلام الآلي الذي يوفر مختلف المعلومات على شكل تقارير ونماذج رياضية تساهم في عملية اتخاذ القرار وحل المشكلات .

وقد عرف &: نظم المعلومات بانها عبارة عن مكونات مجتمعة ومرتبطة تعمل مع بعضها البعض لجمع المعلومات ،وتخزينها ومعالجتها لدعم عملية صنع القرار و التصنيف والرقابة ،والتحليل على مستوى المؤسسة بحيث تصبح واضحة للإدارة ،كما تساعد الاداريين والعاملين في تحليل المشاكل واستيعاب المواضع الصعبة. (Laudon)

وهنا التعاريف السابقة يتبين لنا بأن نظم المعلومات الادارية عبارة عن مجموعة من المكونات المترابطة التي تشمل على جمع البيانات والمعلومات ، وتحليلها وبثها على مستوى الادارة لتسهيل عمليات التخطيط و التنظيم الرقابة والتوجيه كما أنها تساعد على اتخاذ القرارات الادارية المختلفة .

خصائص النظم الادارية :

يتصنف نظام المعلومات خصائص تتمثل بالآتي: (اخرون، 2009، الصفحات 110-111)

إمكانية التعامل مع كم كبير من البيانات: يمكن لنظم دعم القرار و البحث عن معلومات في قواعد بيانات متعددة.

توفر نظم دعم القرارات مرونة كبيرة إذ يمكن تصميم التقارير بحسب الحالة التي توفر أفضل استفادة ممكنة .

إمكانية الحصول على البيانات من مصادر مختلفة ،فقد توجد بعض البيانات على حواسيب شخصية أو على أجهزة كبيرة أو على شبكات .

الاستخدام المتطور للرسوم البيانية ،فمن المعروف أن الصورة أبلغ تعبيرا من الكلمة ، إذ يمكن لنظم دعم القرارات أن تزود المديرين برسومات بيانية معبرة و جذابة .

إمكانية استخدام "ماذا"،&في التحليل يعتمد هذا الأسلوب على إجراءات تغيرات افتراضية على البيانات و مشاهدة أثر هذه التغيرات على النتائج.

في حين يرى &بأن نظم المعلومات الادارية تتصف ب : (الزعبي ا.، 2004، الصفحات 53-54)

تعتبر نظم المعلومات الادارية نظم مفتوحة، تتأثر بالبيئة الخارجية و تأثر بها .

سهلة التطبيق و الاستخدام من قبل المستفيد دون الحاجة الى الخبرة أو تدريب كبير .

نظم المعلومات الادارية هي نظم فرعية لأنها تشكل جزء من النظام الكلي للمنظمة .

نظم المعلومات هي نظم تحاور بينها و بين المستفيد أي تستجيب ل نظم تحاور بينها و بين المستفيد أي تستجيب لاستفسارات المستخدم للتأكد من تقديم المعلومات المطلوبة.

أنواع نظم المعلومات الإدارية و خصائصه:

أولا: أنواع نظم المعلومات الإدارية

هناك كم هائل من التصنيفات لأنواع نظم المعلومات الإدارية فاتساع مجال النشاط الذي تمارسه المؤسسة و تعدد النشاط داخل الوظائف وكذا اختلاف طرق معالجة للبيانات سواء يدويا أو آليا كل هذه الأسس كان لها دور كبير في تصنيفات نظم المعلومات الإدارية وهي كالتالي :

1-حسب المستوى التنظيمي تنقسم الي: (حسن، 2019، صفحة 4)

- نظم المعلومات الإدارية على مستوى الإدارة : وهي نظم معلومات توضع لخدمة إدارة معينة مثل:الإنتاج ، المالية ....إلخ .

- نظم المعلومات الإدارية على مستوى المنظمة: وهي نظم معلومات تخدم المنظمة بشكل عام، وتربط جميع الإدارات ووحدات المنظمة في نظام معلومات واحد.

- نظم المعلومات الإدارية على مستوى عدة منظمات: وهي نظم المعلومات التي تربط أكثر من منظمة مع بعضها البعض مثل البنوك،المستشفيات،الفنادق.

2- حسب اهتمامها وطبيعة عملياتها وتقسم الي : (حسن، 2019، صفحة 5)

– نظم معالجة العمليات: وهي نظم التي تخدم نشاطات و عمليات محددة في المؤسسات و تعالج بياناتها، وتخدم المستويات التنفيذية ، وتعتبر بيانات عملياتها مدخلا من مدخلات نظم المعلومات الإدارية .

– نظم التقارير الإدارية: وهي نظم التي تقدم المعلومات اللازمة لمتخذ القرارات في منظمات الأعمال المختلفة وتصدر معالجتها للبيانات في صورة تقارير بصفة دورية.

– نظم دعم جماعات العمل : وهذه النظم تعمل على دعم الموظفين و المدراء في أعمالهم اليومية ، من خلال شبكة العمل والبريد الإلكتروني وشبكات تبادل المعطيات بينهم .

– نظم دعم القرارات : وتهدف إلى مساعدة المدراء في اتخاذ القرارات .

– النظم الخبيرة: وهي أحد فروع الذكاء الصناعي وتستخدم للوصول إلى القرارات.

3–حسب وظائف التنظيم وتنقسم حسب الوظائف الرئيسية للمنظمة إلى:

– نظم المعلومات التسويقية : هو ذلك الهيكل المتداخل من الأفراد و الأجهزة و الإجراءات المصممة لتوليد تدفق المعلومات المجمعة من المصادر الداخلية و الخارجية لكي تستخدم كأساس لاتخاذ القرارات في مجالات محددة في ميدان التسويق .

– نظام معلومات الإنتاج : وهو ذلك النظام الذي يزود إدارة إنتاج و الإدارة العليا وغيرها من الأنظمة المرتبطة بها ، بالبيانات و المعلومات و الحقائق المتنوعة ، وذلك من أجل المساعدة على اتخاذ القرارات المتعلقة بنشاطاتهم المختلفة مثل تصميم المنتج ،تخطيط وتنفيذ العمليات الإنتاجية اللازمة، مراقبة عمليات الإنتاج ، الجودة ....إلخ.

– نظام المعلومات المالي المحاسبي: هو ذلك النظام الموجود ضمن مجموع النظم للأنظمة داخل المؤسسة، والذي يهدف أساس إلى معالجة وتحويل المعطيات الداخلية وإيصالها للمحيط.

– نظام معلومات الموارد البشرية : هو ذلك النظام الذي يتم تصميمه للقيام بوظيفة إدارة الموارد البشرية ، و السعي بصفة أساسية إلى توفير المعلومات التي يحتاجها المدراء لاتخاذ القرارات المتعلقة بفعالية كفاءة استخدام العنصر البشري و الرفع من مستوى أدائه ليؤدي دوره في تحقيق الأهداف التنظيمية .

ثانيا: أهداف نظم المعلومات الإدارية

لأي نظام هدف يعمل على تحقيقه ويمكن تلخيصها فيما يلي :

– توفير المعلومات اللازمةوتهيئتها في الوقت المناسب و بالشكل المناسب.

– تقديم المعلومات الصحيحة و الدقيقة للمستويات الإدارية المختلفة بالطريقة المثلى.

– مساعدة عناصر البيئة الداخلية المختلفة من إدارات و أقسام و مركز ووحدات وتلبية احتياجاتها من المعلومات.

– مساعدة البيئة الخارجية بالمعلومات المختلفة التي تحتاج إليها من المنظمة ونشاطها في ذات الوقت كذلك توفير البيانات المختلفة التي تحتاج إليها المنظمة عن البيئة الخارجية.

– تحقيق المرونة والتكامل بين البيانات.(النيل، الصفحات 45–46)

مراحل تصميم نظم المعلومات الادارية والعوامل المؤثرة في تطورها :

أولا: مراحل تصميم نظم المعلومات الادارية :(تعلب، 2011، الصفحات 202–203)

تنقسم اجراءات تصميم نظم المعلومات الادارية الى مرحلتين أولى تسمى مرحلة التصميم المنطقي و الثانية تسمى مرحلة التصميم المادي ،وتنفذ في كل منها سلسلة من الانظمة التي تنتهي عادة بوضع التصميم النهائي للنظام هنا سنعرض شرح موجز لها :

***مرحلة التصميم المنطقي:**

هي مرحلة وضع التصورات والمفاهيم المنطقية للنظام قبل الانتقال إلى عملية التنفيذ المباشر ، باستخدام برمجيات الحاسوب وتظم هذه المرحلة على الانشطة التالية :

أ. تصميم المخرجات:

بناء تصور عن شكل وحجم المعلومات التي ستمثل مخرجات النظام أو نظم الفرعية، مع مراعاة كفايتها لمتطلبات المستفيدين.

ب . تصميم المدخلات:

تحديد نوع البيانات المطلوب إدخالها إلى النظام وتصميماستثمارات خاصة تسمح بتلقي البيانات المعدة للإدخال.

ت . تصميم المعالجات:

يقصد بها العمليات التي تجرى على قواعد البيانات من فرز وتصنيف وتنظيم والتي تؤدي إلى تحويل المدخلات قابلة للاستخدام وتحقق رضا المستفيد .

ج . تصميم قاعدة البيانات:

توصيف محدد لشاشات الادخال الي تتوافق مع البيانات المدخلة ، فضلا عن شكل شاشات الاخراج ونماذج الطباعة ، مع تحديد آلية للكشف المحتويات بطريقة التي تضمن استرجاعها بسرعة ودقة وتعتبر هذه المرحلة هي أهم مراحل التصميم المنطقي .

2. مرحلة التصميم المادي:

في هذه المرحلة يتم نقل التصاميم المنطقية إلى شكل المادي من خلال تحديد المواصفات التفصيلية للأجهزة والبرمجيات المطلوبة وتحديد منطق المعالجة ، ووسائل الإدخال والاخراج وتتضمن هذه المرحلة الانشطة التالية:

أ ـالتصميم المادي للمخرجات :

أي تحديد نوع و طبيعة التقارير و المعلومات المطلوبة ، و طريقة اظهارها ، و أشكال طباعتها ، مع بناء نماذج أولية لمخرجات النظام الطباعية .

ب . التصميم المادي لقاعدة البيانات :

تحديد الحزم المبرمجة و المناسبة للتنفيذ و العمل على تحديد حجم الملف و عدد التسجيلات التي يستوعبها ، مع قياس معدل استخدام الملفات و عمليات تحديثها ، مع الأخذ بعين الاعتبار تكلفة تحديد الملفات و الطريقة المثلى لتنظيمها .

ت . تصميم عمليات المعالجة :

و يقصد بها اختيار و تحديد برنامج التشغيل و التطبيقات و نظم إدارة قواعد البيانات، و تحديد نوع المعالجة المطلوبة للبيانات، وفق لمتطلبات المستفيدين من النظام و أهداف النظام العامة.

ج . التصميم المادي للمدخلات :

تصميم نماذج الادخال و طريقة تسجيل البيانات ، و تحديد الوسائط المادية التي يتم تجميع نماذج البيانات فيها ، فضلا عن تصميم &حجم و نوع الحقول المخصصة لإدخال البيانات مع تأمين الوسائل المساعدة .

التحديات المواجهة لنظم المعلومات الإدارية :

هناك مجموعة من التحديات التي تواجه المنظمات في محاولتها لتطبيق الواسع لنظم المعلومات الإدارية و على مستوى عالمي ، من أجل التحول من المنظمات التقليدية الى المنظمات الرقمية و هذه التحديات هي :

*التحدي الاستراتيجي لمنظمات الأعمال :و هو أن تدرك هذه المنظمات الرقمية &، و معرفة كيف تتمكن منظمات الأعمال من استخدام تكنولوجيا المعلومات و ضمن استراتيجية طويلة المدى لتحقيق فعالية أفضل لنشاطاتها بشكل تكنولوجي و رقمي .

*تحدي العولمة : و هو أن &المنظمات متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و نظم المعلومات عالميا ، و قدرتها على الانخراط في صفقات الأسواق العالمية و توفير الاحتياجات اللازمة لممارسة العمليات و النشاطات الرقمية على المستوى العالمي .

*تحدي هيكلة البيانات و البيئة التحتية لها : و يتمثل في قدرة المنظمات على إعادة بناء الهيكل التنظيمي و تطوير هيكل بيانات منسجم مع هيكل المنظمة و توفير بنية تحتية من تكنولوجيا المعلومات تخدم و تدعم أهداف التنظيم ، خصوصا مع التغير المتزايد في شروط و متطلبات تكنولوجيا الأعمال الحديثة في أسواق المنافسة العالمية .

*تحدي الاستثمار في نظم المعلومات : و هو أن تبين كيف تستطيع المنظمات التنبؤ بالقيمة المتوقعة لنظم المعلومات و يجب أن تكون عملية الإدخال التكنولوجي للوسائل التقليدية المبررة تكاليف &أي يجب أن تغطي العوائد المرتقبة جراء تطبيق نظم المعلومات للتكاليف المطلوبة ضمن مدة الاستثمار .

*تحدي المسؤولية و السيطرة : و هنا يتوجب على المنظمات أن تتأكد من الكيفية التي يستطيع التنظيم من خلال& استخدام و تطبيق نظم المعلومات ضمن الأخلاقيات العامة و فيس حدود المسؤولية الاجتماعية المناسبة .(الزعبي، 2015، صفحة 60)

*بعض المعلومات التي لا يمكن إدخالها في النظام برغم اهميتها : بالرغم من ضرورة وجود هذه المعلومات لأجل صنع القرار إلا انه لا يمكن إدخالها في النظام بسبب صعوبة التعبير عنها كالأفكار بشأن تقديم منتج جديد، أراء المستهلكين حول منتج ما

*قيمة المعلومات تتناقص بمرور الزمن : فيمكن أن تكون لمعلومة معينة قيمة كبيرة إلا انها لن تكون كذلك بعد مدة معينة من الزمن فالتحدي الموضوع أمام نظام المعلومات هو الإتيان بالمعلومات المهمة في الوقت المناسب .

*النقص الكبير و الملحوظ في العنصر البشري الكفاء : فيه نقص كبير في المبرمجين و محللي نظام المعلومات ذوي الكفاءات و المهارة العالية لذا فيه معدا كبير او مرتفع لدوران العمل اضافة الى ارتفاع تكلفة عنصر العمل لذا وجب على ادارة نظام المعلومات أن يقوم بدورات تكوينية مستمرة لتواكب التطورات و التغيرات الكبيرة التي تحدث النظام. (مسعودي، 2012-2013، صفحة 39)

ثانيا: العوامل المؤثرة في تطور المعلومات الإدارية:

إن أنظمة المعلومات الإدارية لم تولد من فراغ، و إنما جاءت نتيجة تطور عوامل موضوعية مؤثرة أفرزتها البيئة الاجتماعية و الاقتصاديةالمتغيرة، ومن أهم هذه العوامل ما يلي :

1-التطور التكنولوجي:

أدى التطور التكنولوجي إلى خلق ما يعرف بمجتمع المعلومات الذي أصبحت فيه عمليات معالجة المعلومات تشغل حيزا كبيرا من النشاط الإنساني و العكس بصورة إيجابية على ظهور و نمو أنظمة المعلومات الإدارية كأداة لتزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة في الوقت المناسب و المستوى الإدارية المناسب و بالدقة و الكمية المناسبة من المعلومات .

2-إنفجار المعلومات :

نحن نعيش في عصر انفجار المعلومات ، وتوالد المعرفة و تراكمها بطريقة متسارعة تعجز القدرات العقلية للإنسان على الإلمام بها ، ويعبر عن ثورة المعلومات بالتطور المتزايد في الأنظمة و البرمجيات وفي بنوك المعلومات ، و كان من نتائج هذه التحولات انبثاقاقتصاد المعلومات و انفجار المعرفة حيث تم انتقال مفاتيح القوة من المادة إلى المعلومة ومن الآلة إلى المعرفة .

3-تقدم الإدارة:

إن معالجة و تحليل المعلومة كمورد مهم و حيوي للمنظمة هو بمثابة وظيفة جديدة للإدارة و بعد آخر من أبعاد العملية الإدارية ، هذه الوظيفة فرضتها أنظمة الحاسوب و تكنولوجية المعلومات في مختلف الأنظمة الوظيفية للإدارة ، حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تطبيق المداخيل الحديثة ، مثل إعادة هندسة العمليات ، و إعادة تنظيم الهياكل ، لذلك لا يمكن تصور أنه بإمكان أي إدارة أن تهمل المعطيات الجديدة التي أفرزتها علم الإدارة و تكنولوجيا المعلومات خاصة أدوات التحليل و الصياغة و التخطيط لاستخدام الموارد المادية و الغير مادية بطريقة فعالة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة .

4- تسارع التغير الكمي و النوعي في بيئة الأعمال:

نعيش في عالم متغير في كل نواحيه و مظاهره و يتسارع التغير في هذا العالم إلى الحد الذي تتلاشى فيه الحدود الفاصلة للزمان و المكان ، أي تتلاشى الفواصل بين ما هو قديم و ما هوجديد ، ويظهر هذا التغير بوضوح في البيئة التكنولوجية و الاقتصادية و الاجتماعية المتغير في العالم ، و في ظل هذه التغيرات فإن جوهر المنافسة و الميزة التنافسية يكمن في قيمة المعلومات الضرورية لتحليل و اختيارالاستراتيجية و التي تنتجها فقط أنظمة المعلومات الإدارية في عالم المنافسة و التطور ، و إن قيمة المعلومات لم تعد كافية لوحدها إذ تحتاج إلى مزيج من عناصر و مكونات لإنتاج قيمة مضافة أخرى هي المعرفة ، فالمعرفة ضرورية ووجود نظم المعلومات في منظمات الإعمال هو تعبير عن الوعي بهذه الضرورة. (ياسين، 2003، الصفحات 48-54)

المطلب الثاني : منطقيات اتخاذ القرار

مفهوم اتخاذ القرار و أهميته في المؤسسة:

أولا: مفهوم عملية اتخاذ القرار:

يعرف برنارد عملية اتخاذ القرار بأنها: "عملية تقوم على الاختيار المدرك للغايات التي تكون في الغالب استجابات أوتوماتيكية أو رد فعل مباشر" .(الحسين، 2009، صفحة 49)

يعرفها" هاربرت سايمون " بأنها :"قلب التسيير و أن مفاهيم نظرية التسيير يجب أن تكون مستمدة من منطلق و سيكولوجية الاختيار الانساني ".(غانم، 1981، صفحة 133)

من خلال السابقة يمكن اعتبار عملية اتخاد القرار بأنها :"اختيار بديل واحد من بديلين أو أكثر لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة".

عرفه :"عملية اتخاذ القرار على أنها فهم و عمل أساسي و فردي لأن معظم أنشطة أنظمة المعلومات المصممة لاتخاذ القرار تنصب في طريق واحد و أيضا هي عملية المفاضلة بين الحلول لمواجهة مشكلة معينة ،

و اختيار الحل الأمثل لها أو بمعنى آخر عبارة عن حكم صادر من الادارة و اختيار بديل من بين عدة بدائل و الخروج بقرار سليم يصل الى تحقيق الأهداف المخطط لها ".(البكري، 2015، الصفحات 50-52)

و من هنا وجب التمييز بين كل من القرار و صنع القرار:

1القرار : عرفه مينتزبرغ بأنه :"التزام محدد نحو نشاط أو عمل ما ".

2عرفه ديفيد هولت :"بأنه عملية تحديد المشاكل و تقديم الحلول البديلة و اختيار بديلا واحدا و تنفيذه ".(سكينة، 2012، صفحة 179)

ثانيا :أهمية اتخاذ القرار في المؤسسة

لا يمكن أداء أي نشاط ما لم يتخذ قرار فاتخاذ القرارات هي أساس عمل المدير و التي من خلالها إنجاز كل أنشطة التي تقوم به المنظمة و تحقيق أهداف المستقبلية ، كذلك لا يمكن أداء أي وظيفة من وظائف الإدارية كالتخطيط و التنظيم و الرقابة و التوجيه مالم يتخذ قرار بشأن كل وظيفة كما موضح أدناه :

- التخطيط : يقوم على سلسلة من القرارات الإدارية التي تتعلق بوضع افتراضات حول أحداث المستقبلية و ردود الأفعال _التنظيم : يقوم على اتخاذ سلسلة من القرارات التي تتعلق بالهيكل التنظيمي و الإجراءات و تقسيم العمل بين العاملين و تحديد القواعد سير العمل و كذلك طبيعة العلاقة بين العاملين .

- الرقابة: تعتمد على سلسة من القرارات الإدارية التي تتعلق بتحديد مجالات الرقابة و معاييرها و المعلومات المطلوبة لها و الجهات التي تشرف عليها.

- التوجيه: وتعتمد على سلسلة من القرارات الإدارية التي تتعلق بكيفية إصدار الأوامر و التعليمات بشأن ما يجب عمله بأسلوب أداء العمل و الإشراف أثناء التنفيذ.(ايمان، 2021، صفحة 51)

ثانيا:أنواع وتصنيفات القرارات المتخذة في المؤسسة:(هاشم ع.، 2024)

هناك عدة تصنيفات للقرارات من بينها:

- تصنيف القرارات وفق لمدى توفر حجم العمليات:

1_ في حالة عدم التأكد الكامل: تفترض هذه النظرية أن لدى المدير متخذ القرار معلومات تامة و كاملة عن النتائج الخاصة بالقرار، و المدير متأكد من نتائج كل بديل من البدائل المتاحة

2_ في حالة المخاطرة: تفترض هذه النظرية أن المدير متخذ القرار يعلم احتمالات حدوث النتائج لكنه لا يعلم أي من هذه النتائج سوف يحدث.

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

- تصنيف القرارات من حيث المستوى:

1_ القرارات الاستراتيجية : يقصد بمصطلح الاستراتيجية العلاقة بين المؤسسة و المحيط الخارجي التي مدتها أكثر من (5) سنوات ، أي تتخذ هذه القرارات في المدى الطويل و لذلك فهي من اختصاص الإدارة العليا .

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

3_القرارات العملية: ترتبط بالإدارة التنفيذية أو المباشرة على مستوى المدير القصير أقل من سنة تتكرر بكثرة فهي تعالج في الغالب الأمور اليومية، أو الأسبوعية، على مستوى المصلحة، الوظيفة و درجة التأكد فيها ضعيف جدا، وهي قرارات تغيير عادي للمؤسسة.

- تصنيف القرارات على أساس التكوين :

1قرارات مركبة : يصدر القرار و يصنع عدة عمليات موضع التنفيذ ،مرتبطة ببعضها البعض و بداخلها مجموعة من التصرفات الفرعية و مقال ذلك ترسية مناقصة معينة .

2. قرارات بسيطة: و هي قرارات قائمة و غير مرتبطة بقرارات أخرى ، مثل قرار إغلاق محل مخالف .

- تصنيف قرارات على أساس المدى:

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

2. قرارات تنظيمية: و هي عبارة عن قرارات لائحة لا تخاطب شخصا معينا ، و إنما تتضمن مجموعة من القواعد تطبق على الموظفين و مثال ذلك اللوائح و أنواعها.

- تصنيف القرارات وفق النمط القيادي المتخذ:

1قرارات أوتوقراطية : وهذه القرارات يتم اتخاذها من قبل المدير بشكل انفرادي و يعلنها على موظفيه دون اعطائهم أية فرصة للمشاركة في اتخاذها.

2-قرارات ديمقراطية: وهي القرارات التي يتم اتخاذها عن طريق اشراك المستويات المختلفة من العاملين في التنظيم وكل من يعنيهم أمر القرار من خارج التنظيم ،تميز مثل هذه القرارات بفعاليتها ورشدها وذلك لأن مشاركة المرؤوسين في صنعها يساعد على قبولهم لها وعدم معارضتهم لها بعد اصدارها .

مراحل اتخاذ القرار:

أولا: تحديد المشكلة

تعد تحديد المشكلة جزءا أساسيا في مرحلة جمع المعلومات وهي تعرف على أنها الفارق بين الوضع الحالي و الموجود وبين الأوضاع و الحالات المرغوب أو المأمول فيها ، أي الفارق بين ما هو كائن و ما نود أو نميزأن يكون موجود ، و الفرد الذي يسعى للوصول إليه ، ثم يقوم الفرد بمقاومة هذا النموذج مع ما هو موجود فعليا ثم يحدد الفروق فيما بينهم ثم يقوم بتقييم هذه الفروق لكي يحدد ما إذ كانت هذه الفروق تمثل مشكلة فعلا.(السيد، 2014، صفحة 218)

ثانيا: مرحلة البحث عن البدائل

تعني البحث عن الحلول و المسالك المختلفة لحل المشكلة القائمة و تتطلب من المدير الاستعانة بآراء الغيرة تمثل المتخصصين ويجب أن يضع متخذ القرار جميع البدائل الممكنة ويستطيع التعرف عليها من خلال:

- عن طريق خبراته السابقة في المواقف المماثلة.
- أن يعمل المدير قدر طاقته إلى الوصول إلى البدائل و حلول ابتكارية و فعالة .

غير أنه يلاحظ إذ كان على المدير لمواجهة الموقف أن يدرس جميع الحلول الممكنة فإن مواجهة موقف معين يقتضي منه ألا يتخذ قرارا فعدم اتخاذه للقرار قد يكون الحل الأمثل .(العزاوي، 2006، صفحة 24)

ثالثا: مرحلة تقييم البدائل

عندما يتضح للمدير البدائل المتاحة وجب عليه بعد ذلك أن يقوم بتقييم كل بديل في النقاط:

- إمكانية تنفيذ البديل و مدى توافر الإمكانيات المادية و البشرية اللازمة لتنفذه.
- تكاليف تنفيذ البديل ومدى الكفاية التي يحققها من حيث الاقتصاد و السرعة و الإتقان .
- أثار تنفيذ البديل على العمل داخل المنظمة أو خارجها في المجتمع ككل .
- الآثار النفسية و الاجتماعية للبديل .
- مناسبة الوقت و الظروف لتبني هذا البديل.
- استجابة المرؤوسين للبديل .
- الزمن الذي يستغرقه تنفيذ البديل .

ومن الطبيعي أن نجاح المدير في تقييمه للبدائل أمر يتوقف غلى صدق و حداثة البيانات التي يجب أن يحاط بها على مدى وصول هذه المعلومات في الموقف المناسب قبل إصدار القرار. (سعيد، 2017، الصفحات 28-29)

وتشمل أيضا هذه الخطوة تحديد مدى تناغم خيارات القرار مع أهداف القرار المحددة مسبقا. (سميث، 1999، صفحة 30)

رابعا: اختيار البديل الأمثل من البدائل و إصدار القرار

من الطبيعي أنه يتم اختيار البديل الأمثل من خلال ثلاثة متطلبات وهي : الخبرة . التجربة . البحث و التحليل . و المنطلق الأخير هو الأسلوب الأكثر استخداما و تأثيرا بتحليل المشكلة و استكشاف العلاقات بين المتغيرات المهمة وكذلك القيود التي لها علاقة بالهدف الذي تسعي إلى تحقيقه أو مجموعة الأهداف التي يجب تحقيقها في آن واحد .

خامسا: تنفيذ القرار و متابعته و تقييمه

حيث نجد أنه لا تنتهي مهمة متخذ القرار عند تنفيذه بل تتعدى إلى متابعة نتائج التنفيذ و ذلك على المدى نجاح البديل المختار أو الأمثل في علاج المشكلة (تحقيق الهدف المرغوب) .

إن النوعية و مدى القبول مهمان جدا في فعالية التنفيذ ، و عليه يمكن أن يستخدم متخذي القرارات في المنظمات ، و الوسائل و الأساليب التي تسمح بمعرفة آراء المرؤوسين الذين سيشاركون في التنفيذ و منحهم أدوار في ذلك ، حتى لا تكون لديهم مقاومة للقرار عند تنفيذه ، ومن ثم تنفيذ القرار بشكل جيد و تحقيق نتائجه المطلوبة ، و بالتالي ترسيخ الثقة في نفوس أولئك المنفذين ، مما ينعكس أثره على القرارات . (البراهيم، 2008، صفحة 19)

العوامل المساعدة في زيادة فعالية اتخاذ القرار:

هناك عدة عوامل يجب أن تأخذ بعين الاعتبار من جانب متخذ القرار من أجل زيادة فعالية القرارات من أهمها:

- التركيز على تحديد المشكلة و البحث عن البدائل واختيار البديل المناسب لحل المشكلة .
- الاعتماد على قاعدة كافية ودقيقة من البيانات حول المتغيرات المتعلقة بالمشكلة والموقف المحيط بها

– الاستخدام المناسب لتكنولوجيا المعلومات الحديثة أثناء مراحل عملية اتخاذ القرارات ،والتي تتمثل الحسابات الآلية والبرامج التطبيقية الجاهزة بغرض إنتاج معلومات دقيقة ومصنفة حسب احتياجات المدير أو متخذ القرار .

– الاهتمام بالأسلوب الجماعي عند اتخاذ القرارات في ظروف لا تستدعي انفراد المديربه ،وذلك للاستفادة من الخيرات والتخصصات المتنوعة للآخرين وتحقيق المشاركة لهم وتدريبهم على اتخاذ القرارات .(كورتل، 2011، صفحة 186)

– أن يبنى القرار على معلومات صحيحة و موثوقة و حديثة .

– أن يكون القرار متوافقا مع الخطط العامة للدولة وأن يكون قابلا للتنفيذ.

– أن يؤخذ في الاعتبار الموارد البشرية و المادية المتوفرة وسرعة التنفيذ وعناصر الرؤية المستقبلية. (زاهر، 2007)

معوقات عملية اتخاذ القرار:

تشمل معوقات عملية اتخاذ القرارات القيود و القوى التي تؤثر على فعالية عملية اتخاذ القرارات أو على مرحلة من مراحل هذه العملية ،وتصنف المعوقات إلى نوعين داخلية و أخرى خارجية .

أ–المعوقات الداخلية في اتخاذ القرار : تتمثل فيما يلي :

–السياسة الحالية :هي التي تتبعها الإدارة العليا من القيود الداخلية و المفروض على مديري العمليات و التسويق و غيرهم عند اتخاذ القرارات التي تتعلق بتطوير المنتج ،ويجب أن يكون في ضوء السياسة الحالية المطبقة في المؤسسة و التي ربما تكون ممثلة في خفض تكاليف التشغيل و التركيز على رفع مستوى الأداء .

– الإمكانيات المالية المتاحة: إن حجم الإمكانيات المالية المتاحة تعتبر أيضا من العوامل المؤثرة بشكل مباشر على عملية اتخاذ القرار، حيث يتم اختيار البديل الذي يكون في حدود هذه الإمكانيات.

سلوك الفرد :من القيود الهامة التي تعيق اتخاذ القرارات سلوك أفراد العاملين في المؤسسة خاصة الذين سوف يتأثرون بنتائج القرار.

-عدم توفر كفاءة إدارية :من معوقات اتخاذ القرار عدم توفر الكفاءة الإدارية ذات الدراية بالأساليب الحديثة في اتخاذ القرار بجانب الخبرة المتراكمة في هذا المجال .

-نقص المعلومات :هذه النقطة تؤثر على فعالية اتخاذ القرار وعلى دقته ،فالمعلومات ضرورية لمتخذ القرار سواء من حيث الكم أو من حيث الكيف أو التوقيت ،فالخبرة تدعيمها بأحدث المعلومات لاتخاذ القرار ،كما أن افتقار تكنولوجيا المعلومات الحديثة التي تساعد المدير على اتخاذ القرار تعيق هذا العمل.

ب-المعوقات الخارجية لاتخاذ القرار :و التي البيئة المحيطة بالمؤسسة وتحد من فعالية عملية اتخاذ القرارات ،هي النوع من المعوقات لا يقع تحت سيطرة او حكم الادارة وأن كان هذا لايصنع محاولة متخذ القرار دراسة هذه المعوقات والتنبؤ بها بقدر الامكان والعمل على تجنبها أو التكيف معها تمثل هذه المعوقات في القوى البيئة ذات الصبغة السياسية والاجتماعية و الاقتصادية

و التكنولوجية وغيرها.(حجازي، 1998، الصفحات 111-112)

المطلب الثالث: دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في المؤسسة

أولا : تأثير المعلومات في اتخاذ القرار

- المعلومات اللازمة لمتخذ القرار : يتكفل النظام بتوفير المعلومات في الوقت المناسب، و بالكيفية المناسبة ، وتقع المعلومات التي يحتاجها متخذ القرار في مايلي :

- معلومات الأشغال : وهي مجموع المعلومات الضرورية للعمل اليومي للمؤسسة ، فهي مرتبطة بالمهام المتكررة ومن دون هذه المعلومات لا يمكن تحقيق ومراقبة المهام العادية في المؤسسة.

- معلومات التأثير : يهدف هذا النوع من المعلومات إلى التأثير في سلوك الأفراد الذين لهم صلة بالمؤسسة ، سواء الأفراد الداخليين أو الخارجيين .

– معلومات التوقع : هي معلومات تسمح للمؤسسة بالمعرفة المسبقة لبعض التغيرات التي يمكن أن تحدث،و المتعلقة بمحيطها الإقتصادي والإجتماعي ،وهي تفيد صانع القرار في التنبؤ و النظر إلى ما هو أبعد من المهام العادية .

– المعلومات التحذيرية : هي المعلومات التي تحذر المدراء قبل حدوث المشكلة ، والتي تستلزم فعلا إداريا أو تغييرا في الخطط ، بوصفها حالة طبيعية فإن المدراء يجب أن يلتزمو هذه التحذيرات في الوقت المناسب، لأجل القيام بالفعل المطلوب قبل حدوث المشكلة أو ضياع الفرصة .

– المؤشرات الرئيسية : هي المعلومات الخاصة بالقيادات للجوانب المهمة من الأداء المنظمين مثل العائد على الاستثمار الذي ينفق على الإعلان و المخرجات لكل ساعة عمل ، مستوى تذمر الزبون ، معدل إعادة العمل ...إلخ. وتستخدم أغلب المنظمات أهداف رقمية لتحديد المؤشرات الرئيسية للمحافظة على الرقابة النظمية وتحديد المشاكل.

– المعلومات عن حالة محددة: وهي المعلومات عن موضوع محدد يلتزم اهتمام المنظمة أو أحد المدراء ، وهذا الموضوع قد يكون أي شيء في المنظمة بدءا من المشاكل الشخصية للمرؤوسين إلى مشروع الإعلان عن الرئيس الذي يجب أن يستكمل في الوقت المحدد وما شبهها.

– المعلومات غير الرسمية : وهي المعلومات التي تأتي من المصادر غير الرسمية والتي تأخذ على الأغلب صورة الإشاعات التي تكون صحيحة و دقيقة في بعض جوانبها وتكون غير صحيحة و بعيدة عن الدقة ، وتمثل هذه المعلومات انعكاسات جيدة لفهم الكيفية التي يفكر بها الأفراد و أيضا تعكس الحالات التي يمكن أن تتحول إلى مشاكل مستقبلا إذ لم يوجد الاهتمام المطلوب.

– المعلومات الخارجية: هي المعلومات التي يتم الحصول عليها من خارج المنظمة والتي تعكس مختلف متغيرات البيئة الخارجية العامة و الخاصة الاقتصادية و الاجتماعية وغيرها وتعد هذه المعلومات ضرورية جدا في صياغة

الرؤية الاقتصادية للمنظمة و اعتماد خياراتها و رسم سياستها و تحقيق أهدافها.(جواني، 2015-2016، الصفحات 27-28)

ثانيا : دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار

أوضح ماكليود أن نظم المعلومات الإدارية يمكن أن تسهم في حل المشكلات بطريقتين أساسيتين: **الأولى** أنها توفر معلومات عن أعمال المنظمة ككل، **والثانية** أنها تسهم بشكل مبدئي في التعرف على المشكلات و فهمها.

فنظم المعلومات الإدارية بما تحققه من تكامل بين نظم المعلومات الوظيفية المختلفة يتوافر لديها أساس من المعلومات عن أعمال المنظمة ككل ، فهي توفر للمديرين المعلومات التي يحتاجونها والتي تمكنهم من التعرف على المشكلات و فهمها ، فمن خلال هذه المعلومات يمكن للمدير أن يتعرف على المشكلة ويحدد حجمها و مكانها و العوامل المسببة لها ، وهي كلها أمور ضرورية للتوصل للحل.(الرحمن، 2016)

ثالثا : التحديات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية في إتخاذ القرارات

أن نظم المعلومات الإدارية مجموعة من الخصائص و المميزات التي تحسن من جودة مخرجاتها و بالتالي تحسن من أدائها و تزيد من فاعليتها مما ينعكس بالإيجاب على جودة و فاعلية القرارات التي تبنى عليها ، لكنها مع ذلك تواجه مجموعة من العقبات و الصعوبات باعتبارها بمثابة تحديات عليها مواجهتها و التأقلم معها و من بين التحديات نذكر:

- بعض المعلومات الهامة لا يمكن إدخالها في النظام : تكون بعض المعلومات الضرورية لعمليات صنع القرارمن طبيعة لا تسمح بعملية الإدخال في نظم المعلومات و ذلك لصعوبة التعبير عنها بشكل نظامي ومثال على ذلك الأفكار بشان تقديم منتجات ، بعض اراء المستهلكين حول منتج معين، مخطط المنافسين، بعض القرارات السياسية التي تصدرها الدولة .

– المعلومات عادة ما تحتاج إلى سياق يمكن تفسيرها من خلال : غالبا ماتهتم نظم المعلومات في المنظمات بالبيانات الكمية نظرا لسهولة إدخالها وهذه البيانات قد تكون على درجة عالية من الأهمية عند إتخاذ القرارات الإستراتيجية في المنظمة ما لم يتم ربطها مع معلومات أخرى ، وبالتالي فا قيمة المعلومات تتوقف إلى حد كبير على وجود سياق يتم تفسيرها من خلاله يتوقف هذا السياق على ما يتوافر لدى مستخدم المعلومات من معرفة سياسية – رصد المخزون عادة لا يكون له قيمة إلا إذا تم ربطه بمعلومات أخرى مثل حجم الطلب المتوقع .

– قيمة المعلومات تتناقص بمرور الزمن : تتناقص قيمة المعلومات بشكل سريع مع مرور الزمن فالمعلومة ذات قيمة عالية الآن لا تكون في المستقبل إذ أن توقيت ظهور المعلومة يحدد إمكانية الإعتماد عليها في إتخاذ القرارات.

– التغيرات البيئية تؤدي إلى تغيرات في الإحتياجات من المعلومات : نتيجة الحركية البيئية المحيطة تواجه المنظمة بعد إنفاقها مبالغ طائلة و مجهودات ضخمة أثناء إدارتها لإقتناء نظام معلومات معين يخدم إحتياجاتها في ضوء حصتها في السوق – إمكانية إندماجها مع منظمة أخرى أو ظهور تشريعات جديدة مما يؤدي إلى تغيير حصتها في السوق ،ومن ثم يصبح ما بذلته من مال و جهد غير كاف نتيجة تغيرات التي حدثت .

– التوقعات الخاطئة : يدرك القليل من الأفراد أن هناك مجهودا كبيرا أو تكلفة ضخمة تبذل من أجل الحصول على نظام فعال للمعلومات في العديد من التطبيقات التي يمكن ملاحظتها مثل نظم حجز تذاكر الطيران أو غيرها وقد أدى هذا إلى أن المديرين يتصورون أنه يمكن تصميم نظام معلومات متكامل يربط المنظمة ككل بأقل تكلفة وخلال فترة زمنية وجيزة.(منية، 2017–2018، الصفحات 50–51)

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة خطوة أساسية في بناء الإطار العلمي للدراسة، لأنها تساعد على توضيح ما توصل إليه الباحثون حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بعملية اتخاذ القرار. كما تسـمح هذه الدراسـات بفهم مختلف المناهج والأدوات التي اسـتُخدمت في معالجة الموضـوع، والنتائج التي أكدت في معظمها الدور الإيجابي لنظم

المعلومات الإدارية في تحسين جودة القرارات وسرعة اتخاذها. ومن هذا المنطلق، سيتم في هذا المبحث عرض مجموعة من الدراســـات العربية والمحلية والأجنبية ذات الصـــلة، مع إبراز أهم أهدافها ومناهجها ونتائجها، بما يساعد على تحديد موقع الدراسة الحالية والاستفادة منها في بناء الجانب التطبيقي.

- الدراسات العربية

دراسة يحيى بن خميس الحسيني (2024)

هدفت الدراسة الحالية إلى دراسة تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية على تحسين عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان، وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان، واشتملت عينة الدراسة على (268) موظف، وتبني الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، واستعان بالاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن مؤسسات التعليم العالي تعتمد بشكل كبير على نظام المعلومات الإدارية، وأن مؤسسات التعليم العالي تهتم بعملية صنع القرار من خلال إتباع استراتيجيات تساعد على تحديد المشكلة وإيجاد الحل لها ، وأيضا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفقا المتغير المستوى التعليمي ويرجع ذلك إلى أن كافة العاملين يمكنهم إدراك دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار بسبب الخبرات التي يتم اكتسابها أثناء العمل.

وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها الاعتماد على البرمجيات الحديثة المتطورة داخل مؤسسات التعليم العالي، بالإضافة إلى عقد ورش تدريبية للموظفين الإداريين بمؤسسات التعليم العالي لتطوير مهاراتهم في استخدام نظم المعلومات الإدارية.

دراسة أحمد عليان الرشيدي (2023)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية ودور نظم المعلومات في صحة اتخاذ القرارات الإدارية، من خلال دراسة ميدانية على إدارة شؤون أعضاء هيئتي التدريس والتدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب

في دولة الكويت. وقد انطلقت الدراسة من إشكالية رئيسية مفادها :*ما مدى مساهمة نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية؟*، مع التركيز على مدى توفر المستلزمات المادية والبشرية وملاءمة البيانات اللازمة لدعم القرار.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية، وتم تطبيقه على عينة مكونة من (43) موظفا من متخذي القرار. كما تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائيSPSS ، بالاعتماد على عدة أساليب إحصائية مثل المتوسطات الحسابية، معامل ارتباط بيرسون، واختبار (ت).

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، حيث تساهم نظم المعلومات في توفير بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب، مما يساعد على تقليل الأخطاء وتحسين جودة القرارات. كما أظهرت النتائج توفر المستلزمات المادية والبشرية بدرجة مرتفعة، مما يعزز من فعالية تطبيق نظم المعلومات داخل المنظمة.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام نظم المعلومات وتطويرها بشكل مستمر، وتوفير التدريب اللازم للعاملين، بالإضافة إلى تحديث الأنظمة والبرمجيات لمواكبة التطورات التكنولوجية، بما يسهم في دعم عملية اتخاذ القرار وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة.

دراسة وسن جواد كاظم (2022)

هدفت الى الكشف عن مدى تأثير نظم المعلومات الادارية في عملية اتخاذ القرار الاداري فضلا عن ايضاح تلك العلاقة التأثيرية بين متغيرات الدراسة لما لها من اهمية في دعم وتعزيز عملية اتخاذ القرار الاداري في المنظمة عينة الدراسة. كما انبثقت عن الدراسة فرضتين رئيسة مفادها (يوجد تأثير وارتباط معنوي ذو دلالة معنوية لنظم المعلومات الادارية في عملية اتحاذ القرار الاداري في كلية التمريض جامعة ميسان)، اعتمدت الدراسة الاستبانة بوصفها الاداة الرئيسة للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة ، اذ جرى تحليل استجابات افراد العينة المكونة من (35) فردا ولغرض تحليل استجاباتهم تم استعمال عدد من الاساليب الاحصائية المتمثلة

(بالتكرارات ، والأوساط الحسابية ، الانحرافات المعيارية والانحدار) باستخدام برنامج (SPSS) ، توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات النظرية والتطبيقية كان من اهمها تتأثر ادوار المديرين بنظام المعلومات الادارية من خلال المعلومات التي يوفرها هذا النظام وبخصائص نوعية، ومن اهم التوصيات يتحتم على ادارة الكلية السعي للاهتمام بنظام المعلومات وادراك الاهمية النسبية له ، مع ضرورة العمل على مراعاة حاجات المستفيدين من المعلومات.

دراسة رباب عبد الفتاح حمدان ومحمد عمران (2021)

هدفت إلى التعرف إلى دور نظم المعلومات في جودة اتخاذ اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة فلسطين التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة الإدارية، كما هدفت إلى تحديد طبيعة الفروق في تقديرات أعضاء الهيئة الإدارية نحو نظم المعلومات وجودة اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة فلسطين التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة الادارية تعزى لمتغيرات فرع الجامعة والقسم الإداري والمسمى الوظيفي. وتكونت عينة الدراسة من (75) عضو هيئة إدارية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واعتمدت على مقياس نظم المعلومات ومقياس جودة القرارات الادارية، وانتهت النتائج الى:

- عدم وجود فروق دالة في مجال نظم المعلومات تبعا لمتغير الفرع، ما عدا مجال المستلزمات التنظيمية.
- عدم وجود فروق لمتغير المسمى الوظيفي ولمتغير القسم الإداري ما عدا مجال المستلزمات البرمجية.
- عدم وجود فروق دالة في مجال اتخاذ القرارات يعزى لمتغير الفرع، و المتغير المسمى الوظيفي، ولمتغير القسم الإداري.
- توجد علاقة طردية إيجابية بين واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية وجودة اتخاذ القرارات الإدارية في الجامعة.

- الدراسات المحلية

دراسة فريدة بوزمارن ومحمد خثير (2022)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل فعالية نظام المعلومات وأثره في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، من خلال إبراز أهمية المعلومات في تحسين جودة القرارات الإدارية في ظل بيئة تنظيمية متغيرة ومعقدة. وقد انطلقت الدراسة من إشكالية رئيسية تتمثل في مدى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظام المعلومات على عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات محل الدراسة .

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تناول الإطار النظري لنظم المعلومات وعملية اتخاذ القرار، مع توضيح العلاقة بينهما. أما في الجانب التطبيقي، فقد تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من العاملين المؤهلين لاتخاذ القرار في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، حيث تم توزيع 90 استبيانا واسترجاع 79 استبيانا صالحا للتحليل، مع استخدام برنامج SPSSفي المعالجة الإحصائية .

أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي لنظام المعلومات على مختلف مراحل عملية اتخاذ القرار، حيث تبين أن نظام المعلومات يفسر حوالي 45% من التغير في عملية اتخاذ القرار، كما بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.68)، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية نسبيا بينهما. كما أكدت النتائج أن توفر معلومات دقيقة، شاملة، وفي الوقت المناسب يساهم في تحسين كفاءة القرارات وتقليل درجة عدم التأكد لدى متخذي القرار .

وقد أوصت الدراسة بضرورة اعتماد وتطوير نظم المعلومات داخل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، لما لها من أثر إيجابي في دعم عملية اتخاذ القرار، إضافة إلى تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات وتكوين الموارد البشرية لضمان الاستغلال الأمثل لهذه النظم.

دراسة هارون العشي وفايزة بوراس (2020)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة، وذلك من خلال دراسة حالة شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق (SERO-EST) بولاية باتنة .

انطلقت الدراسة من إشكالية رئيسية مفادها :ما دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة؟، وتفرعت عنها مجموعة من التساؤلات المتعلقة بمدى اهتمام المؤسسة بتطوير نظم المعلومات، وطبيعة العلاقة بين نظم المعلومات واتخاذ القرار.

اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي الاستنباطي، كما تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث وزعت (40) استبانة على عينة من العاملين بالشركة. وتم تحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائية مثل SPSS وExcel، مع توظيف أساليب إحصائية كاختبار (t) ومعامل الارتباط.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين عملية اتخاذ القرار، حيث تساهم نظم المعلومات في توفير بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب، مما يساعد متخذي القرار على اختيار البدائل المناسبة وتقليل الأخطاء. كما تبين أن الشركة تمتلك نظام معلومات إداري فعال وتولي أهمية كبيرة لتطويره من أجل تحسين قراراتها.

وأوصت الدراسة بضرورة مواكبة التطور التكنولوجي في نظم المعلومات، من خلال تحديث التجهيزات والبرمجيات، وتكثيف تدريب العاملين، وإنشاء أقسام متخصصة في نظم المعلومات، بما يعزز كفاءة اتخاذ القرار داخل المؤسسة.

دراسة مرغني بلقاسم (2014)

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور نظام المعلومات في دعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة الاقتصادية، وذلك من خلال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي .

انطلقت الدراسة من إشكالية رئيسية مفادها :إلى أي مدى يساهم نظام المعلومات في تزويد متخذي القرار بالمعلومات اللازمة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر؟، مع طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية المرتبطة باستخدام النظام، والعوامل المؤثرة فيه، ومدى اعتماده داخل المؤسسات الاقتصادية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، حيث تم توظيف أدوات مثل الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات الميدانية، مع تحليلها بهدف فهم العلاقة بين نظام المعلومات وعملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة محل الدراسة.

توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات تلعب دورا أساسيا في تحسين جودة القرارات، من خلال توفير معلومات دقيقة وملائمة وفي الوقت المناسب، مما يساعد متخذي القرار على اختيار البدائل المناسبة وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة. كما أكدت النتائج أن استخدام نظم المعلومات يساهم في تقليل التكاليف، تسهيل العمليات الإدارية، وتحسين الأداء العام للمؤسسة.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاعتماد على نظم المعلومات داخل المؤسسات، وتطوير البنية التكنولوجية، وتكوين الموارد البشرية، مع زيادة الوعي بأهمية هذه النظم في دعم القرارات الاستراتيجية والتشغيلية.

دراسة الوافي الطيب (2010)

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر نظام المعلومات على عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة الاقتصادية، حيث تم التركيز على دراسة حالة مجمع إسمنت الشرق الجزائري. وانطلقت الدراسة من فرضية أساسية مفادها أن فعالية نظام المعلومات تساهم بشكل مباشر في تحسين جودة القرارات الإدارية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تناول الإطار النظري لنظم المعلومات من حيث مفهومها ووظائفها وأهميتها داخل المنظمات الحديثة، إضافة إلى دراسة عملية اتخاذ القرار بمختلف مراحلها ونماذجها، خاصة نموذج (Intelligence, Modelling, Choice) كما تم تدعيم الجانب النظري بدراسة ميدانية داخل المؤسسة محل الدراسة باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مع تحليلها إحصائيا باستخدام برنامج SPSS

تكونت عينة الدراسة من مجموعة من العاملين داخل المؤسسة، وتم التحقق من صدق وثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث أظهرت النتائج مستوى عالٍ من الثبات، مما يعزز موثوقية البيانات المتحصل عليها .

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات وفعالية اتخاذ القرار، حيث يساهم توفر المعلومات الدقيقة وفي الوقت المناسب في تحسين كفاءة القرارات الإدارية وتقليل درجة عدم التأكد. كما أظهرت النتائج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعزز من سرعة معالجة البيانات ودعم متخذي القرار داخل المؤسسة .

وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة تطوير نظم المعلومات داخل المؤسسات الاقتصادية، وتعزيز استخدام التقنيات الحديثة، إضافة إلى تكوين الموارد البشرية وتأهيلها للاستفادة المثلى من هذه النظم بما يضمن تحسين عملية اتخاذ القرارات ورفع الأداء التنظيمي.

- الدراسات الأجنبية

دراسة Taher Ali Taher Brideh & Amer Salem Ali Salem (2025):

تجمع أنظمة المعلومات الإدارية (MIS) بين الأفراد والعمليات والبيانات والتكنولوجيا لتوفير معلومات آنية ودقيقة لاتخاذ القرارات التنظيمية. تبحث هذه الورقة البحثية في كيفية إسهام تطبيق أنظمة المعلومات الإدارية في تحسين جودة اتخاذ القرارات في الشركات الناشئة، التي غالبا ما تفتقر إلى عمليات معلومات مكتملة. غالبا ما تتعامل هذه الشركات مع البيانات بطرق بدائية، ويكون وصولها إلى المعلومات محدودا . أفادت دراسة حالة لشركة صغيرة أن تطبيق نظام معلومات إدارية قلل من وقت إعداد التقارير بنسبة 21.2% ، وساهم في القضاء على الأخطاء اليدوية. كما أظهرت الدراسة أن المعلومات عالية الجودة وال آنية من أنظمة المعلومات الإدارية تحسن سرعة ودقة اتخاذ القرارات تتضمن الورقة رسوما بيانية ومخططات بيانية قائمة على البيانات، وتناقش تجارب

عملية من قطاع الصناعة. تشير نتائجنا إلى أنه حتى في الشركات الناشئة محدودة الموارد، يمكن لأنظمة المعلومات الإدارية أن تعزز بشكل كبير كفاءة وجودة القرارات الإدارية.

دراسة Hamda Hamad & Maryam Altaheri & Shaikha Al Shams (2025):

تناولت هاته الدراسة ور نظم المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرار ضمن إدارة المشاريع، مؤكدة أن الإدارة الفعّالة للمشاريع تمثل ركيزة أساسية لتحقيق النجاح التنظيمي وتعزيز التنافسية في بيئة الأعمال الحديثة. وركزت الدراسة على أهمية اتخاذ القرارات المستنيرة، حيث أوضحت أن سرعة وجودة القرارات تؤثران بشكل مباشر في نتائج المشاريع، خاصة في ظل التطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات.

وهدفت الدراسة إلى تحليل تأثير نظم المعلومات على عملية اتخاذ القرار في إدارة المشاريع في سياق يتميز بتقدم تكنولوجي مرتفع، حيث طبقت الدراسة في دولة الإمارات العربية المتحدة. وقد ركزت على عدد من الأبعاد الرئيسية، من بينها سرعة اتخاذ القرار، وجودته، وإدارة المخاطر، بهدف استكشاف مدى إسهام نظم المعلومات في تحسين مخرجات المشاريع.

واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، من خلال استخدام استبيانات معيارية وزعت على عينة من العاملين في مجال إدارة المشاريع في القطاعين الحكومي والخاص، بما في ذلك قطاعات تكنولوجيا المعلومات، والرعاية الصحية، والإنشاءات. وشملت العينة مديري المشاريع، والمنسقين، وقادة الفرق، حيث تم اختيارها باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية، وبلغ عدد الاستجابات الصالحة للتحليل 152 استجابة. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامجJASP ، من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية الوصفية، وتحليل الارتباط، وتحليل الانحدار.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين جودة مخرجات نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار في إدارة المشاريع. كما بينت أن استخدام نظم معلومات متطورة يسهم في تسريع عملية اتخاذ القرار وتحسين جودته، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل مخاطر المشاريع بشكل استباقي.

وفي ضوء ذلك، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التطبيقية التي تتماشى مع توجهات التحول الرقمي، مؤكدة أهمية الاستثمار في نظم المعلومات لتعزيز كفاءة إدارة المشاريع. كما أسهمت في إثراء الأدبيات العلمية من خلال تقديم دعم نظري وتطبيقي يؤكد الدور الحيوي لنظم المعلومات في تحسين أداء المشاريع، إضافة إلى تقديم رؤى عملية للمؤسسات في مجالات الاستثمار الاستراتيجي، والكفاءة التشغيلية، وإدارة المخاطر.

دراسة Yueer Wang (2024):

تناولت أثير نظم المعلومات الإدارية (MIS) على دعم اتخاذ القرار في بيئة الأعمال، حيث ركزت على دور هذه النظم في تحسين توافر البيانات، وتعزيز قدرات تحليلها، وزيادة كفاءة عملية اتخاذ القرار، بالإضافة إلى دعم اتخاذ القرار التعاوني داخل المؤسسات. وانطلقت الدراسة من فرضية مفادها أن الاستخدام الفعّال لنظم المعلومات الإدارية يسهم في تحسين جودة القرارات وتعزيز الأداء التنظيمي.

واعتمدت الدراسة على تحليل دراسات حالة واقعية شملت شركات صناعية كبرى ومؤسسات في قطاع التجزئة، بهدف توضيح الأثر العملي لتطبيق نظم المعلومات الإدارية. وقد أظهرت نتائج الدراسة في الحالة الأولى، المتعلقة بإحدى الشركات الصناعية، أن دمج نظام معلومات إداري متكامل أدى إلى تحسين كفاءة خطوط الإنتاج، وتعزيز إدارة المخزون، وخفض التكاليف المرتبطة به، فضلا عن دعم عملية اتخاذ القرار. أما في الحالة الثانية، الخاصة بمؤسسة تجزئة، فقد أسهم استخدام تحليلات البيانات في الوقت الفعلي ونظم إدارة علاقات العملاء (CRM)في تحقيق نمو في المبيعات، وتحسين إدارة المخزون، وزيادة مستوى رضا العملاء.

وخلصت الدراسة إلى أن تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الحديثة يسهم بشكل فعّال في تحسين جودة القرارات والكفاءة التشغيلية، كما يوفر دعما مهما للمؤسسات في مواجهة تعقيدات بيئة السوق. كما قدمت الدراسة تحليلا معمقا لوظائف نظم المعلومات الإدارية وتأثيرها، مما يوفر مرجعا مهما للمؤسسات الراغبة في تطوير وتنفيذ نظم دعم القرار وتحسين أدائها التنظيمي.

دراسة Bassi Jirama Ali & Gladys Jirama Bassi & imima Simon Wakawa (2024):

تطرقت إلى ثير نظم المعلومات الإدارية (MIS) على أداء بعض المؤسسات التجارية في ولاية أداماوا بنيجيريا، حيث سعت إلى تحليل مدى إسهام هذه النظم في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز كفاءة العمليات داخل المؤسسات. وانطلقت الدراسة من فرضية مفادها أن اعتماد نظم المعلومات الإدارية يعد عاملا مهما في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق ميزة تنافسية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام تصميم المسح، حيث استهدفت مجتمعا مكونا من 167 مؤسسة تجارية مسجلة، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغت 119 مؤسسة. وتم جمع البيانات من خلال استبيانات منظمة، في حين جرى تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، إلى جانب الأساليب الاستدلالية مثل اختبار (Z) واختبار كاي مربع.

وأظهرت نتائج الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية تسهم بشكل ملحوظ في تحسين أداء المؤسسات من خلال تعزيز مراقبة أداء العاملين، ودعم ممارسات التوظيف غير التمييزية، وتحسين العمليات التجارية، وتوفير بيانات دقيقة تدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية. كما بينت النتائج أن برمجيات نظم المعلومات الإدارية تسهم في رفع الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة المهام الروتينية وتقليل الأخطاء البشرية.

وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة التوسع في تبني نظم المعلومات الإدارية من قبل المؤسسات التجارية في ولاية أداماوا، لما لها من دور في تبسيط العمليات، وتحسين دقة الأداء، وتعزيز القدرة التنافسية في بيئة الأعمال.

دراسة Yaser Hasan Al-Mamary & Alina Shamsuddin & Nor Aziati (2013):

حاولت هاته الدراسة التعرف على ر نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة المعلومات وتأثيرها على عملية اتخاذ القرار الإداري داخل المنظمات. حيث أكدت الدراسة أن البيانات تمثل عنصرا أساسيا في المنظمات الحديثة، وأن إدارتها بكفاءة وفعالية تعد جزءا لا يتجزأ من الاستراتيجية التنظيمية، إذ إن جمع بيانات عالية الجودة يؤدي إلى إنتاج معلومات دقيقة وموثوقة.

وأوضحت الدراسة أن اتخاذ القرارات الإدارية الفعّالة يتطلب توافر معلومات دقيقة وملائمة وفي الوقت المناسب لصنّاع القرار. وفي هذا السياق، تعد نظم المعلومات الإدارية من أهم أنواع نظم المعلومات التي تقوم بجمع البيانات الداخلية ومعالجتها وتحويلها إلى تقارير إدارية ذات معنى وقيمة، يمكن الاعتماد عليها في دعم عملية اتخاذ القرار.

واعتمدت الدراسة على المنهج النظري التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات السابقة المتعلقة بتبني التكنولوجيا ونجاح نظم المعلومات، بهدف تقديم فهم أعمق للعلاقة بين نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار الإداري. وأظهرت نتائج الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية تسهم بشكل مباشر في تحسين جودة المعلومات، مما ينعكس إيجابا على كفاءة وفعالية القرارات الإدارية.

وخلصت الدراسة إلى اقتراح نموذج تكاملي يوضح العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار الإداري، بما يسهم في تعزيز فهم آليات تأثير التكنولوجيا على الأداء الإداري، ويوفر إطارا نظريا يمكن الاعتماد عليه في الدراسات المستقبلية في هذا المجال.

دراسة Aminuddin Hamdat & eskakusumadewi B & Abdul Gafar Samalam & Muhammad Rizal & Izaac L.D Lawalata (2024):

تناولت تأثير نظم المعلومات الإدارية (MIS) على كفاءة اتخاذ القرار التنظيمي، مع التركيز على كيفية تحسين هذه النظم لعمليات اتخاذ القرار من خلال تزويد المدراء ببيانات آنية وتحليلات شاملة، بما يتماشى مع أهداف المنظمة، واستغلال تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية.

واستخدمت الدراسة منهجية مختلطة تجمع بين البيانات الكمية والنوعية، حيث أجريت استبيانات بين كبار المديرين ومتخصصي تكنولوجيا المعلومات في قطاعات مختلفة لجمع رؤى حول التطبيقات العملية لنظم المعلومات الإدارية والتحديات المرتبطة بها. كما تم مراجعة الأطر النظرية مثل نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) ونظرية الموارد (RBV) لتأطير النتائج التجريبية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية تسهم بشكل كبير في تعزيز كفاءة اتخاذ القرار من خلال توفير معلومات دقيقة وملائمة في الوقت المناسب، وتمكين المديرين من اتخاذ قرارات مستنيرة بسرعة، ما يحسن مرونة واستجابة المنظمة. كما أظهرت الأدلة أن المؤسسات التي تعتمد نظم معلومات إدارية متكاملة ومتوافقة مع استراتيجياتها تحقق دقة وسرعة أعلى في القرارات. ومع ذلك، فإن فعالية هذه النظم تتأثر بعوامل سياقية مثل ثقافة المنظمة وكفاءة المستخدمين.

وأبرزت الدراسة أن دمج التحليلات المدفوعة بالذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية يعزز قدرات نظم المعلومات الإدارية، مع التأكيد على ضرورة التحديث المستمر للتقنيات للحفاظ على فعالية النظام وملاءمته. وأكدت الدراسة على الدور الحيوي لنظم المعلومات الإدارية في بيئات الأعمال الحديثة، مشيرة إلى أهمية المواءمة الاستراتيجية مع أهداف المنظمة، والاستثمار في التقنيات المتقدمة، وبرامج التدريب الشاملة، وممارسات حوكمة البيانات القوية لتحقيق أقصى استفادة ممكنة في تحسين كفاءة اتخاذ القرار وتعزيز قدرة المؤسسات على التكيف والمنافسة.

خلاصة الفصل

خلص هذا الفصل إلى أن نظم المعلومات الإدارية تمثل أداة أساسية لدعم العمل الإداري داخل المؤسسة، من خلال جمع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات دقيقة وملائمة تساعد في اتخاذ القرار. كما تبين أن فعالية القرار الإداري ترتبط بجودة المعلومات، وسرعة توفرها، ومرونة النظام، وكفاءة المستخدمين في استغلال مخرجاته. وقد أظهر الفصل أن عملية اتخاذ القرار تمر بعدة مراحل، تبدأ بتحديد المشكلة وجمع المعلومات، ثم تحليل البدائل واختيار البديل الأنسب وتنفيذه ومتابعته. كما أكدت الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة القرارات الإدارية. وعليه، يشكل هذا الفصل أساسًا نظريًا لفهم دور نظم المعلومات الإدارية في دعم عملية اتخاذ القرار، تمهيدًا لاختبار ذلك ميدانيًا في مؤسسة نفطال سعيدة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: منهجية الدراسة

المطلب الأول: أدوات جمع البيانات

أداة الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية، وذلك بهدف قياس تأثير نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرار في المؤسسة محل الدراسةحيث تضمن الاستبيان محورين رئيسيين، إضافة إلى محور خاص بالبيانات الشخصية.

– يشتمل المحور الأول على أبعاد نظام المعلومات الإدارية، وقد قسم إلى أربعة أبعاد فرعية، تتمثل في: جودة المعلومات، سرعة الوصول إلى المعلومات، مرونة نظام المعلومات الإدارية، وكفاءة مستخدمي النظام.

– أما المحور الثاني فيتناول فعالية اتخاذ القرار

– كما تضمن الاستبيان محور البيانات الشخصية، الذي يهدف إلى وصف خصائص أفراد العينة، من خلال متغيرات الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة.

وللإجابة على عبارات الاستبيان تم الاعتماد على سلم ليكرت الخماسي وفق الجدول التالي:

الجدول رقم(01): مقياس سلم ليكرت الخماسي

	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر من إعداد الطالبتان

اختبار الثبات

لقياس مدى ثبات الاستبيان، تم حساب معامل ألفا–كرونباخ (Cronbach’s Alpha) باستخدام برنامج SPSS، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (02) التالي:

عدد الفقرات	معامل ألفا
25	0.950

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

لقياس ثبات أداة الدراسة، تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) باستخدام برنامج SPSS ، وذلك للتحقق من درجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان. وقد أظهرت النتائج الموضحة في الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت (0.950) وهي قيمة مرتفعة وتشير إلى وجود درجة عالية من الثبات.

جدول رقم (03) نتائج تحليل الثبات الداخلي لفقرات الاستبيان

القفرة	المتوسط الحسابي للمقياس في حالة حذف الفقرة	تباين المقياس في حالة حذف الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية المصحح	معامل ألفا كرونباخ في حالة حذف الفقرة
01	94,15	80,383	0,351	0,952
02	94,09	76,898	0,715	0,947
03	94,15	77,758	0,725	0,947
04	94,00	77,500	0,673	0,948
05	94,06	78,184	0,612	0,948
06	94,00	79,688	0,702	0,948
07	93,91	80,460	0,538	0,949
08	94,00	76,313	0,725	0,947
09	94,00	82,375	0,315	0,951

10	94,06	77,496	0,763	0,947
11	93,91	80,960	0,590	0,949
12	93,94	77,746	0,723	0,947
13	94,06	77,309	0,701	0,947
14	93,94	77,871	0,709	0,947
15	93,91	79,460	0,574	0,949
16	94,42	77,627	0,440	0,952
17	94,00	77,563	0,744	0,947
18	94,21	75,172	0,798	0,946
19	94,18	76,591	0,746	0,947
20	94,15	76,008	0,756	0,947
21	93,97	79,280	0,689	0,948
22	94,00	78,938	0,678	0,948
23	94,09	77,398	0,738	0,947
24	94,00	79,750	0,577	0,949
25	94,06	78,684	0,724	0,947

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول رقم (02) نتائج تحليل الثبات الداخلي لفقرات الاستبيان من خلال مؤشرات ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية المصححة، والمتوسط الحسابي والتباين في حالة حذف كل فقرة، إضافة إلى معامل ألفا كرونباخ في حالة حذف الفقرة.

وتشير النتائج إلى أن أغلب الفقرات سجلت معاملات ارتباط تفوق (0.50)، مما يدل على اتساق داخلي جيد بين الفقرات، كما أن قيم معامل ألفا كرونباخ في حالة حذف أي فقرة ظلت قريبة من القيمة الكلية (0.950)، حيث تراوحت تقريبا بين (0.946) و(0.952)، وهو ما يؤكد أن حذف أي فقرة لا يؤدي إلى تحسين جوهري في مستوى الثبات.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

عينة الدراسة:

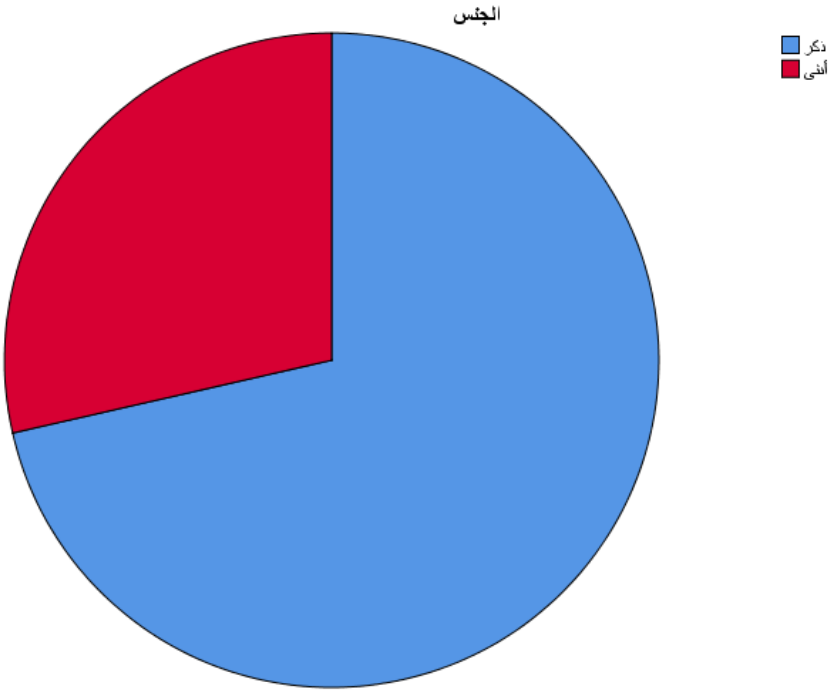
تكونت عينة الدراسة من (35) مفردة من أفراد المجتمع المستهدف، تم اختيارهم من المؤسسة محل الدراسة، وذلك بهدف جمع البيانات المتعلقة بتأثير نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرار.

جدول رقم (04) يبين توزيع العينة حسب الجنس

	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	25	71,4
أنثى	10	28,6
المجموع	35	100

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

يبين الجدول رقم (04) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث بلغ عدد الذكور (25) فردا بنسبة (71.4%) من إجمالي أفراد العينة، في حين بلغ عدد الإناث (10) أفراد بنسبة(28.6%)



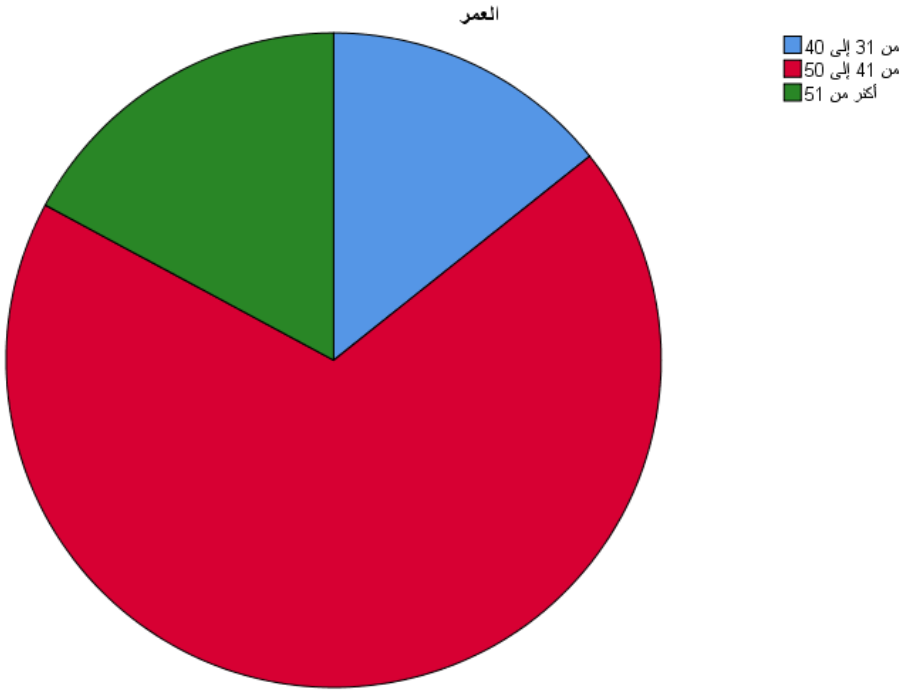
شكل رقم (02) يبين توزيع العينة حسب الجنس

جدول رقم (05) يبين توزيع العينة حسب العمر

	التكرار	النسبة المئوية
من 31 إلى 40	5	14,3
من 41 إلى 50	24	68,6
أكثر من 51	6	17,1
المجموع	35	100

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

يبين الجدول رقم (05) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئات العمرية، حيث جاءت الفئة العمرية من (41 إلى 50 سنة) في المرتبة الأولى بتكرار بلغ (24) فردا وبنسبة (68.6%) من إجمالي أفراد العينة، تليها فئة (أكثر من 51 سنة) بتكرار (6) أفراد وبنسبة (17.1%)، ثم فئة (من 31 إلى 40 سنة) بتكرار (5) أفراد وبنسبة (14.3%).



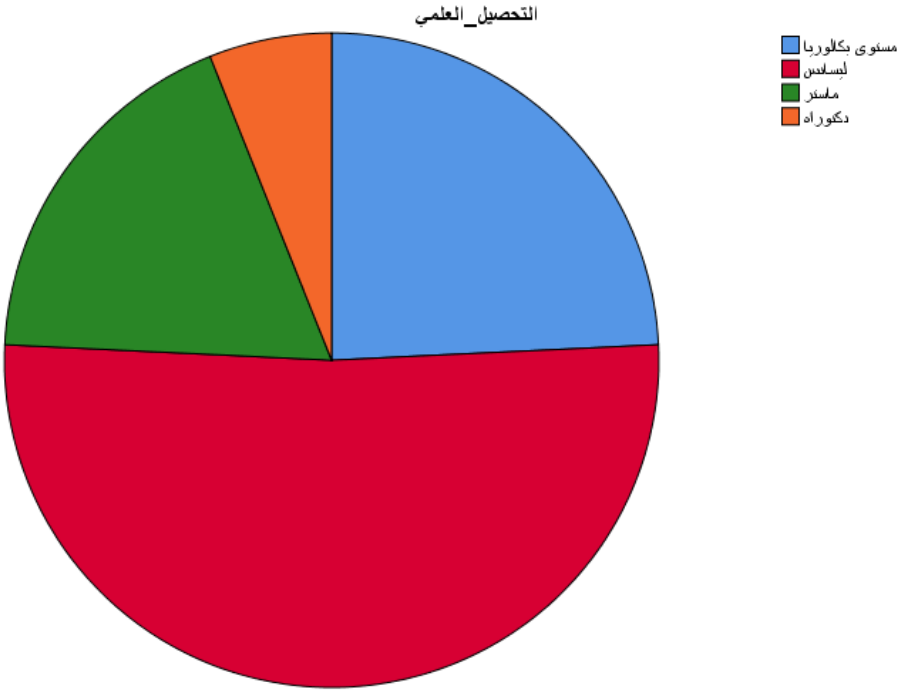
شكل رقم (03) يبين توزيع العينة حسب العمر

جدول رقم (06) يبين توزيع العينة حسب التحصيل العلمي

	التكرار	النسبة المئوية
مستوى بكالوريا	8	22,9
ليسانس	17	48,6
ماستر	6	17,1
دكتوراه	2	5,7
قيمة مجهولة	2	5,7
المجموع	35	100

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

كما سجلت فئة الحاصلين على شهادة الدكتوراه تكرارا قدره (2) فردين بنسبة (5.7%)، في حين بلغت نسبة القيم المجهولة أو غير المستجيبة لهذا السؤال (5.7%) بتكرار (2) فردين.



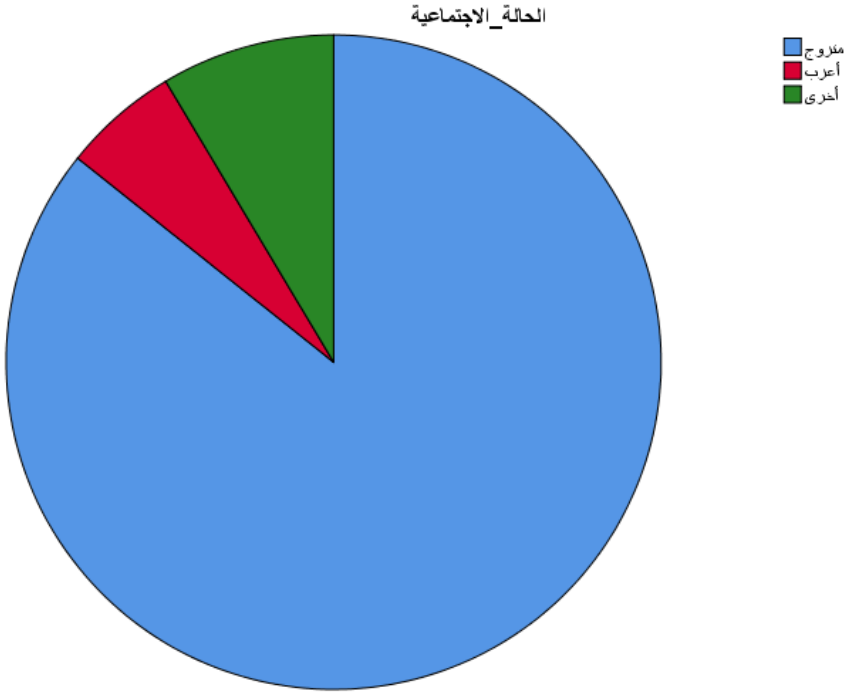
شكل رقم (04) يبين توزيع العينة حسب التحصيل العلمي

جدول رقم (07) يبين توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	30	85,7
أعزب	2	5,7
أخرى	3	8,6
المجموع	35	100

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

يبين الجدول رقم (07) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية، حيث بلغت فئة المتزوجين (30) فردا بنسبة (85.7%) من إجمالي أفراد العينة، وهي النسبة الأكبر مقارنة بباقي الفئات. أما فئة العزاب فقد بلغ عدد أفرادها (2) فردين بنسبة (5.7%)، في حين سجلت فئة "أخرى" (3) أفراد بنسبة(8.6%)



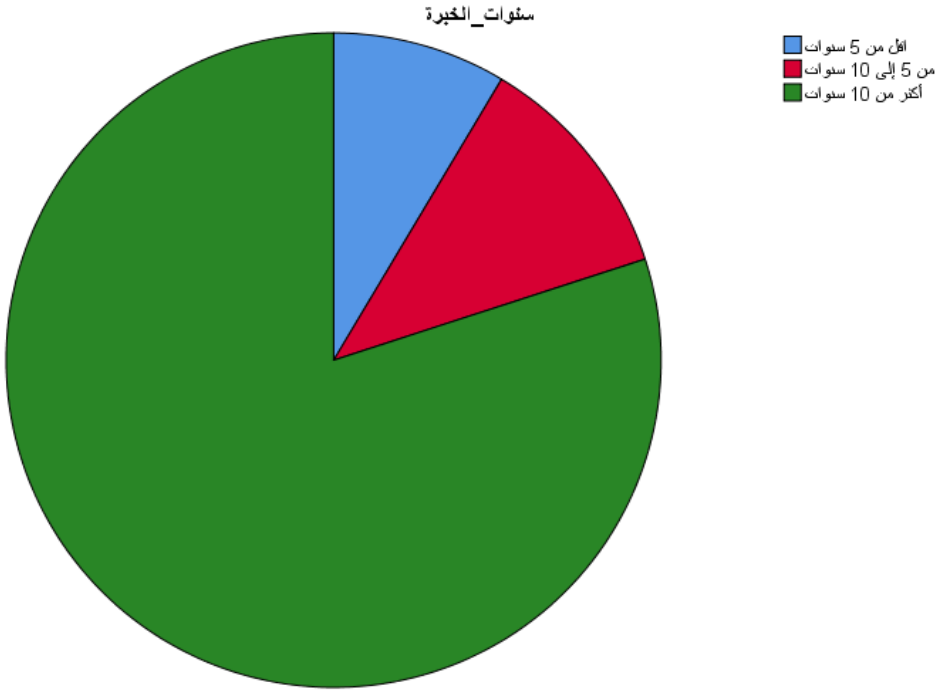
شكل رقم (05) يبين توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

جدول رقم (08) يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	3	8,6
من 5 إلى 10 سنوات	4	11,4
أكثر من 10 سنوات	28	80,0
المجموع	35	100

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

يبين الجدول رقم (08) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المهنية، حيث جاءت فئة ذوي الخبرة التي تزيد عن (10) سنوات في المرتبة الأولى بتكرار بلغ (28) فردا وبنسبة (80.0%) من إجمالي أفراد العينة، تليها فئة من (5 إلى 10) سنوات خبرة بتكرار (4) أفراد وبنسبة (11.4%)، ثم فئة أقل من (5) سنوات خبرة بتكرار (3) أفراد وبنسبة.(8.6%)



شكل رقم (06) يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

الأساليب الإحصائية:

تمت معالجة البيانات المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية، باستعمال حزمة تحليل البيانات الإحصائية في العلوم الإصدار 26 (SPSS IBM22)، حيث تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل ثبات ألفا كرونباخ.
- التكرارات.
- النسبة المئوية.

-المتوسط الحسابي: حددت طول الفترة المستخدمة على مقياس ليكرت الخماسي بـ 5/4 أي (0.80) حيث أنه تكون الإجابة على أحد ثلاث اختيارات هي: غير موافق، محايد، موافق، ويمكن تفسير قيم المتوسط المحصل عليها من الاستبيان كما يلي:

- المتوسط المرجح من 1 إلى 1.79 يقابله غير موافق بشدة.
- المتوسط المرجح من 1.80 إلى 2.59 يقابله غير موافق.

- المتوسط المرجح من 2.60 إلى 3.39 يقابله محايد.
- المتوسط المرجح من 3.40 إلى 4.19 يقابله موافق.
- المتوسط المرجح من 4.20 إلى 5 يقابله موافق بشدة.

- الانحراف المعياري.

- تحليل الانحدار.

المبحث الثاني: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الاستبيان

التحليل الإحصائي لعبارات الاستبيان

الجدول رقم (09) تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح

مجال المتوسط الحسابي	الاتجاه
من 01 إلى 1.79	غير موافق بشدة
من 1.80 إلى 2.59	غير موافق
من 2.60 إلى 3.39	محايد
من 3.40 إلى 4.19	موافق
من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول أبعاد نظام المعلومات الادارية

رقم	العبارة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	المعلومات التي يوفرها النظام دقيقة وخالية من الأخطاء إلى حد كبير	3,80	0,632	موافق
02	المعلومات المستخرجة من النظام تتسم بالوضوح وسهولة الفهم	3,86	0,601	موافق
03	يوفر النظام معلومات مرتبطة مباشرة بطبيعة القرار المطلوب اتخاذه	3,83	0,514	موافق
04	المعلومات المتاحة من النظام محدثة بشكل مستمر	3,97	0,585	موافق
05	يعتمد المسؤولون على المعلومات التي يقدمها النظام لثقتهم في جودتها	3,89	0,583	موافق
06	يتيح النظام الوصول إلى المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب	3,97	0,382	موافق
07	يساعد النظام في تقليل الوقت اللازم لجمع البيانات قبل اتخاذ القرار	4,03	0,453	موافق
08	يمكن الحصول على التقارير المطلوبة بسرعة عند الحاجة	3,97	0,618	موافق
09	يسهم النظام في تسريع الاستجابة للمشكلات الإدارية الطارئة	3,97	0,382	موافق
10	يوفر النظام المعلومات بسرعة كافية لدعم القرارات اليومية	3,91	0,507	موافق
11	يمكن للنظام التكيف مع احتياجات العمل المتغيرة	4,06	0,416	موافق
12	يتيح النظام استخراج تقارير متنوعة بحسب متطلبات الإدارة	4,03	0,514	موافق
13	يدعم النظام أكثر من نوع واحد من القرارات الإدارية	3,91	0,562	موافق
14	يسمح النظام بتعديل طريقة عرض المعلومات بما يناسب المستخدم	4,03	0,568	موافق

15	يتوافق النظام مع المتطلبات التنظيمية والإدارية للمؤسسة	4,06	0,539	موافق
16	يمتلك العاملون مهارات كافية لاستخدام النظام بكفاءة	3,51	0,853	موافق
17	يتلقى مستخدمو النظام تدريبًا مناسبًا على استخدامه	3,94	0,539	موافق
18	يستطيع المستخدمون تفسير مخرجات النظام بصورة صحيحة	3,71	0,667	موافق
19	يتمكن العاملون من توظيف معلومات النظام في دعم قراراتهم	3,71	0,667	موافق
20	توجد خبرة عملية كافية لدى المستخدمين في التعامل مع النظام	3,77	0,646	موافق
21	يساعد نظام المعلومات الإدارية في اتخاذ قرارات أكثر دقة	3,97	0,453	موافق
22	يسهم النظام في تحسين جودة القرارات الإدارية المتخذة	4,00	0,485	موافق
23	يساعد النظام في اختيار البديل الأفضل من بين البدائل المتاحة	3,89	0,530	موافق
24	يدعم النظام اتخاذ القرارات في الوقت المناسب	3,97	0,514	موافق
25	يساهم النظام في تقليل درجة المخاطرة عند اتخاذ القرار	3,91	0,507	موافق

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

يبين الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول أبعاد نظام المعلومات الإدارية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.51) و(4.06)، وهي قيم تقع ضمن مستوى "موافق"، مما يدل على وجود اتجاه إيجابي لدى أفراد العينة نحو مختلف أبعاد نظام المعلومات الإدارية المعتمد بالمؤسسة.

في بعد **جودة المعلومات** تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.80) و(3.97)، حيث جاءت عبارة "المعلومات المتاحة من النظام محدثة بشكل مستمر" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.97)، بينما جاءت عبارة "المعلومات التي يوفرها النظام دقيقة وخالية من الأخطاء إلى حد كبير" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.80)، ومع ذلك فقد حظيت جميع العبارات بدرجة موافق.

أما بعد **سرعة الوصول إلى المعلومات** فقد سجل متوسطات مرتفعة تراوحت بين (3.91) و(4.03)، وجاءت عبارة "يساعد النظام في تقليل الوقت اللازم لجمع البيانات قبل اتخاذ القرار" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.03)، مما يعكس الدور الذي يؤديه النظام في توفير المعلومات بالسرعة المطلوبة لدعم القرارات الإدارية.

وفيما يتعلق ببعد **مرونة نظام المعلومات الإدارية** فقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.91) و(4.06)، حيث حصلت عبارتا "يمكن للنظام التكيف مع احتياجات العمل المتغيرة" و"يتوافق النظام مع المتطلبات التنظيمية والإدارية للمؤسسة" على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.06)، وهو ما يدل على تمتع النظام بدرجة جيدة من المرونة والتكيف مع متطلبات العمل.

أما بعد **كفاءة مستخدمي النظام** فقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.51) و(3.94)، حيث جاءت عبارة "يتلقى مستخدمو النظام تدريبا مناسبا على استخدامه" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.94)، في حين جاءت عبارة "يمتلك العاملون مهارات كافية لاستخدام النظام بكفاءة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.51)، وهي أقل قيمة مسجلة في الجدول، مما يشير إلى إمكانية تعزيز مهارات المستخدمين من خلال برامج تدريبية إضافية.

تظهر هاته النتائج أن أفراد العينة يتفقون على توافر أبعاد نظام المعلومات الإدارية بدرجة جيدة داخل المؤسسة، وهو ما يعكس فعالية النظام في توفير المعلومات المناسبة ودعم العمليات الإدارية المختلفة، الأمر الذي يمكن أن يسهم إيجابا في تحسين عملية اتخاذ القرار.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

الجدول رقم (11) يوضح تحليل التباين لتأثير علاقة جودة المعلومات على فعالية اتخاذ القرار

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	1,479	1	1,479	12,238	0,001[b]
الخطأ	3,988	33	,121		
المجموع	5,467	34			

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

يبين الجدول نتائج تحليل التباين (ANOVA) لاختبار معنوية نموذج الانحدار الخاص بتأثير جودة المعلومات على فعالية اتخاذ القرار. ويتضح من الجدول أن قيمة اختبار (F) بلغت (12.238) عند مستوى معنوية قدره (0.001)، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد.(0.05)

وتشير هذه النتيجة إلى أن نموذج الانحدار معنوي إحصائيا، مما يدل على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة المعلومات على فعالية اتخاذ القرار.

الجدول رقم (12) يبين تحليل الانحدار الخطي لأثر جودة المعلومات على فعالية اتخاذ القرار

	B	الخطأ المعياري S.E	Beta	T	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	2.166	0,513		4,221	0,000	
جودة المعلومات	0.461	0,132	0.520	3,498	0,001	يوجد أثر
معامل التحديد R^2	0.271	**نموذج الانحدار البسيط:**				
معامل الارتباط R	0.520	$Y= 2.166+0.461\ X_1+e_i$				

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

يبين الجدول نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة المعلومات على فعالية اتخاذ القرار، إذ يتضح أن معامل الانحدار (B) الخاص بجودة المعلومات بلغ (0.461)، مما يدل على وجود تأثير طردي، أي أنه كلما ارتفعت جودة المعلومات داخل نظام المعلومات الإدارية ارتفع مستوى فعالية اتخاذ القرار داخل المؤسسة محل الدراسة.

كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (3.498) عند مستوى معنوية (0.001)، وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن هذا الأثر دال إحصائيا، وبالتالي يمكن القول بوجود تأثير حقيقي ومعنوي لجودة المعلومات على فعالية اتخاذ القرار.

أما بالنسبة للثابت فقد بلغ (2.166) وهو دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.000)، مما يشير إلى أن فعالية اتخاذ القرار تتأثر أيضا بعوامل أخرى غير متضمنة في النموذج حتى في حالة انعدام جودة المعلومات.

وفيما يخص معامل التحديد (R^2) الذي بلغ (0.271)، فهذا يعني أن جودة المعلومات تفسر حوالي (27.1%) من التغيرات الحاصلة في فعالية اتخاذ القرار، وهي نسبة متوسطة تعكس وجود تأثير معتبر، كما بلغ معامل الارتباط(0.520) (R) ، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة إيجابية بين جودة المعلومات وفعالية اتخاذ القرار.

وعليه يمكن القول إن جودة المعلومات تؤثر بشكل إيجابي ودال إحصائيا على فعالية اتخاذ القرار، إلا أن هذا التأثير يبقى متوسطا نسبيا، مما يشير إلى ضرورة إدراج متغيرات أخرى لتفسير فعالية اتخاذ القرار بشكل أشمل.

الجدول رقم (13) يوضح تحليل التباين لتأثير علاقة سرعة الوصول إلى المعلومات على فعالية اتخاذ القرار

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	2,907	1	2,907	37,472	$0,000^b$
الخطأ	2,560	33	,078		
المجموع	5,467	34			

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

يبين الجدول نتائج تحليل التباين (ANOVA) لاختبار معنوية نموذج الانحدار الخاص بتأثير سرعة الوصول إلى المعلومات على فعالية اتخاذ القرار. وتشير النتائج إلى أن قيمة اختبار (F) بلغت (37.472)، وهي قيمة مرتفعة نسبيا، كما أن مستوى المعنوية بلغ (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد.(0.05)

وتدل هذه النتيجة على أن نموذج الانحدار معنوي إحصائيا، مما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لسرعة الوصول إلى المعلومات على فعالية اتخاذ القرار.

الجدول رقم (14) يبين تحليل الانحدار الخطي لأثر سرعة الوصول إلى المعلومات على فعالية اتخاذ القرار

	B	الخطأ المعياري S.E	Beta	T	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	0,695	0,534		1,302	0,202	
سرعة الوصول إلى المعلومات	0,819	0,134	0,729	6,121	0,000	يوجد أثر
معامل التحديد R^2	0,532	**نموذج الانحدار البسيط:**				
معامل الارتباط R	0.729	$Y= 0.695+0.819\ X_1+e_i$				

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

يبين الجدول نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر سرعة الوصول إلى المعلومات على فعالية اتخاذ القرار، إذ يتضح أن معامل الانحدار (B) الخاص بسرعة الوصول إلى المعلومات بلغ (0.819)، مما يدل على وجود تأثير طردي قوي، أي أنه كلما زادت سرعة الوصول إلى المعلومات داخل نظام المعلومات الإدارية ارتفع مستوى فعالية اتخاذ القرار داخل المؤسسة محل الدراسة.

كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (6.121) عند مستوى معنوية (0.000)، وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن هذا الأثر دال إحصائيا، وبالتالي يمكن القول بوجود تأثير حقيقي ومعنوي لسرعة الوصول إلى المعلومات على فعالية اتخاذ القرار.

أما بالنسبة للثابت فقد بلغ (0.695)، وهو غير دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.202)، مما يشير إلى أن فعالية اتخاذ القرار في حالة غياب سرعة الوصول إلى المعلومات لا تكون ذات دلالة مستقلة في النموذج.

وفيما يخص معامل التحديد (R^2) الذي بلغ (0.532)، فهذا يعني أن سرعة الوصول إلى المعلومات تفسر حوالي (53.2%) من التغيرات الحاصلة في فعالية اتخاذ القرار، كما بلغ معامل الارتباط(0.729) (R) ، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين سرعة الوصول إلى المعلومات وفعالية اتخاذ القرار.

وعليه يمكن القول إن سرعة الوصول إلى المعلومات تؤثر بشكل إيجابي ودال إحصائيا على فعالية اتخاذ القرار، وبقوة تفسيرية معتبرة مقارنة بباقي المتغيرات، مما يعكس أهميتها الكبيرة في دعم العملية الإدارية وتحسين جودة القرارات داخل المؤسسة.

الجدول رقم (15) يوضح تحليل التباين لتأثير علاقة مرونة نظام المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	3,435	1	3,435	55,784	0,000[b]
الخطأ	2,032	33	,062		
المجموع	5,467	34			

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

يبين الجدول نتائج تحليل التباين (ANOVA) لاختبار معنوية نموذج الانحدار الخاص بتأثير مرونة نظام المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار. وتظهر النتائج أن قيمة اختبار (F) بلغت (55.784)، وهي قيمة مرتفعة، في حين بلغ مستوى المعنوية (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد.(0.05)

وتشير هذه النتائج إلى أن نموذج الانحدار يتمتع بدلالة إحصائية معنوية، مما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمرونة نظام المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار.

الجدول رقم (16) يبين تحليل الانحدار الخطي لأثر مرونة نظام المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار

	B	الخطأ المعياري S.E	Beta	T	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	0.717	0,435		1,651	0,108	
مرونة نظام المعلومات الإدارية	0.804	0,108	0,793	7,469	0,000	يوجد أثر
معامل التحديد R^2	0.628	**نموذج الانحدار البسيط:**				
معامل الارتباط R	0.793	**$Y= 0.717+0.804\ X_1+e_i$**				

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

يبين الجدول رقم (16) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر مرونة نظام المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار، إذ يتضح أن معامل الانحدار (B) الخاص بمرونة نظام المعلومات الإدارية بلغ (0.804)، مما يدل على وجود تأثير طردي قوي، أي أنه كلما زادت مرونة نظام المعلومات الإدارية داخل المؤسسة ارتفع مستوى فعالية اتخاذ القرار.

كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (7.469) عند مستوى معنوية (0.000)، وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن هذا الأثر دال إحصائيا، وبالتالي يمكن القول بوجود تأثير حقيقي ومعنوي لمرونة نظام المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار.

أما بالنسبة للثابت فقد بلغ (0.717)، وهو غير دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.108)، مما يشير إلى أن فعالية اتخاذ القرار في حالة غياب مرونة نظام المعلومات الإدارية لا تكون ذات دلالة مستقلة في النموذج.

وفيما يخص معامل التحديد (R^2) الذي بلغ (0.628)، فهذا يعني أن مرونة نظام المعلومات الإدارية تفسر حوالي (62.8%) من التغيرات الحاصلة في فعالية اتخاذ القرار، كما بلغ معامل الارتباط(0.793) (R) ، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين مرونة نظام المعلومات الإدارية وفعالية اتخاذ القرار.

وعليه يمكن القول إن مرونة نظام المعلومات الإدارية تؤثر بشكل إيجابي ودال إحصائيا على فعالية اتخاذ القرار، وبقوة تفسيرية معتبرة، مما يبرز دورها المحوري في تحسين جودة وفعالية القرارات الإدارية داخل المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (17) يوضح تحليل التباين لتأثير علاقة كفاءة مستخدمي النظام على فعالية اتخاذ القرار

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	2,288	1	2,288	23,741	$0,000^b$
الخطأ	3,180	33	,096		
المجموع	5,467	34			

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

يبين الجدول نتائج تحليل التباين (ANOVA) لاختبار معنوية نموذج الانحدار الخاص بتأثير كفاءة مستخدمي النظام على فعالية اتخاذ القرار. وتوضح النتائج أن قيمة اختبار (F) بلغت (23.741)، وهي قيمة مرتفعة نسبيا، بينما بلغ مستوى المعنوية (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد.(0.05)

وتشير هذه النتائج إلى أن نموذج الانحدار معنوي إحصائيا، مما يدل على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لكفاءة مستخدمي النظام على فعالية اتخاذ القرار.

الجدول رقم (18) يبين تحليل الانحدار الخطي لأثر كفاءة مستخدمي النظام على فعالية اتخاذ القرار

	B	الخطأ المعياري S.E	Beta	T	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	2,198	0,363		6,054	0,000	
كفاءة مستخدمي النظام	0,469	0,096	0,647	4,872	0,000	يوجد أثر
معامل التحديد R^2	0.418	**نموذج الانحدار البسيط:**				
معامل الارتباط R	0.647	$Y= 2.198+0.469\ X_1+e_i$				

المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد عرى مخرجات برنامج spss

يبين الجدول نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر كفاءة مستخدمي النظام على فعالية اتخاذ القرار، إذ يتضح أن معامل الانحدار (B) الخاص بكفاءة مستخدمي النظام بلغ (0.469)، مما يدل على وجود تأثير طردي، أي أنه كلما ارتفعت كفاءة مستخدمي نظام المعلومات الإدارية داخل المؤسسة ارتفع مستوى فعالية اتخاذ القرار.

كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (4.872) عند مستوى معنوية (0.000)، وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن هذا الأثر دال إحصائيا، وبالتالي يمكن القول بوجود تأثير حقيقي ومعنوي لكفاءة مستخدمي النظام على فعالية اتخاذ القرار.

أما بالنسبة للثابت فقد بلغ (2.198)، وهو دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.000)، مما يشير إلى أن فعالية اتخاذ القرار تتأثر أيضا بعوامل أخرى غير متضمنة في النموذج حتى في حالة عدم توفر كفاءة مستخدمي النظام.

وفيما يخص معامل التحديد (R^2) الذي بلغ (0.418)، فهذا يعني أن كفاءة مستخدمي النظام تفسر حوالي (41.8%) من التغيرات الحاصلة في فعالية اتخاذ القرار، كما بلغ معامل الارتباط(0.647) (R) ، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة إلى قوية بين كفاءة مستخدمي النظام وفعالية اتخاذ القرار.

وعليه يمكن القول إن كفاءة مستخدمي النظام تؤثر بشكل إيجابي ودال إحصائيا على فعالية اتخاذ القرار، إلا أن هذا التأثير يبقى أقل نسبيا مقارنة ببعض الأبعاد الأخرى، مما يشير إلى أهمية تعزيز التكوين والتدريب لرفع مستوى الكفاءة وتحسين جودة القرارات الإدارية داخل المؤسسة.

نتائج الدراسة

– أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق أبعاد نظام المعلومات الإدارية (جودة المعلومات، سرعة الوصول إلى المعلومات، مرونة النظام، وكفاءة المستخدمين) جاء بمستوى إيجابي، حيث سجلت أغلب الفقرات متوسطات حسابية مرتفعة ضمن مستوى "موافق"، مما يدل على توفر هذه الأبعاد بدرجة جيدة داخل المؤسسة .

– بينت نتائج تحليل الثبات أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ (0.950)، وهو ما يؤكد صلاحية الاستبيان وموثوقيته في قياس متغيرات الدراسة .

أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات على فعالية اتخاذ القرار، حيث أسهمت في تفسير (27.1%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع .

– كما تبين وجود تأثير إيجابي ودال إحصائيا لسرعة الوصول إلى المعلومات على فعالية اتخاذ القرار، وكانت نسبته التفسيرية مرتفعة بلغت (53.2%)، مما يعكس أهميته الكبيرة مقارنة ببقية المتغيرات .

– أظهرت النتائج كذلك وجود تأثير إيجابي ومعنوي لمرونة نظام المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار، حيث بلغت نسبة التفسير (62.8%)، وهي أعلى نسبة بين المتغيرات المدروسة، مما يدل على قوة هذا البعد في تحسين فعالية القرارات .

– بينت الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لكفاءة مستخدمي النظام على فعالية اتخاذ القرار، إلا أن نسبة التفسير كانت متوسطة (41.8%) مقارنة ببعض الأبعاد الأخرى، مما يشير إلى أهمية تطوير مهارات المستخدمين .

خاتمة عامة

تناولت هذه الدراسة موضوع أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرار داخل مؤسسة نفطال سعيدة، باعتبار أن نظم المعلومات الإدارية أصبحت من الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في جمع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات دقيقة وملائمة تساعد الإدارة على أداء وظائفها المختلفة، خاصة وظيفة اتخاذ القرار. وقد تم التركيز في هذه الدراسة على أربعة أبعاد رئيسية لنظم المعلومات الإدارية، وهي: جودة المعلومات، سرعة الوصول إلى المعلومات، مرونة نظام المعلومات الإدارية، وكفاءة مستخدمي النظام، وذلك من أجل معرفة مدى مساهمة هذه الأبعاد في تحسين فعالية عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة محل الدراسة.

وقد أظهر الجانب النظري أن نظم المعلومات الإدارية تمثل نظاما متكاملا يتكون من مجموعة من العناصر المترابطة، تشمل البيانات، الأجهزة، البرمجيات، الإجراءات، والعنصر البشري، وتعمل هذه العناصر معا من أجل جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وتوزيعها في شكل معلومات قابلة للاستخدام. كما تبين أن قيمة نظم المعلومات الإدارية لا تكمن فقط في توفير المعلومات، بل في قدرتها على تقديم معلومات دقيقة، حديثة، واضحة، وفي الوقت المناسب، بما يسمح للإدارة بفهم المشكلات، وتحليل البدائل، واختيار الحلول المناسبة.

كما أن عملية اتخاذ القرار تعد من أهم العمليات الإدارية داخل المؤسسة، لأنها ترتبط بمختلف الوظائف الإدارية كالتخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة. فالقرار الإداري لا يتم بصورة عشوائية، بل يمر بعدة مراحل أساسية تبدأ بتحديد المشكلة، ثم جمع المعلومات، والبحث عن البدائل، وتقييمها، واختيار البديل الأمثل، ثم تنفيذ القرار ومتابعة نتائجه. ومن خلال ذلك، يتضح أن فعالية القرار ترتبط ارتباطا وثيقا بمدى توفر المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، وهو ما يبرز الدور المحوري لنظم المعلومات الإدارية في دعم عملية اتخاذ القرار.

كما بينت الدراســـة النظرية أن نظم المعلومات الإدارية تســـاعد في تقليل درجة عدم التأكد، وتدعم قدرة الإدارة على التعامل مع المشكلات الإدارية، كما تساهم في تحسين دقة القرارات وسرعة اتخاذها، خاصة في ظل بيئة تتميز بالتغير المســـتمر وتزايد حجم المعلومات. غير أن فعالية هذه النظم تبقى مرتبطة بعدة عوامل، منها جودة البيانات المدخلة، كفاءة المستخدمين، مرونة النظام، وتوفر بنية تقنية وتنظيمية مناسبة.

وانطلقت الدراسة من إشكالية رئيسية مفادها :ما أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة في عملية اتخاذ القرار بمؤسسة نفطال سعيدة؟ وللإجابة عن هذه الإشكالية، تم الاعتماد على دراسة ميدانية باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، ثم معالجة النتائج إحصائيا بهدف اختبار الفرضيات وتحديد طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وفعالية اتخاذ القرار.

وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن وجود نظام معلومات إداري فعال يساهم في دعم متخذي القرار من خلال توفير معلومات دقيقة، واضحة، محدثة، وسريعة، بما يساعد على فهم المشكلات الإدارية، تحليل البدائل المتاحة، اختيار الحل الأنسب، واتخاذ القرار في الوقت المناسب. وبذلك، تمت الإجابة عن الإشكالية الرئيسية للدراسة، حيث تبين أن نظم المعلومات الإدارية لا تمثل مجرد وسيلة تقنية لمعالجة البيانات، بل تعد أداة إدارية مهمة لتحسين جودة وفعالية القرارات.

كما أكدت النتائج صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار في المؤسسة محل الدراسة. فقد بينت المعالجة الإحصائية أن أبعاد نظم المعلومات الإدارية تساهم بدرجات متفاوتة في تحسين فعالية اتخاذ القرار، مما يعني أن تطوير هذه النظم ينعكس إيجابا على أداء الإدارة وقدرتها على اتخاذ قرارات أكثر دقة ورشدا.

وفيما يتعلق بالفرضيات الفرعية، فقد تم قبول الفرضية الأولى التي تنص على وجود أثر لجودة المعلومات في فعالية اتخاذ القرار، حيث تبين أن دقة المعلومات ووضوحها وتحديثها المستمر وارتباطها بطبيعة القرار تعد

من العوامل المهمة التي تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات مناسبة. غير أن هذا الأثر يبقى مرتبطا بمدى توفر أبعاد أخرى داعمة، مثل سرعة الحصول على المعلومات ومرونة النظام وكفاءة المستخدمين.

كما تم تأكيد الفرضية الثانية المتعلقة بأثر سرعة الوصول إلى المعلومات في فعالية اتخاذ القرار، إذ أظهرت النتائج أن توفر المعلومات في الوقت المناسب يساعد المسؤولين على التعامل السريع مع المشكلات الإدارية، ويقلل من التأخر في اتخاذ القرار، خاصة في ظل بيئة عمل تتطلب الاستجابة السريعة للتغيرات.

أما الفرضية الثالثة، والمتعلقة بأثر مرونة نظام المعلومات الإدارية في فعالية اتخاذ القرار، فقد أثبتت النتائج صحتها، كما تبين أن مرونة النظام تعد من أكثر الأبعاد تأثيرا في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة. ويعني ذلك أن قدرة النظام على التكيف مع احتياجات العمل المتغيرة، وتوفير تقارير متنوعة، ودعم مختلف أنواع القرارات الإدارية، تمثل عاملا أساسيا في تحسين جودة القرار الإداري.

وبالنسبة للفرضية الرابعة، التي تنص على وجود أثر لكفاءة مستخدمي النظام في فعالية اتخاذ القرار، فقد أكدت النتائج وجود تأثير إيجابي لهذا البعد. وهذا يدل على أن امتلاك المستخدمين للمهارات اللازمة لاستعمال نظام المعلومات الإدارية، وقدرتهم على فهم مخرجاته وتوظيفها في العمل الإداري، يعد عنصرا مهما لضمان الاستفادة الفعلية من النظام. كما أن هذا الجانب يتطلب اهتماما مستمرا بالتكوين والتدريب من أجل رفع كفاءة العاملين وتحسين قدرتهم على استغلال المعلومات المتاحة.

وبناء على ما سبق، يمكن القول إن نتائج الجانب التطبيقي جاءت متسقة مع ما تم التوصل إليه في الجانب النظري، حيث أكد كلا الجانبين أن نظم المعلومات الإدارية تمثل ركيزة أساسية لدعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة. فقد بين الجانب النظري أن القرار الفعال يحتاج إلى معلومات دقيقة وحديثة وملائمة، بينما أثبت الجانب الميداني أن أبعاد نظم المعلومات الإدارية تساهم فعليا في تحسين فعالية القرار داخل مؤسسة نفطال سعيدة، مع وجود تفاوت في درجة تأثير كل بعد.

وعليه، فإن تحسين نظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسة لا ينبغي أن يقتصر على الجانب التقني فقط، بل يجب أن يكون تطويرا متكاملا يشمل جودة البيانات، سرعة إتاحتها، مرونة النظام، وكفاءة العنصر البشري المستخدم له. ومن ثم، فإن الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية وتطوير مهارات مستخدميها يمثلان شرطا أساسيا لرفع فعالية اتخاذ القرار، وتحسين الأداء الإداري العام، وتعزيز قدرة المؤسسة على مواجهة التغيرات والاستجابة لمتطلبات بيئتها الداخلية والخارجية.

وعليه، تم صياغة التوصيات التالية:

- ضرورة العمل على تحسين جودة المعلومات داخل نظام المعلومات الإدارية من خلال تعزيز دقة البيانات، وتحديثها بشكل مستمر، وضمان خلوها من الأخطاء، لما لذلك من أثر مباشر على فعالية القرارات الإدارية .
- الاهتمام بتطوير البنية التقنية للنظام بما يضمن سرعة أكبر في الوصول إلى المعلومات وتقليص الوقت اللازم لاستخراج التقارير، مما يساعد في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب .
- تعزيز مرونة نظام المعلومات الإدارية من خلال تطوير خصائصه بما يسمح بالتكيف مع متطلبات العمل المتغيرة، وتوفير تقارير متنوعة تتناسب مع احتياجات مختلف المستويات الإدارية .
- تنظيم دورات تدريبية مستمرة لفائدة مستخدمي النظام بهدف رفع كفاءتهم في استخدامه، وتحسين قدرتهم على تحليل وتفسير المخرجات واستغلالها في دعم عملية اتخاذ القرار .
- العمل على نشر ثقافة الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار داخل المؤسسة، بما يعزز الثقة في مخرجات النظام ويقلل من الاعتماد على الأساليب التقليدية .
- توفير دعم فني وتقني دائم لمستخدمي النظام لضمان استمرارية عمله بكفاءة عالية وتفادي المشكلات التقنية التي قد تعيق سير العمل .

- إجراء مراجعات دورية لنظام المعلومات الإدارية بهدف تحسين أدائه وتطويره بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية ومتطلبات المؤسسة.

قائمة المراجع

أسماء جواني. (2015–2016). دور نظم المعلومات في صنع القرار الإداري ،دراسة حالة مؤسسة سونلغاز (مذكرة ماستر). أم البواقي، تخصص سيلسلت عامة مقارنة: جامعة العربي بن مهيدي.

اسماعيل محمد السيد. (2014). *نظم المعلومات لأتخاذ القرارات الإدارية*. (1، المحرر) مصر: المكتب العربي الحديث للطباعة و النشر.

الحارث عبد المنعم أحمد حمد النيل. (بلا تاريخ). *نظم المعلومات الإدارية* . كلية الإقتصادية و التجارة و إدارة الأعمال , جامعة شندي.

السامرائي و اخرون. (2009). مجلة الريادة للمال و الأعمال. (1، المحرر) *نظم المعلومات الإدارية، 3*.

السامرائي و الزعبي. (2004). مجلة الريادة للمال و الاعمال. (1، المحرر) *نظم المعلومات الادارية، 3*(3).

أولاد عبد الله سعيد. (2017). مراجعة مدى مساهمة نظام تقييم الأداء في إتخاذ القرار بإدارة الموارد البشرية (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر). قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة غرداية.

إيمان فاضل السمرائي الزعبي. (2015). *نظم المعلومات الإدارية*. (1، المحرر، و هيثم محمد الزعبي، المترجمون) الأردن: دار الصفاء للنشر و التوزيع.

بدر الدين. (بلا تاريخ). مجلة العلوم التطبيقية و الأداء. *دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري، 2*(2015).

بعزيز ايمان. (2021). مجلة الريادة للمال و الأعمال. *نظم المعلومات الإدارية و اثرها علي اتخاذ القرارات الإستراتيجية، 3*(16)، صفحة 51.

بن مجمود سكينة. (2012). *مدخل للتسيير و العمليات الإدارية* . الجزائر: شركة دار الأمة .

ثامر البكري. (2015). *نظام المعلومات التسويقي و أثره في إتخاذ القرار الإستراتيجي*. عمان: دار أمجد للنشر و التوزيع الطبعة العربية.

ثناء علي القباني. (2003). *نظم المعلومات المحاسبية* . الإسكندرية : الدار الجامعية .

جين سميث. (1999). *ترجمة مركز التعريب و البرمجة ،فن إتخاذ القرارات الصائبة.* (1، المحرر) الدار العربية للعلوم.

حجازي زاهر. (مايو , 2007). اتخاد القرارات ،ورقة عمل مقدمة في ملتقى (الإحصاء و بحوث العمليات و دورها في اتخاد القرارات). مصر : جامعة القاهرة .

حسن المشرقي. (1997). *نظرية القرارات الإدارية (مدخل كمي للإدارة).* (1، المحرر) أردن، عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع.

خليل محمد العزاوي. (2006). *إدارة إتخاذ القرار الإداري.* (1، المحرر) الأردن: دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع.

د.محمود سليم عبد الرحمن. (سبتمبر, 2016). مجلة دفاتر بوادكس. *دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات دراسة ميدانية علي جامعتي اليرموك و عجلون الوطنية*(6)، صفحة 188.

دحدوح منية. (2017–2018). مساهمةنظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات لدى الموظفين (مذكرة ماستر). قالمة، قسم علوم الاعلام و الاتصال ،تخصص علاقات عامة : جامعة 8ماي 1945.

سعد غالب ياسين. (2003). *نظم المعلومات الإدارية.* عمان: دار اليازوري العلمية.

سليم الحسنية. (2006). *نظم المعلومات الادارية ،إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية.* (3، المحرر) عمان: مؤسسة الوراق.

سيد صابر تعلب. (2011). *نظم المعلومات الإدارية.* (1، المحرر) عمان: دار الفكر.

طاهر حسن. (2019). مقرر نظم المعلومات الإدارية (مذكرة ماستر). كلية إدارة أعمال: جامعة الشام الخاصة .

عامر إبراهيم قنديلجي. (2009). *نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات*. (4، المحرر، و علاء الدين عبد القادر الجنابي، المترجمون) عمان: دار المسيرة.

عبد الله ابراهيم و أسامة هاشم. (يونيو, 2024). مجلة العلوم الإنسانية و الطبيعية. *5*(6)، الصفحات 107-108.

عبد الله ابراهيم و اسامة هاشم. (بلا تاريخ). مجلة العلوم الإنسانيةو الطبيعية. *نظم المعلومات الإدارية ودورها في ترشيد القرارات الإدارية بمنظمات الأعمال*، *5*(6)، صفحة 101_102.

عمرو غانم. (1981). *تنظيم و إغدارة الأعمال (الأسس و الأصول العلمية مدخل تحليلي)*. (علي الشرقاوي، المترجمون) بيروت، لبنان: دار النهضة العربية للطباعة و النشر.

فريد كورتل. (2011). *الإتصال و اتخاد القرارات* . الأردن : دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع .

فريد كورتيل. (2015). *نظم المعلومات ودورها في إتخاذ القرارات*. (1، المحرر، و د، حناش حبيبة، المترجمون) الأردن: زمزم ناشرون و موزعون.

فيصل بن فهد بن محمد البراهيم. (2008). العوامل المؤثرة علي مشاركة الموظفين في صنع القرار و علاقته بمستوى إدائهم(دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير). قسم العلوم الإدارية ، السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم المنية.

محمد الصريفي. (2005). *نظم المعلومات الإدارية*. (1، المحرر) الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية.

محمد بن أحمد بن تركي السديري. (2014). *نظم المعلومات الإدارية*. جامعة الملك سعود الرياض.

محمد حافظ حجازي. (1998). *دعم القرارات في المنظمات*. (1، المحرر) الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر.

محمد محمد الهادي. (1989). *نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة*. (1، المحرر) القاهرة: دار الشروق للنشر.

مؤيد عبد الحسين. (2009). *الفضل الإبداع في اتخاذ القرارات الإدارية*. (1، المحرر) جامعة الكوفة.

وفاء مسعودي. (2012–2013). أثر نظام المعلومات الإدارية على تدقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية (مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات ضمن شهادة الماجستر). ورقلة، كلية العلوم الإقتصادية ة التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح.

BertaLLONFFY, L. V. (1973). *THèONie gènèrale des Systèmes.* (1, Éd.) DUMOD, PARIS: Traduit par Jeam benoist chaberole.

Laudon, K. L. (s.d.). *J:Management Information Systems :Managing the Digital Firn* . New Jorsey.

Riaza, s. (10 february2013). *Management Information system ,functions, structure and its importance in manager 's decision Making.* (4, Éd.) INTERDISCIPLINARY GOURNaL OF CONTEMPORARy RESERCH IN BUSINESS ,.

الملاحق

استبيان أثر نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار

الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر –سعيدة–

قسم علم التسيير

تخصص إدارة اعمال

المستوى: السنة الثانية ماستر (إدارة اعمال) **السنة الجامعية:** 2025–2026

اختي الموظفة اخي الموظف تندرج هذه الاستمارة التي بين ايديكم في اطار انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة اعمال من خلال معرفة رايكم حول بعض الجوانب التحصيلية المتعلقة بنظم تاثير نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرار، دراسة ميدانية، وتسجيلكم علما ان نجاح البحث يستند على مدى مساهمتكم في الإجابة بدقة على عن الأسئلة، كما نؤكد بان اجابتكم ستظل سرية ولا تستعمل الا لأغراض علمية

لذا اترجو من حضرتكم وضع علامة (×) في الخانة المناسبة وشكرا على حسن تعاونكم

محور البيانات الشخصية:

الجنس: ☐ ذكر ☐ انثى

العمر: ☐ اقل من 30 ☐ من 31–40 ☐ من 41–50 ☐ اكثر من 51

التحصيل العلمي: مستوى بكالوريا ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐

الحالة الاجتماعية: متزوج ☐ اعزب ☐ اخرى ☐

سنوات الخبرة: اقل من 5 سنوات ☐ من 5 الى 10 سنوات ☐ اكثر من 10 سنوات ☐

ثانيا :محاور الاستبيان

المحور الأول: ابعاد نظام المعلومات الادارية

رقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول :جودة المعلومات						
1	المعلومات التي يوفرها النظام دقيقة وخالية من الأخطاء إلى حد كبير					
2	المعلومات المستخرجة من النظام تتسم بالوضوح وسهولة الفهم					
3	يوفر النظام معلومات مرتبطة مباشرة بطبيعة القرار المطلوب اتخاذه					
4	المعلومات المتاحة من النظام محدثة بشكل مستمر					
5	يعتمد المسؤولون على المعلومات التي يقدمها النظام لثقتهم في جودتها					

رقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الثاني :سرعة الوصول إلى المعلومات						
1	يتيح النظام الوصول إلى المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب					
2	يساعد النظام في تقليل الوقت اللازم لجمع البيانات قبل اتخاذ القرار					
3	يمكن الحصول على التقارير المطلوبة بسرعة عند الحاجة					
4	يسهم النظام في تسريع الاستجابة للمشكلات الإدارية الطارئة					
5	يوفر النظام المعلومات بسرعة كافية لدعم القرارات اليومية					

رقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الثالث :مرونة نظام المعلومات الإدارية						
1	يمكن للنظام التكيف مع احتياجات العمل المتغيرة					
2	يتيح النظام استخراج تقارير متنوعة بحسب متطلبات الإدارة					
3	يدعم النظام أكثر من نوع واحد من القرارات الإدارية					
4	يسمح النظام بتعديل طريقة عرض المعلومات بما يناسب المستخدم					
5	يتوافق النظام مع المتطلبات التنظيمية والإدارية للمؤسسة					

رقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الرابع :كفاءة مستخدمي النظام						
1	يمتلك العاملون مهارات كافية لاستخدام النظام بكفاءة					
2	يتلقى مستخدمو النظام تدريبًا مناسبًا على استخدامه					
3	يستطيع المستخدمون تفسير مخرجات النظام بصورة صحيحة					
4	يتمكن العاملون من توظيف معلومات النظام في دعم قراراتهم					
5	توجد خبرة عملية كافية لدى المستخدمين في التعامل مع النظام					

رقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الثاني: فعالية اتخاذ القرار						
1	يساعد نظام المعلومات الإدارية في اتخاذ قرارات أكثر دقة					
2	يسهم النظام في تحسين جودة القرارات الإدارية المتخذة					
3	يساعد النظام في اختيار البديل الأفضل من بين البدائل المتاحة					
4	يدعم النظام اتخاذ القرارات في الوقت المناسب					
5	يساهم النظام في تقليل درجة المخاطرة عند اتخاذ القرار					

شكرا جزيلا لكم على حسن تعاونكم ومساهمتكم في إنجاح هذه الدراسة.

Fréquences

Statistiques

		الجنس	العمر	التحصيل_العلمي	الحالة_الاجتماعية	سنوات_الخبرة
N	Valide	35	35	33	35	35
	Manquant	0	0	2	0	0

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	25	71,4	71,4	71,4
	أنثى	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 31 إلى 40	5	14,3	14,3	14,3
	من 41 إلى 50	24	68,6	68,6	82,9
	أكثر من 51	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

التحصيل_العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مستوى بكالوريا	8	22,9	24,2	24,2
	ليسانس	17	48,6	51,5	75,8
	ماستر	6	17,1	18,2	93,9
	دكتوراه	2	5,7	6,1	100,0
	Total	33	94,3	100,0	
Manquant	Système	2	5,7		
	Total	35	100,0		

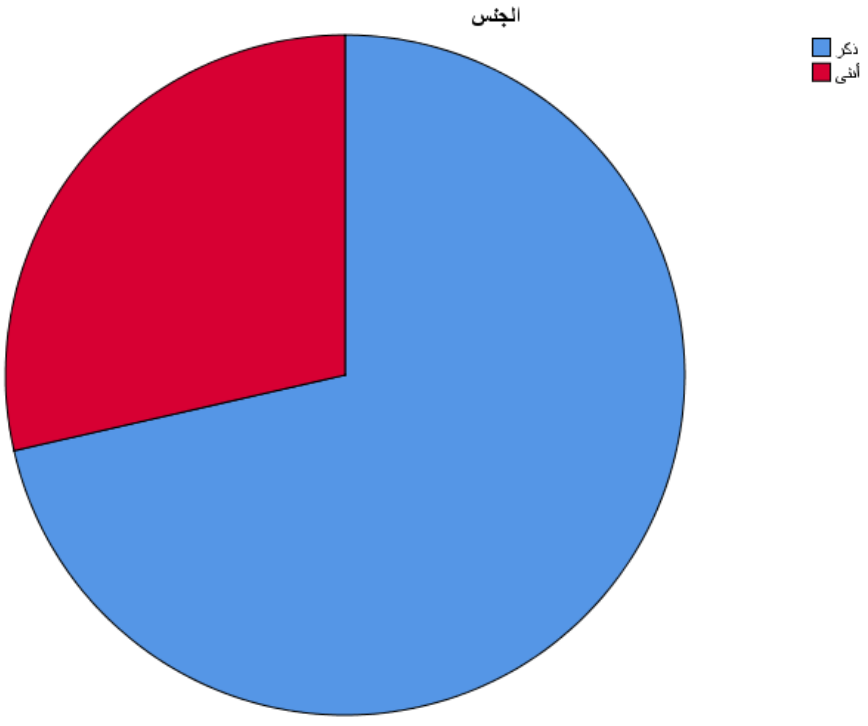
الحالة_الاجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متزوج	30	85,7	85,7	85,7
	أعزب	2	5,7	5,7	91,4
	أخرى	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

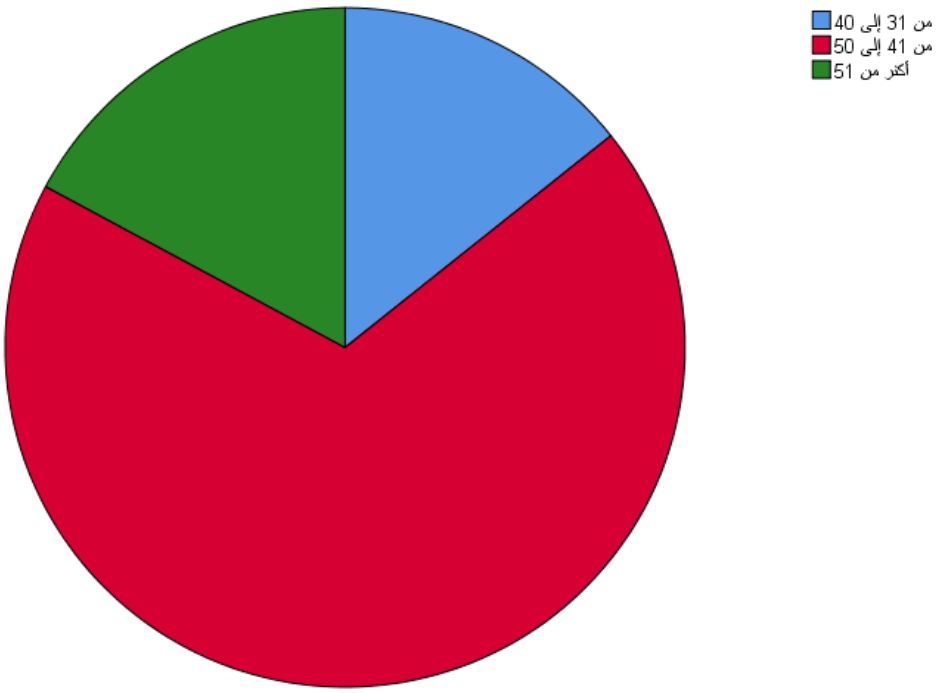
سنوات_الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 5 سنوات	3	8,6	8,6	8,6
	من 5 إلى 10 سنوات	4	11,4	11,4	20,0
	أكثر من 10 سنوات	28	80,0	80,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

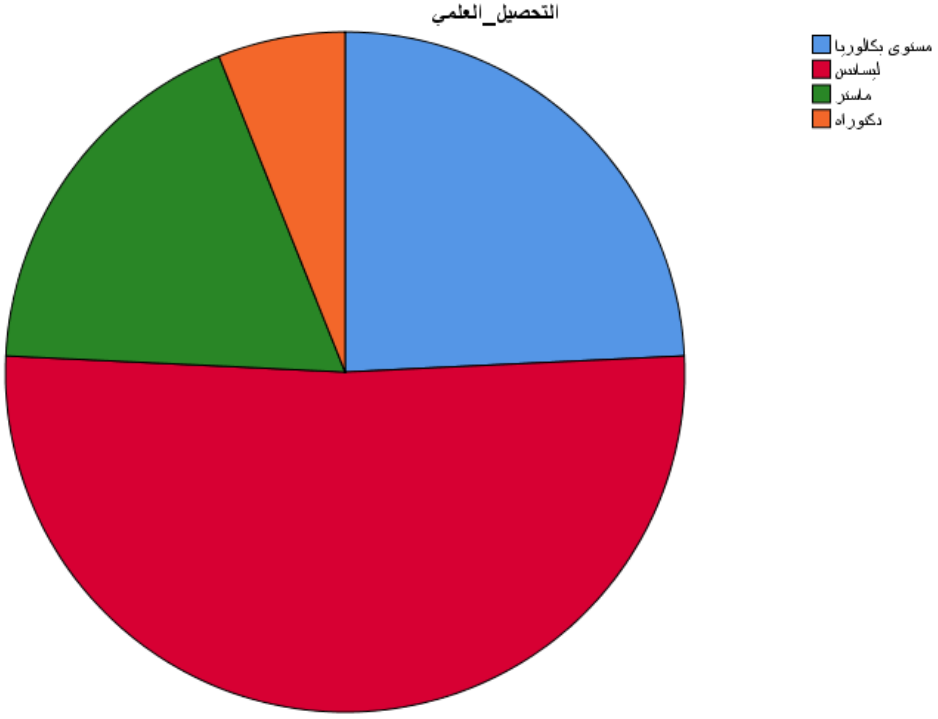
Graphique circulaire

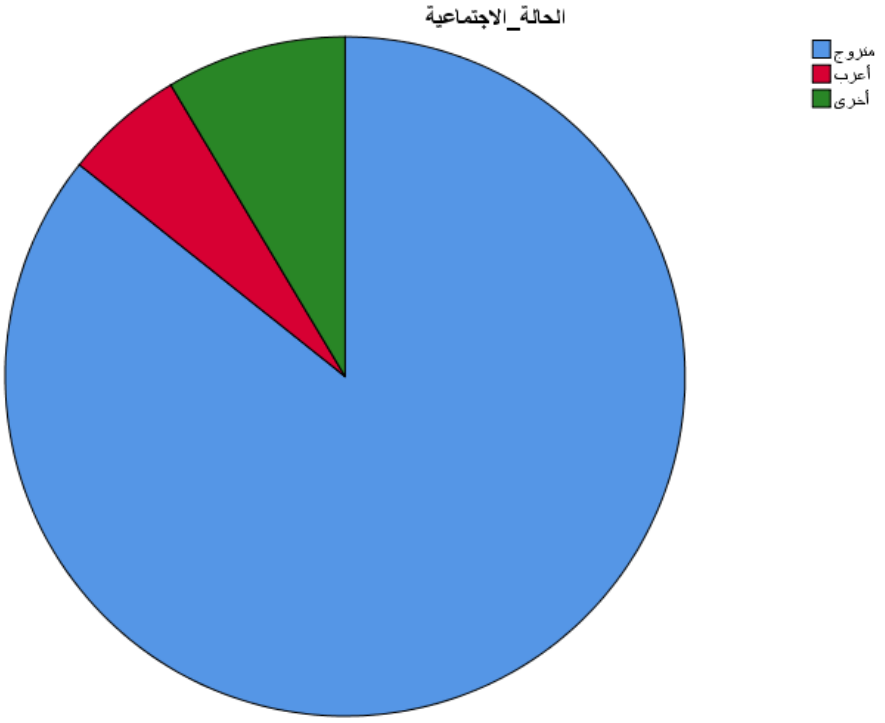


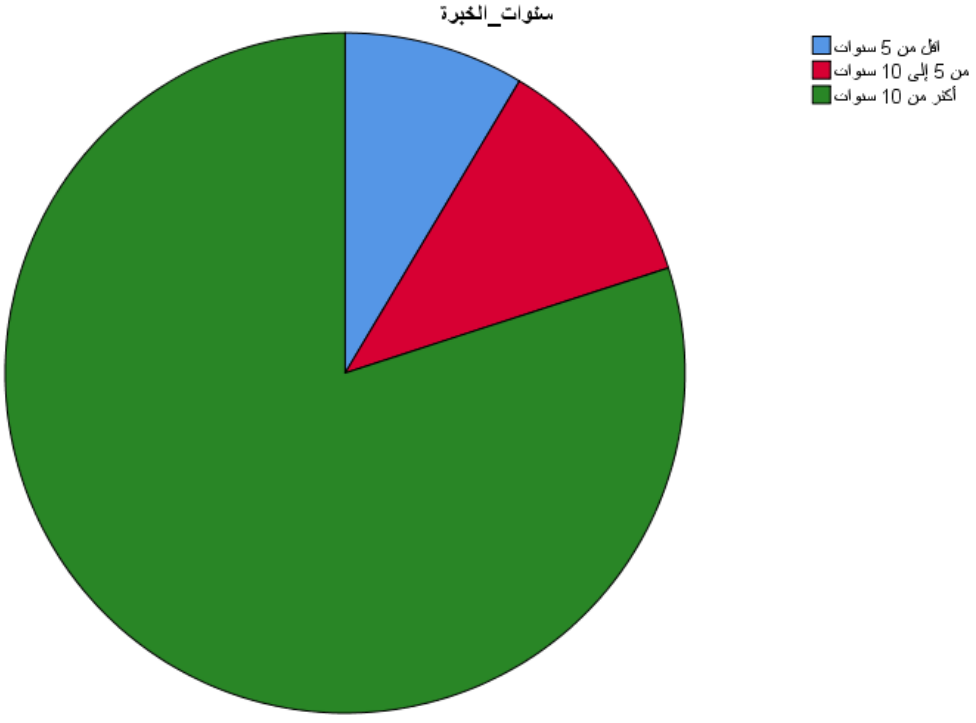
العمر



التحصيل_العلمي




الحالة_الاجتماعية
متزوج
أعزب
أخرى


سنوات_الخبرة
اقل من 5 سنوات
من 5 إلى 10 سنوات
أكثر من 10 سنوات

Fiabilité

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,950	25

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
a1	94,15	80,383	,351	,952
a2	94,09	76,898	,715	,947
a3	94,15	77,758	,725	,947
a4	94,00	77,500	,673	,948
a5	94,06	78,184	,612	,948
b1	94,00	79,688	,702	,948
b2	93,91	80,460	,538	,949
b3	94,00	76,313	,725	,947
b4	94,00	82,375	,315	,951

b5	94,06	77,496	,763	,947
c1	93,91	80,960	,590	,949
c2	93,94	77,746	,723	,947
c3	94,06	77,309	,701	,947
c4	93,94	77,871	,709	,947
c5	93,91	79,460	,574	,949
d1	94,42	77,627	,440	,952
d2	94,00	77,563	,744	,947
d3	94,21	75,172	,798	,946
d4	94,18	76,591	,746	,947
d5	94,15	76,008	,756	,947
e1	93,97	79,280	,689	,948
e2	94,00	78,938	,678	,948
e3	94,09	77,398	,738	,947
e4	94,00	79,750	,577	,949
e5	94,06	78,684	,724	,947

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
a1	35	2	5	3,80	,632
a2	35	2	5	3,86	,601
a3	35	3	5	3,83	,514
a4	33	3	5	3,97	,585
a5	35	2	5	3,89	,583
b1	35	3	5	3,97	,382
b2	35	3	5	4,03	,453
b3	35	2	5	3,97	,618
b4	35	3	5	3,97	,382
b5	35	2	5	3,91	,507
c1	35	3	5	4,06	,416
c2	35	3	5	4,03	,514
c3	35	3	5	3,91	,562
c4	35	3	5	4,03	,568
c5	35	3	5	4,06	,539
d1	35	2	5	3,51	,853
d2	35	3	5	3,94	,539
d3	35	2	5	3,71	,667
d4	35	2	5	3,71	,667
d5	35	2	5	3,77	,646

e1	35	3	5	3,97	,453
e2	35	3	5	4,00	,485
e3	35	3	5	3,89	,530
e4	35	3	5	3,97	,514
e5	35	3	5	3,91	,507
N valide (liste)	33				

Régression

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	جودة_لمعلومات[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : فعالية_اتخاذ_القرار

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,520[a]	,271	,248	,34765

a. Prédicteurs : (Constante), جودة_لمعلومات

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,479	1	1,479	12,238	,001[b]
	de Student	3,988	33	,121		
	Total	5,467	34			

a. Variable dépendante : فعالية_اتخاذ_القرار

b. Prédicteurs : (Constante), جودة_لمعلومات

Coefficients[a]

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		

1	(Constante)	2,166	,513		4,221	,000
	جودة_لمعلومات	,461	,132	,520	3,498	,001

a. Variable dépendante : فعالية_اتخاذ_القرار

Régression

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	سرعة_الوصول_إلى_المعلومات[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : فعالية_اتخاذ_القرار

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,729[a]	,532	,518	,27854

a. Prédicteurs : (Constante), سرعة_الوصول_إلى_المعلومات

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,907	1	2,907	37,472	,000[b]
	de Student	2,560	33	,078		
	Total	5,467	34			

a. Variable dépendante : فعالية_اتخاذ_القرار

b. Prédicteurs : (Constante), سرعة_الوصول_إلى_المعلومات

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	,695	,534		1,302	,202

	سرعة_الوصول_إلى_المعلومات	,819	,134	,729	6,121	,000

Régression

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	مرونة_نظام_المعلومات_الإدارية[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : فعالية_اتخاذ_القرار

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,793[a]	,628	,617	,24816

a. Prédicteurs : (Constante), مرونة_نظام_المعلومات_الإدارية

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,435	1	3,435	55,784	,000[b]
	de Student	2,032	33	,062		
	Total	5,467	34			

a. Variable dépendante : فعالية_اتخاذ_القرار

b. Prédicteurs : (Constante), مرونة_نظام_المعلومات_الإدارية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	,717	,435		1,651	,108
	مرونة_نظام_المعلومات_الإدارية	,804	,108	,793	7,469	,000

a. Variable dépendante : فعالية_اتخاذ_القرار

Régression

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	كفاءة_مستخدمي_النظام[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : فعالية_اتخاذ_القرار

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,647[a]	,418	,401	,31041

a. Prédicteurs : (Constante), كفاءة_مستخدمي_النظام

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,288	1	2,288	23,741	,000[b]
	de Student	3,180	33	,096		
	Total	5,467	34			

a. Variable dépendante : فعالية_اتخاذ_القرار

b. Prédicteurs : (Constante), كفاءة_مستخدمي_النظام

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,198	,363		6,054	,000
	كفاءة_مستخدمي_النظام	,469	,096	,647	4,872	,000

a. Variable dépendante : فعالية_اتخاذ_القرار