

أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية بالبنوك التجارية بمحليتي عطبرة والدامر

The Impact of Management Information Systems on Managerial Decisions Quality at Al-Damar and Atabra Localities' Commercial Bank

محمد البشير البدوي علي، عثمان عبدالله محمد الهادي

Mohamed Albashir Albadawi Ali, Osman Abdalla Mohamed Elhadi

Accepted

قبول البحث

2023/2/27

Revised

مراجعة البحث

2023 /2/13

Received

استلام البحث

2023 /1/15

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2023.13.2.2>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية بالبنوك التجارية بمحليتي عطبرة والدامر The Impact of Management Information Systems on Managerial Decisions Quality at Al-Damar and Atabra Localities' Commercial Bank

محمد البشير البدوي علي¹، عثمان عبدالله محمد الهادي²

Mohamed Albashir Albadawi Ali¹, Osman Abdalla Mohamed Elhadi²

¹ كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية- جامعة وادي النيل- جمهورية السودان

² كلية إدارة الأعمال بالرس- جامعة القصيم- المملكة العربية السعودية

¹ Faculty of Economic & Business Administration, Nile Valley University, Sudan

² Faculty of Business Management, Qassim University, KSA

² o.elhadi@qu.edu.sa

الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية في البنوك التجارية بمحليتي عطبرة والدامر، نجد أن العديد من المؤسسات سواء كانت تجارية أو خدمية لا تمتلك الإمكانيات التي تدعمها لجمع البيانات ومعالجتها بالصورة المثلى لإنتاج معلومات تساعد في إعداد تقارير إدارية تكون سند ودعم للمدراء عند صنع القرارات. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبانة تم توزيعها على الموظفين بأربعة بنوك تجارية بمحليتي عطبرة والدامر تم اختيارها عشوائياً. ومن خلال جمع البيانات وتحليلها توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: تستخدم البنوك التجارية نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي في توصيل المعلومات إلى المديرين في مختلف المستويات الإدارية. ولدى البنوك نظام معلومات حاسوبي تنقل من خلاله المعلومات الداخلية والخارجية بسهولة وسرعة للمديرين لمساعدتهم في اتخاذ القرارات وتستخدم البنوك نظام معلومات بسيط وسهل ومرن. توفر نظم المعلومات التشغيلية معلومات أكثر تفصيلاً ودقيقة وموثوقة لها للمستويات التنفيذية، كما توصلت الدراسة إلى أن المعلومات التي توفرها نظم المعلومات التشغيلية موجهة بالتقارير ومستمرة. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها عقد دورات تدريبية لحملة المؤهل دون الجامعي للتعريف بمفهوم نظم المعلومات واستخداماتها.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية؛ نظم دعم القرار؛ نظم المعلومات التشغيلية؛ عملية اتخاذ القرار؛ جودة القرار.

Abstract:

The study aimed at identifying the impact of management information systems on managerial decisions quality at commercial banks branches in Atbara and Al-Damar localities. Because of so many institutions and organizations, whether it is commercial or service, do not have the capabilities to support them to collect data and process it in an optimal way to produce information that used to prepare administrative reports to help managers and enhance decision making process. To achieve the objectives of the study, the researchers' designed a questionnaire and distributed it among four commercial bank branches in Atbara and Al-damar, which were selected randomly. The data collected through the questionnaire were analyzed using frequencies, percentages, ANNOVA table and T-test; the findings were as the following: the commercial banks implemented computer-based information systems to disseminate information to managers at various managerial levels. Therefore; the bank used flexible and simple computerized information systems to disseminate internal and external information in easy way to help the managers in decision making. Also, the study founded that operational information systems provided more detailed, accurate and reliable information to executive managerial levels. In addition, the study concluded that the information provided by the operational information systems was report-oriented. In conclusion, the study represented a set of recommendations; the most important of which was that training sessions must be designed to help those whom have no university education level to know the concept and uses of computer-based information systems.

Keywords: Management Information Systems; Transaction Processing Systems; Decision Making Process; Decision Quality.

المقدمة:

نتيجة للتطورات التكنولوجية والعولمة أصبحت نظم المعلومات تحتل مكانة واسعة وأهمية كبيرة في المجالات الإدارية. ونجد أن المعلومات تعد ثروة وتكمن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرارات فقط بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضاً في عمليات إدارية أخرى. بما أن القرارات تعد مورداً رئيسياً من موارد المنظمة ومصدراً مهماً من مصادر نجاحها، كما تعد عاملاً من عوامل زيادة كفاءة وفعالية الأنشطة المختلفة الأمر الذي جعل من وجود أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمات المختلفة ذا أهمية خاصة حيث يساعد المنظمات على أداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية (البشايشة، 2005، ص 57).

إن أهمية القرارات تعادل بالضرورة أهمية المعلومات التي اعتمد عليها في صنعها إلى درجة أن البعض من الكتاب اعتمد في التمييز بين المنظمات الناجحة والفاشلة على أساس مدى نجاحها في صنع القرارات فكمن من قرارات خاطئة قضت على آمال وطموحات منظمات كبيرة والعكس صحيح (الطائي، 2005، ص 244).

مشكلة الدراسة:

إن نجاح المنظمات يتوقف بدرجة كبيرة على مدى كفاءة قراراتها لذلك نجد أن العديد من المؤسسات سواء كانت خدمية أو غيرها لا تمتلك الإمكانيات التي تدعمها عند جمع المعلومات ومعالجتها بالصورة المثلى ولإعداد تقارير إدارية تكون سند ودعم للمدراء عند صنع القرارات فهذه الدراسة تحاول معرفة أثر أنظمة المعلومات الإدارية على جودة القرارات المتخذة في البنوك التجارية في محليتي عطبرة والدامر لذلك تسعى هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

- هل يؤثر استخدام نظم دعم القرار على جودة القرارات الإدارية بالبنوك التجارية؟
- هل يؤثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية بالبنوك التجارية؟
- هل يؤثر استخدام نظم المعلومات التشغيلية على جودة القرارات الإدارية بالبنوك التجارية؟

فرضيات الدراسة:

- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار وجودة القرارات الإدارية بالبنوك التجارية.
- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية بالبنوك التجارية.
- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات التشغيلية وجودة القرارات الإدارية بالبنوك التجارية.

أهداف الدراسة:

- معرفة مدى تأثير نظم دعم القرار على جودة القرارات الإدارية.
- معرفة مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية.
- معرفة مدى تأثير نظم المعلومات التشغيلية على جودة القرارات الإدارية.
- معرفة مدى تأثير جودة القرارات الإدارية على أداء المنظمة.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع حيث أصبحت المعلومات الدقيقة والسريعة تلعب دوراً كبيراً في عملية اتخاذ القرارات الرشيدة غير ذلك فإن هذه الدراسة ستمثل إضافة للمكتبة السودانية نسبة لأهمية الموضوع.

منهجية الدراسة:

سيتبع الباحثون المنهج الكمي بالاعتماد على البيانات الثانوية من مصادرها كالكتب والمراجع والدوريات والبيانات الأولية التي سيتم الحصول عليها عبر الاستبانة التي سوف يتم توزيعها على مجتمع الدراسة المتمثل في البنوك التجارية بمحليتي عطبرة والدامر وكذلك المقابلة الشخصية والملاحظة.

الدراسات السابقة:

- دراسة البشايشة (2005) بعنوان (أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي كما هدفت إلى التعرف على واقع جودة نظم المعلومات الإدارية في هذه المؤسسة ومستوى الأداء الوظيفي. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود أثر لجودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي.
- دراسة محمود (2021) بعنوان (أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية، جامعة القدس) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار وكذلك التعرف إلى خصائص نظم المعلومات المستخدمة داخل وحدات الحكم المحلي وبعد جمع المعلومات وتحليلها تم التوصل إلى عدد من النتائج منها أن جودة المعلومات له تأثير عال جودة

- اتخاذ القرار وإن جودة نظم المعلومات تؤثر على جودة المعلومات المستخلصة وقد أوصى الباحث بضرورة العمل على تحسين جودة أنظمة المعلومات في وحدات الحكم المحلي لما له من تأثير كبير في تحسين فعالية القرارات المتخذة وكذلك تحسين جودة المعلومات المستخرجة.
- دراسة (Islam, 2018) بعنوان (أثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات في المنظمات) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات في المنظمات وخلصت الدراسة إلى التالي: نظم المعلومات الإدارية يوفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار لكل المنظمة، نظم المعلومات الإدارية تساعد على تحليل وضع المنظمات من خلال دراسة الماضي وتوليد أفكار عن المستقبل لتحليل وفهم الوضع العام للمنظمات، نظم المعلومات الإدارية يعمل على توفير الأدوات والتقنيات اللازمة لدعم المدراء لإنجاز الوظائف الإدارية المختلفة، نظم المعلومات الإدارية يعمل على تسهيل تدفق المعلومات التي تساعد على فهم مشكلات المنظمة وتحديد طبيعة المشكلات حتى يسهل حلها.
 - دراسة (Asemi et al. 2011) بعنوان (دور نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار في عمليات اتخاذ القرارات الإدارية)، خلصت هذه الدراسة إلى: تعتبر نظم المعلومات الإدارية أداة فعالة للمساعدة في اتخاذ القرارات الإدارية وذلك من خلال توفير المعلومات للأفراد المسؤولين عن اتخاذ القرارات. نظم المعلومات الإدارية يعمل على تسهيل التدفق المستمر للمعلومات في المنظمات مما يساعد على تحليل الوضع وفه المشكلات. نظم دعم القرار توفر الدعم لصنع القرار في المشكلات شبه المهيكلية وغير المهيكلية وذلك من خلال الحكم البشري والمعلومات المتوفرة من قبل الحاسوب. أكدت الدراسة أن نظم دعم القرار عبارة عن مجموعة متكاملة من أدوات الكمبيوتر تتيح لمتخذي القرار التفاعل مباشرة مع الكمبيوتر لاسترجاع المعلومات المفيدة في صنع القرارات غير المهيكلية وشبه المهيكلية في المنظمة. نظم دعم القرار صممت لتناسب احتياجات متخذي القرار أيًا كانت في شكل مجموعات أو أفراد.

الإطار النظري:

مفهوم نظم المعلومات: The Concept of Information Systems

قبل شرح مفهوم نظم المعلومات لابد من شرح مبسط حول مفهوم المعلومات والبيانات.

مفهوم البيانات **Data Concept**: هي عبارة عن الأرقام والاصوات والصور المرتبطة بالعالم الواقعي وهي كذلك المادة الخام التي تجمع بناء على ما يحصل من أفعال وأحداث بطريقة تسجيلية وعرفت أيضًا بأنها المادة الخام التي تستخدم لتوليد المعلومات وهي تفسير عن حقائق ومفاهيم مرتبطة بظاهرة ما وتصف وقائع وأحداث ويمكن تلخيص القول في أنها مجموعة من المعطيات أو الحقائق الأولية، أو التعليمات أو الأرقام، فهي لا تمثل معنى كبير للمستخدم بشكلها الحالي إلا بعد معالجتها أي أنها حقائق لكنها غير منظمة.

مفهوم المعلومات **Information Concept**: المعلومات هي البيانات التي خضعت للمعالجة، أو التلخيص أو التنقيح، أو البيانات التي أصبحت ذات فائدة وأهمية، ويمكننا القول إن المعلومات هي ناتج تشغيل ومعالجة البيانات.

من المفاهيم للبيانات والمعلومات أعلاه يمكن القول أن نظم المعلومات هي النظم التي تتكون من العناصر المترابطة والمتكاملة مع بعضها البعض وتحكمها علاقات وآليات عمل مضبوطة في نطاق زمني ومكاني محددين بقصد تحقيق هدف أو أهداف معينة ويشتمل على عدة عمليات ألا وهي الإدخال والمعالجة والمخرجات (الحميدي، 2005، ص 12)

ويعرف الباحثون نظم المعلومات بأنها مجموعة من العناصر التي ترتبط مع بعضها البعض وتهدف إلى جمع -إدخال- تخزين ومعالجة البيانات لاستخراج المعلومات التي تساعد في عملية اتخاذ القرار.

المكونات الملموسة لنظم المعلومات: The Components of Information System

يتكون نظام المعلومات من العديد من المكونات أهمها (Elhadi, et al 2013):

- الأفراد: ويشمل الأفراد المستخدمين النهائيين والمتخصصين في نظم المعلومات.
- المعدات: وتشمل التجهيزات الحاسوبية أي المكونات المادية الصلبة للحاسب وملحقاتها.
- الموارد: وتشمل موارد البيانات وقواعد المعرفة.
- الشبكات ووسائط الاتصال وقنواتها: وهي تتضمن التجهيزات البرمجية.
- وهناك مكونات أخرى لنظم المعلومات تتمثل في الآتي (الطائي، 2005، ص 104):
- المخلات: يعتمد كل نظام على مدخلات معينة هي تلك التي ينصب عليها نشاط النظم وعملياته وتكون حصراً على نوعين في جميع الأنظمة هما المادة فقط أو البيانات أو الاثنين معاً.
- عمليات المعالجة: هي النشاط الذي يمارسه النظام على المدخلات باعتماد المستلزمات الضرورية من قوى بشرية ومادية وإجراءات معينة لأجل تحويل هذه المدخلات إلى مخرجات بفعول عمليات المعالجة إلى المخرجات التي تطرح في البيئة المحيطة.
- المخرجات: تحول المدخلات إلى مخرجات بفعول عمليات المعالجة إلى المخرجات التي تطرح في البيئة المحيطة.

- التغذية العكسية: لأجل تحقيق الانتظام في فعاليات النظم والرقابة عليها لابد من وجود مصدر التغذية العكسية الذي يتولى مهمة المقارنة بين مخرجات النظم الفعلية وبين المخرجات المخططة والمحددة مسبقاً.

مفهوم نظم دعم القرار: The Concept of Decision Support System

ظهر مفهوم نظم دعم القرار في الستينيات من قبل (سكوت مورتن) تحت اسم نظم دعم الإدارات أما نظم دعم القرارات فهو مصطلح حر أي أنه غير متفق على تعريف موحد له لكونه علماً جديداً ولكثرة المتخصصين الذين يتناولونه في الوقت الحاضر حيث عرفت بأنها " نظام معلومات مبني على استخدام الحاسب الآلي ويوفر للمديرين الوصول السهل والسريع للمعلومات الداخلية والخارجية التي يحتاجونها لأداء أنشطتهم الإدارية (السالي، 2005، ص 62). كما تسمى أيضاً نظم الاسناد الإداري وهي النظم التي تقدم المعلومات للإدارة العليا لمساندتها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية غير المهيكلية وشبه المهيكلية وعليه عرفت نظم القرار بأنها مجموعة متكاملة من البرمجيات، الحزم البرمجية الجاهزة، أدوات المعالجة التي تتفاعل مع البيانات والمعلومات لتقديم الحلول المقترحة كما يمكنها دمج عدة نماذج لتكوين نموذج متكامل يسمح لصانع القرار بالتفاعل مع النظام والتخاطب المباشر معه لاسترجاع المعلومات التي تستخدم في صنع القرارات المهيكلية وغير المهيكلية (مكليود، 2000، ص 425) ويمكن توضيح مفهوم نظم دعم القرارات من مسعى النظام نفسه حيث نجد:

- نظم (Systems) حيث يبين نظام دعم القرار بناء على حاجات المستفيدين الفعلية مع ملاحظة التغيرات البيئية التي يتعامل معها.
- دعم (Support) إذ أن نظم دعم القرار تدعم ولا تحل محل المدير في اتخاذ القرار بل تهيئ للمدير أساليب التحليل المناسبة للظاهرة المدروسة ويترك اتخاذ القرار النهائي للمدير.
- القرار (Decision) حيث تركز نظم دعم القرار على دعم الانتقال باهتمام المديرين من المستويات العملية إلى الاهتمام بحل المشكلات الإدارية (الحميدى، 2005، ص 112)

ويستنتج من التعريفات السابقة بأن الغرض الأساسي من نظم دعم القرار هو تحسين ومساندة صنع القرارات الإدارية في الإدارة العليا وأن نظم دعم القرار هو تحسين مساندة القرارات غير المهيكلية في المنظمة كذلك أن هذه النظم تخدم الإدارة العليا بالدرجة الأولى في مجال التخطيط طويل الأجل لكافة أوجه المنظمة كما أنها تعمل على تحسين جودة القرارات الإدارية المتخذة في الإدارة العليا (مكليود، 2000، ص 224).

مفهوم نظم المعلومات الإدارية: The Concept of management Information Systems

نظم المعلومات الإدارية يمكن اعتبارها كوسيلة لتحويل البيانات، والتي تستخدم كمعلومات في عملية صنع القرارات (Adebayo, 2007). عرف الأعرجي نظم المعلومات الإدارية بأنها نظام متكامل يتكون من مجموعة من الأفراد والأجهزة والأنظمة الفرعية للمعلومات وذلك بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن جميع الأنشطة في المنظمة ومن أجل إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة واتخاذ قرارات مهيكلية وشبه مهيكلية بكفاءة وفعالية (الأعرجي، 2002، ص 65)، أيضاً عرف نظم المعلومات الإدارية على أنها النظم التي تولد معلومات دقيقة ومنظمة وفي حينها تساعد المديرين في حل المشكلات واتخاذ القرارات ومراقبة الأنشطة (Saleh, 2010). كما وتعرف أيضاً بأنها نوع من أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إدارة المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاطات المنظمة أو للمساندة في اتخاذ القرارات (الحسنية، 2006، ص 53).

ويستنتج من التعريفات السابقة بأن الوظيفة الأساسية لنظم المعلومات الإدارية هي توفير المعلومات الدقيقة والشاملة التي تزيد من كفاءة العمليات الإدارية في المنظمة كما تحسن جودة القرارات الإدارية شبه المهيكلية واعتبارها الأهم في تنفيذ مختلف الوظائف والأنشطة الإدارية كما وتهدف نظم المعلومات الإدارية بتوفير المعلومات التي تعني بمتطلبات المستويات الإدارية الوسطى والدنيا اللازمة لإعداد التقارير لكل مستوى إداري (Jain, 2014). كما نجد أن نظم المعلومات لإدارية تختص بالأحداث والأنشطة الإدارية قصيرة الأجل كذلك أن نظم المعلومات الإدارية تساعد المدراء ومتخذي القرار على اتخاذ قراراتهم بشكل أدق وأفضل من اتخاذها بدون هذه المعلومات أو الاعتماد على معلومات تم معالجتها يدوياً بالرغم من أن هذه النظم لا توفر كل المعلومات المطلوبة لذلك تم تصميم نظم دعم القرارات التي تعتبر أكثر خصوصية في عملية اتخاذ القرارات (السالي، 2003، ص 175).

مفهوم نظم المعلومات التشغيلية: Transaction Information Systems

عرف (الطائي، 2005) نظم المعلومات التشغيلية بأنها النظم التي توفر المعلومات المتعلقة بالعمليات اليومية حيث يجب توفير معلومات تفصيلية ودقيقة وبصفة مستمرة ومتكررة عن جميع أوجه النشاط في المنظمة مثال ذلك المعلومات المتعلقة بحضور وانصراف الأفراد وأنواع وكميات السلع المنتجة والمباعة والتوقعات الحاصلة في المكنات والمعدات. (الطائي، 2005، ص 239).

كما وتعتبر نظم المعلومات التشغيلية بأنها نظم معالجة حاسوبية تتوجه نحو دعم الإدارة العملياتية (المستوى التشغيلي) لتنفيذ أنشطتها المبرمجة ولدعم قراراتها كما تمثل قاعدة انطلاق لا غنى عنها لتطوير وتطبيق نظم المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال والمؤسسات العامة الاقتصادية والاجتماعية وغيرها (ياسين، 2006). ونجد أن الوظيفة الأساسية من نظم المعلومات التشغيلية في المستويات الإدارية الدنيا هي الحصول على المعلومات وتحليلها وتصنيفها وتبويبها بطريقة دقيقة وجيدة لأنها تعتبر خط المواجهة المباشر للتعامل مع الزبائن وبالتالي فإن نظم المعلومات التشغيلية تحصل على

المعلومات الحقيقية والدقيقة والموثوق بها لاتخاذ القرارات الإدارية الدنيا بالإضافة إلى أنها تعتبر مدخلاً لنظم المعلومات الإدارية. وبالتالي فإن المعلومات التي يتم الحصول عليها من نظم المعلومات التشغيلية تؤثر بشكل كبير على جودة القرارات الإدارية المتخذة في نفس المستوى الإداري والمستويات الإدارية الأخرى.

مفهوم القرار: The Decision Concept

يمكن تعريف القرار بأنه عملية فكرية وعقلية يسعى الفرد من ورائها إلى إنتقاء بديل من مجموعة بدائل لحل مشكلة ما (الهدهود، 1996، ص 100). كما ويمكن تعريف عملية اتخاذ القرار بأنها عملية يتم من خلالها اختيار بديل من بين عدة بدائل في موقف معين. وتشير الدراسات إلى أن القرار هو الفعل الذي يتم اتخاذه بعد دراسة وتقصي من خلال المعلومات التي يتم جمعها عن الموضوع المعني بعد التأكد من مدى صحة المعلومات وصدقها ودقتها. وعملية اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب شغلت ومازالت تشغل فكر وعمل جميع المديرين والأفراد وهذه العملية مهمة كونها عصب العملية الإدارية بالدرجة الأولى وكونها ترتبط ارتباطاً واضحاً بالأهداف المؤسساتية التي يسعى المديرون إلى تحقيقها.

وتكمن أهمية اتخاذ القرار في البت بين أمرين متضادين مما يجعل القرار صعباً أو ربما به نوع من المخاطرة وأن مقدار النجاح الذي تحققه أي منظمة إنما يتوقف في المقام الأول على قدرة وكفاءة القادة الإداريين وفهمهم للقرارات الإدارية وأساليب اتخاذها وبما لديهم من مفاهيم تضمن رشد القرارات وفاعليتها وتذكر أهمية وضوحها ووقتها وتعمل على متابعة تنفيذها وتقويمها (وشلوش، 2015، ص 137). وتصنف القرارات حسب أهميتها في المنظمة إلى عدة أنواع أهمها (Kenneth, pp 486)

• القرارات غير المهيكلية:

وهي قرارات تتعلق بمستقبل المنظمة بمعنى أن لها أثر على المدى البعيد في استقرارها ونموها كإدخال تكنولوجيا جديدة أو طرح منتج جديد وتتخذ عادة من قبل الإدارة العليا بعد القيام بتحليل نتائجها وهذا النوع من القرارات يحتاج إلى معلومات ومعرفة جيدة بالبيئة المحيطة لتجنب مخاطرها واغتنام الفرص المتاحة فيها.

• القرارات شبه المهيكلية:

وهي القرارات التي تعني بالتأكيد والاستخدام الفعال لموارد المنظمة من أجل تحقيق أهدافها وبرمجة الخطط الموضوعية فهي كذلك تحتاج إلى تجميع معلومات حول المشكلة المدروسة ويتم اتخاذها في مستوى أدنى من القرارات السابقة الذكر من قبل رؤساء الأقسام أو الإدارات.

• القرارات المهيكلية:

وتتخذ من قبل الإدارة الدنيا وتكون آثارها ونتائجها على المدى القريب لأنها تتعلق بمشاكل العمل اليومي وبالتالي فإنها أقرب إلى اتباع تعليمات وإرشادات منها إلى اختيار بدائل ويؤخذ هذا النوع من القرارات في ظل ظروف التأكد والنتائج تكون معروفة مسبقاً.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

عينة الدراسة:

تم توزيع استبانة على عدد 66 موظفًا من البنوك التجارية بمحليتي عطبرة والدامر (بنك الخرطوم فرع الدامر، بنك النيلين فرع عطبرة بنك فيصل فرع عطبرة وبنك المزارع فرع الدامر)

المقاييس المعتمدة في القياس:

- مقياس نظم المعلومات الإدارية ويمثل المتغير المستقل ويتكون من ثلاثة أبعاد (نظم دعم القرار، نظم المعلومات الإدارية (الوظيفية) ونظم المعلومات التشغيلية).
- مقياس جودة القرارات الإدارية: ويمثل المتغير التابع للدراسة.

اتساق وثبات مقاييس الدراسة:

اعتمد الباحثان على عدد من المقاييس المستخدمة سابقاً في أدبيات الدراسة والتي تمتاز بالثبات والمصدقية العالية، وقد صممت جميع مقاييس البحث بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي، وتم التأكد من اتساق وثبات مقاييس البحث بطريقة معامل ألفا كرونباخ كما يتضح من الجدول (1).

جدول (1): نتائج قياس الاعتمادية لمقاييس الدراسة

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
نظم دعم القرار	6	0.61	0.78
نظم المعلومات الإدارية (الوظيفية)	6	0.84	0.92
نظم المعلومات التشغيلية	5	0.85	0.92

المصدر: الدراسة الميدانية

من الجدول رقم (1) يتضح أن معظم معاملات الثبات والصدق عالية (أكبر من 70%) لمحاور الاستبانة إضافة إلى الاستبانة الكلية وهذا يشير إلى أن الاستبانة النهائية بصورة عامة تتمتع بثبات وصدق كبيرين، هذا يعني أننا إذا طبقنا الدراسة باستخدام هذه الاستبانة بصورتها الحالية على مجتمع مماثل مئة مرة سوف نحصل على نفس النتائج بنسبة 89% وهي تمثل قيمة معامل الثبات الكلية وتكون النتائج صادقة وهي قيمة معامل الصدق الكلية، على ضوء ذلك تم اعتماد الاستبانة بصورتها الحالية لتطبيق الدراسة.

أساليب تحليل البيانات:

تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية فقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري للتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، وتم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لحساب معامل الثبات لقياس درجة الاعتمادية، معامل الارتباط لبيرسون لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة تأثير المتغيرات المستقلة (Xs) على المتغير التابع (Y).

التحليل الوصفي:

جدول (2): خصائص عينة الدراسة

المتغير	فئات الخاصية	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	43	65.2
	أنثى	23	34.8
العمر	أقل من 30 عام	14	21.2
	من 30 إلى أقل من 40 عام	30	45.5
	من 40 إلى أقل من 50 عام	14	21.2
	50 عام فأكثر	8	12.1
المؤهل العلمي	ثانوي	2	3
	جامعي	49	74.2
	فوق الجامعي	15	22.7
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	20	30.3
	من 5 إلى أقل من 15 سنة	35	53
	من 15 إلى أقل من 25 سنة	11	16.7
	25 سنة فأكثر	4	6.1

المصدر: الدراسة الميدانية

الجدول (2) يوضح جنس المستجيب من مجتمع الدراسة، حيث يوضح أن 43 من المستجيبين ذكور بنسبة 65.2% و23 من الإناث بنسبة 34.8%. أيضاً الجدول (2) يوضح تصنيف الفئات العمرية للمستجيبين من مجتمع الدراسة، حيث يوضح الجدول (2) أن 14 من المستجيبين أعمارهم أقل من 30 بنسبة 21.2% و30 منهم أعمارهم في الفئة من 30 إلى 39 بنسبة 45.5% و14 في الفئة العمرية من 40 إلى 49 بنسبة 21.2% وعدد 8 أعمارهم أكبر من 48 بنسبة 12.1%. أيضاً يوضح الجدول (2) المؤهل العلمي للمستجيبين من مجتمع الدراسة، حيث يوضح أن 49 منهم بنسبة 74.2% جامعيين وعدد 15 بنسبة 22.7% من حملة الشهادات فوق الجامعية وعدد اثنين فقط بنسبة 3% من حملة الشهادات دون الجامعية. بالنسبة لسنوات الخبرة يوضح الجدول أن الفئة الكبيرة منهم لديهم سنوات خبرة في المدي من 5-15 سنة خبرة وكان عددهم 35 بنسبة 53%، تليها الفئة بعدد سنوات خبرة أقل من 5 سنوات وعددهم 16 بنسبة 24.2%، تلي ذلك الفئة من 15-25 سنة خبرة بعدد 11 بنسبة 16.7% وأخيراً كانت الفئة التي تزيد سنوات خبرتهم عن الـ 25 سنة وكان عددهم 4 بنسبة 6.1%.

جدول (3): إجابات المستجوبين حول المحور الأول نظم دعم القرار

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
يتم استخدام الحاسب الآلي في توصيل المعلومات الى المديرين	4.27	0.851	0.85
يوجد لدى البنك نظام معلومات حاسوبي يدعم القرارات الإدارية	4.18	0.802	0.84
تصل المعلومات من مصادرها بسهولة وسرعة الى المديرين	3.91	0.907	0.78
يقدم النظام المعلومات بأشكال ونماذج متعددة	3.95	0.732	0.79
للبنك نموذج متكامل من نظم دعم القرار يسمح لصانع القرار التفاعل والتخاطب المباشر مع المدير	3.98	0.832	0.80
نظام دعم القرار المستخدم في البنك نظام قابل للتعديل (مرن)	3.82	0.910	0.76
المتوسط العام للنسب	4.02		0.80

المصدر: الدراسة الميدانية

من الجدول (3) نجد أن متوسط الإجابات يتراوح بين 3.82 و4.27 وهذا يعني أن غالبية الإجابات في هذا المحور تركزت حول أوافق، ومن عمود الانحراف المعياري يظهر لنا أن الانحراف المعياري لكل العبارات منخفض ومتقارب مما يشير إلى تجانس الردود داخل العبارة الواحدة وأيضاً تجانس

الردود بين العبارات المختلفة أي أن الإجابات كانت في اتجاه واحد وهو اتجاه الموافقة على العبارات ويؤيد ذلك المتوسط الحسابي العام للمحور الذي يساوي (4.02) والتي ترمز إلى موافق حسب ترميز المتغيرات. أيضاً نجد أن الأهمية النسبية للمحور تساوي 80% مما يفسر أهمية الموضوع بالنسبة للمستجوبين في عينة الدراسة. وهذه المؤشرات بدورها تدعم الفرضية التي تقول "يؤثر نظام دعم القرار على جودة القرارات الإدارية بالبنوك التجارية".

جدول (4): إجابات المستجوبين حول المحور الثاني نظم المعلومات الإدارية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
توفر نظم المعلومات الإدارية المعلومات المطلوبة للإدارة التنفيذية	4.21	0.595	0.84
يستخدم نظام المعلومات الإدارية نماذج سهلة عند تقديم المعلومات	3.97	0.723	0.79
تمتد نظم المعلومات الإدارية الإدارة العليا بمعلومات كاملة عن جميع الأنشطة في مختلف المستويات الإدارية	3.91	0.836	0.78
التقارير التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية تقدم في الوقت المناسب	3.80	0.845	0.75
يتم اتخاذ القرارات بناء على ما يتم توفيره من معلومات من نظم المعلومات الإدارية	3.95	0.867	0.79
توفر نظم المعلومات الإدارية معلومات تساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرارات الاستراتيجية	4.08	0.900	0.82
المتوسط العام	3.50		0.80

المصدر: الدراسة الميدانية

من الجدول (4) نجد أن متوسط الإجابات يتراوح بين 3.80 و 4.21 وهذا يعني أن غالبية الإجابات في هذا المحور تركزت حول أوافق، ومن عمود الانحراف المعياري يظهر لنا أن الانحراف المعياري لكل العبارات منخفض ومتقارب مما يشير إلى تجانس الردود داخل العبارة الواحدة وأيضاً تجانس الردود بين العبارات المختلفة أي أن الإجابات كانت في اتجاه واحد وهو اتجاه الموافقة على العبارات ويؤيد ذلك المتوسط الحسابي العام للمحور الذي يساوي (3.50) والتي تميل إلى موافق حسب ترميز المتغيرات. أيضاً نجد أن الأهمية النسبية للمحور تساوي 80% مما يفسر أهمية الموضوع بالنسبة للمستجوبين في عينة الدراسة. وهذه المؤشرات بدورها تدعم الفرضية التي تقول "يؤثر نظام المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية بالبنوك التجارية".

جدول (5): إجابات المستجوبين حول المحور الثالث نظم المعلومات التشغيلية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
توفر نظم المعلومات التشغيلية معلومات أكثر تفصيلاً للمستويات التنفيذية	3.95	0.831	0.79
توفر نظم المعلومات التشغيلية معلومات موثوق بها للمستويات الإدارية المختلفة في البنك	4.03	0.701	0.81
تكون المعلومات التي توفرها نظم المعلومات التشغيلية موجبة بالتقارير	4.11	0.787	0.82
توفر نظم المعلومات التشغيلية طرق دقيقة لتصنيف وتبويب المعلومات	3.88	0.832	0.78
تضمن نظم المعلومات التشغيلية استمرارية المعلومات المطلوبة لجميع المستويات الإدارية	4.06	0.699	0.81
المتوسط العام للنسب	4.01		0.80

المصدر: الدراسة الميدانية

من الجدول (5) نجد أن متوسط الإجابات يتراوح بين 3.88 و 4.06 وهذا يعني أن غالبية الإجابات في هذا المحور تركزت حول أوافق، ومن عمود الانحراف المعياري يظهر لنا أن الانحراف المعياري لكل العبارات منخفض ومتقارب مما يشير إلى تجانس الردود داخل العبارة الواحدة وأيضاً تجانس الردود بين العبارات المختلفة أي أن الإجابات كانت في اتجاه واحد وهو اتجاه الموافقة على العبارات ويؤيد ذلك المتوسط الحسابي العام للمحور الذي يساوي (4.01) والتي تميل إلى موافق حسب ترميز المتغيرات. أيضاً نجد أن الأهمية النسبية للمحور تساوي 80% مما يفسر أهمية الموضوع بالنسبة للمستجوبين في عينة الدراسة. وهذه المؤشرات بدورها تدعم الفرضية التي تقول "يؤثر نظام المعلومات التشغيلية على جودة القرارات الإدارية بالبنوك التجارية".

اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة تم تحويل متغيرات الدراسة النوعية إلى متغيرات كمية تمثل متوسط استجابات المبحوثين عن متغيرات الدراسة كل محور على حدة لنحصل بذلك على أربعة متغيرات كمية تعبر عن متوسطات استجابات المحاور الثلاثة: (نظم دعم القرار، نظم المعلومات الإدارية، نظم المعلومات التشغيلية)، بالإضافة للمتوسط العام الذي يمثل جودة القرارات الإدارية، أما التكنيك الإحصائي المستخدم حسب طبيعيات البيانات هو عبارة عن الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسية للدراسة، حيث يستخدم نموذج الانحدار الخطي المتعدد في حالة وجود أكثر من متغير مستقل (X_1, X_2, \dots, X_n) ومتغير واحد تابع Y في فرضية الدراسة، ويأخذ نموذج الانحدار الخطي المتعدد المقدر المعادلة الأساسية التالية:

$$\hat{Y} = \hat{B}_0 + \hat{B}_1 X_{1t} + \hat{B}_2 X_{2t} + \hat{B}_3 X_{3t} + \dots + \hat{B}_k X_{kt}$$

حيث أن \hat{B}_0 تمثل الجزء الثابت للنموذج.

\hat{B}_i تمثل معاملات الانحدار.

ولاختبار الفرضيات الفرعية (الأولى، الثانية، الثالثة) تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط لكل فرضية على حدة، ذلك لاختبار وجود العلاقة المعنوية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة كل على حدة أي لاختبار ما إذا كانت (نظم دعم القرار، نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات التشغيلية) تؤثر على جودة القرارات الإدارية أم لا، فتكون فرضية العدم لكل فرضية بالصيغة التالية: $H_0: B_i = 0$

الفرضية أعلاه تعني أن معامل الانحدار يساوي صفر مما يشير إلى أن المتغير المستقل ليس له تأثير معنوي على المتغير التابع وبالتالي عدم وجود ارتباط بين المتغيرين، أي لا توجد علاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع، أما الفرضية البديلة تأخذ الصيغة التالية: $H_a: B_i \neq 0$

والفرضية أعلاه تعني أن معامل الانحدار لا يساوي صفر مما يشير إلى أن المتغير المستقل له تأثير معنوي على المتغير التابع كما تعني وجود ارتباط معنوي بين المتغيرين، أي أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير التابع (جودة القرارات الإدارية مثلاً) ونظم دعم القرار. ولاتخاذ القرار حول قبول أو رفض فرضية العدم (H_0) يُستخدم لذلك مستوى الدلالة الإحصائية الخاصة باختبار المعنوية لمعامل الارتباط والانحدار ومقارنتها بقيمة الخطأ المسموح فإذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أقل من الخطأ المسموح به نرفض فرض العدم، أما إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من أو يساوي الخطأ المسموح به نقبل فرض العدم ونستنتج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين (التابع والمستقل)، حيث (H_0) تشير إلى فرض العدم بينما (H_1) تشير إلى الفرض البديل وذلك في كل اختبارات الفروض الإحصائية.

اختبار الفرضية الرئيسية: نظم المعلومات الإدارية تؤثر على جودة القرارات الإدارية بالبنوك التجارية.

جدول (6): أسلوب تحليل التباين (ANOVA) لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية

مصدر الاختلاف	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل الارتباط	معامل التحديد
بين المجموعات	3	14.9	4.9		
الخطأ	62	0.000	0.000	1.00	1.00
التباين الكلي	65	14.9			

المصدر: الدراسة الميدانية

جدول (7): تأثير أبعاد نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية

النموذج	β	قيمة t	مستوى المعنوية
الثابت	3.3	.000	1.000
نظم دعم القرار	0.336	142937242.956	0.000
نظم المعلومات الإدارية	0.410	127379766.924	0.000
نظم المعلومات التشغيلية	0.425	144540888.625	0.000

المصدر: الدراسة الميدانية

يتضح من خلال نتائج جدول تحليل التباين رقم (6) أن قيمة معامل التحديد 1.00 وهي تشير إلى أن نظم المعلومات الإدارية تفسر 100% من التغير في جودة القرارات الإدارية، كما نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بلغت 1.00 وهي تفسر أن هنالك علاقة طردية تامة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية، كما يتضح من خلال نتائج الجدول (7) أن القيمة الاحتمالية (P-value) للحد الثابت أكبر من 0.05 مما يعني قبول فرض العدم أي عدم معنوية الحد الثابت، كما يتضح وجود تأثير معنوي مقداره 0.336 لبعد نظم دعم القرار في جودة القرارات الإدارية، كما يلاحظ أيضاً وجود تأثير معنوي لبعدي نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات التشغيلية بمقدار 0.410 و 0.425 على التوالي في جودة القرارات الإدارية، مما سبق نستنتج وجود تأثير معنوي لأبعاد نظم دعم القرار، نظم المعلومات الإدارية، نظم المعلومات التشغيلية مجتمعة في جودة القرارات الإدارية. ومن جانب آخر تدعم الجداول (3،4،5) الخاصة بالتحليل الوصفي تأثير هذه الأبعاد، وبمقارنة القيمة الاحتمالية نلاحظ أن مستوى المعنوية أقل من 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية الرئيسية للدراسة التي تنص على أن نظم المعلومات الإدارية تؤثر على جودة القرارات الإدارية بالبنوك التجارية.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: (نظم دعم القرار تؤثر في جودة القرارات الإدارية).

جدول (8): يوضح أسلوب تحليل التباين (ANOVA) لقياس أثر نظم دعم القرار في جودة القرارات

مصدر الاختلاف	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل الارتباط	معامل التحديد	F المحسوبة	مستوى المعنوية
بين المجموعات	1	8.3	52.345	0.74	0.56	80.93	0.000
الخطأ	64	6.6	0.064				
التباين الكلي	65	14.9					

المصدر: الدراسة الميدانية

جدول (9): يوضح علاقة تأثير بعد نظم دعم القرار في جودة القرارات الإدارية

النموذج	β	قيمة t	مستوى المعنوية
الثابت	0.55	3.3	0.001
نظم دعم القرار	0.74	8.99	0.000

المصدر: الدراسة الميدانية

يتضح من خلال نتائج جدول تحليل التباين رقم (8) أن قيمة معامل التحديد 0.56 وهي تشير إلى أن نظم دعم القرار تفسر 56% من التغير في جودة القرارات والباقي إلى تدخل متغيرات أخرى، كما نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.74 وهي تفسر أن هنالك علاقة طردية قوية بين نظم دعم القرار وجودة القرارات الإدارية، كما يتضح من خلال نتائج الجدول (9) أنه يوجد تأثير معنوي مقداره 0.74 لبعد نظم دعم القرار في جودة القرارات الإدارية، وبالرجوع للجدول رقم (3) نلاحظ أن المتوسط المرجح أقل من 2 مما يعني أن إجابات المبحوثين تشير إلى الموافقة على تأثير نظم دعم القرار، ومن جانب آخر عند مقارنة القيمة الاحتمالية نلاحظ أن مستوى المعنوية (P-value) أقل من 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الأولى للدراسة التي تنص على أن نظم دعم القرار تؤثر في جودة القرارات الإدارية.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: (نظم المعلومات الوظيفية تؤثر في جودة القرارات الإدارية).

جدول (10): يوضح تحليل التباين (ANOVA) لقياس أثر نظم المعلومات الوظيفية في جودة القرارات الإدارية

مصدر الاختلاف	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل الارتباط	معامل التحديد	F المحسوبة	مستوى المعنوية
بين المجموعات	1	12.6	12.6	0.91	0.84	345.2	0.000
الخطأ	64	2.3	0.036				
التباين الكلي	65	14.9					

المصدر: الدراسة الميدانية

جدول (11): يوضح علاقة تأثير بعد نظم المعلومات الوظيفية في جودة القرارات الإدارية

النموذج	β	قيمة t	مستوى المعنوية
الثابت	0.47	5.7	0.001
نظم المعلومات الإدارية	0.75	18.6	0.000

المصدر: الدراسة الميدانية

يتضح من خلال نتائج جدول تحليل التباين رقم (10) أن قيمة معامل التحديد 0.84 وهي تشير إلى أن نظم المعلومات الإدارية تفسر 84% من التغير في جودة القرارات والباقي إلى تدخل متغيرات أخرى، كما نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.91 وهي تفسر أن هنالك علاقة طردية قوية جداً بين نظم المعلومات الوظيفية وجودة القرارات الإدارية، كما يتضح من خلال نتائج الجدول (11) أنه يوجد تأثير معنوي مقداره 0.75 لبعد نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية، وبالرجوع للجدول رقم (4) نلاحظ أن المتوسط المرجح يساوي 2.1 مما يعني أن إجابات المبحوثين تشير إلى الموافقة على تأثير نظم المعلومات الإدارية، ومن جانب آخر عند مقارنة القيمة الاحتمالية نلاحظ أن مستوى المعنوية (P-value) أقل من 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الثانية للدراسة التي تنص على أن نظم المعلومات تؤثر في جودة القرارات الإدارية.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: (نظم المعلومات التشغيلية تؤثر في جودة القرارات الإدارية).

جدول (12): يوضح تحليل التباين (ANOVA) لقياس أثر نظم المعلومات التشغيلية في جودة القرارات الإدارية

مصدر الاختلاف	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل الارتباط	معامل التحديد	F المحسوبة	مستوى المعنوية
بين المجموعات	1	11.4	11.4	0.88	0.77	210.8	0.000
الخطأ	64	3.5	0.054				
التباين الكلي	65	14.9					

المصدر: الدراسة الميدانية

جدول (13): يوضح علاقة تأثير بعد نظم المعلومات التشغيلية في جودة القرارات الإدارية

النموذج	β	قيمة t	مستوى المعنوية
الثابت	0.60	6.1	0.000
نظم المعلومات التشغيلية	0.69	14.5	0.000

المصدر: الدراسة الميدانية

يتضح من خلال نتائج جدول تحليل التباين رقم (12) أن قيمة معامل التحديد 0.77 وهي تشير إلى أن نظم المعلومات التشغيلية تفسر 77% من التغير في جودة القرارات والباقي إلى تدخل متغيرات أخرى، كما نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.88 وهي تفسر أن هنالك علاقة طردية قوية بين نظم المعلومات التشغيلية وجودة القرارات الإدارية، كما يتضح من خلال نتائج الجدول (13) أنه يوجد تأثير معنوي مقداره 0.69 لبعدها نظم دعم القرار في جودة القرارات الإدارية، وبالرجوع للجدول رقم (5) نلاحظ أن المتوسط المرجح أقل من 2 مما يعني أن إجابات المبحوثين تشير إلى الموافقة على تأثير نظم المعلومات التشغيلية، ومن جانب آخر عند مقارنة القيمة الاحتمالية نلاحظ أن مستوى المعنوية (P-value) أقل من 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة التي تنص على أن نظم المعلومات التشغيلية تؤثر في جودة القرارات الإدارية.

النتائج:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- تستخدم البنوك التجارية الحاسب الآلي في توصيل المعلومات إلى المديرين وتستخدم البنوك التجارية نظم معلومات مبنية على الحاسوب بتوصيل المعلومات الداخلية والخارجية بسهولة وسرعة للمدراء في جميع المستويات الإدارية لمساعدته في بناء واتخاذ القرارات.
- يقدم نظام المعلومات المستخدم في البنوك التجارية معلومات شاملة ومتنوعة وفي الوقت المناسب وبالسرية المطلوبة.
- توصلت الدراسة أيضاً إلى أن المعلومات التي توفرها نظم المعلومات التشغيلية موجبة بالتقارير ومستمرة، كذلك أن المعلومات التي توفرها نظم المعلومات التشغيلية أكثر تفصيلاً وموثوق بها ودقيقة.
- أيضاً توصلت الدراسة إلى أن نظم دعم القرار ونظم المعلومات الإدارية (الوظيفية) ونظم المعلومات التشغيلية لها أثر على جودة القرارات الإدارية وهذا بدوره يدعم فرضيات الدراسة.

التوصيات:

- تحسين وتطوير نظم دعم القرارات بما يساعد في اتخاذ قرارات رشيدة ومفيدة لهذه البنوك.
- العمل على توفير أجهزة وأنظمة حديثة بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية.
- عقد دورات تدريبية لحملة المؤهل دون الجامعي للتعريف بمفهوم نظم المعلومات واستخداماتها وذلك لأن معظم إجاباتهم على محاور الاستبانة توجي بعدم فهمهم لدور نظم المعلومات في اتخاذ القرار.

المراجع:

- الاعرجي، ع.، علاونه، ع. (2002). واقع وأثر استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة. دراسة ميدانية مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية. *المجلة العربية للإدارة*.
- البشاشة، س. (2005). أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي. *مؤسسة الضمان الاجتماعي، مهنة المحاسبة والإدارة والتأمين*. عمان.
- الحسنية، س. (2002). *نظم المعلومات الإدارية*. دار الوراق للنشر والطباعة.
- الحميدي، ن. السامرائي، س.، العبيد، ع. (2005). *نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر*. دار وائل للنشر.
- رايموند، م. (2000). *نظم المعلومات الإدارية*. ترجمة سرور علي سرور. دار المريح للنشر.
- السالمي، ع. (2005). *نظم إدارة المعلومات*. دار المناهج للنشر والتوزيع.
- الطائي، م. ع. (2005). *نظم المعلومات الإدارية المتقدمة*. جامعة الزرقاء الخاصة.
- محمود، ن. (2021). أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية [ماجستير، القدس].
- الهدهود، د. (1996). واقع عملية اتخاذ القرار في مدارس التعليم العامة بدولة الكويت. *المجلة التربوية: جامعة الكويت*، 11(4).
- وشلوش، ع. (2015). *نظم المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات بالمؤسسة*. [ماجستير، جامعة اكلي محند ولحاج، البويرة، الجزائر].
- يسين، س. غ. (2006). *اساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات*. دار المناهج للطباعة والنشر.

Adebayo, F. A. (2007). *Management Information System for Managers*. Ado-Ekiti: Green Line Publishers.

- Al Hamidi, N. Al-Samarrai, S. & Al-Obeid, P. (2005). *Nazam Almaelumat Al'iidariyat Madkhal Mueasira* 'Management Information Systems Contemporary Approach'. Wayil Publishing House. [in Arabic]
- Al-Araji, P. & Alawneh, P. (2002). *Waqie Wathar Astikhdam 'Anzimat Almaelumat Almuahwasabati* 'Reality and effects of using computerized information systems'. A field study of the Jordanian Ministry of Education Center. Arab Journal of Management. [in Arabic]
- Al-Bashshah, S. (2005). *'Athar Judat Nazam Almaelumat Al'iidariyat Fi Rafe Mustawaa Al'ada' Alwazifi* 'The impact of the quality of management information systems in raising the level of job performance'. Social Security Corporation, accounting, management and insurance profession. Oman. [in Arabic]
- Alhadhoud, D. (1996). *Waqie Eamaliyat Aitikhadh Alqarar Fi Madaris Altaelim Aleamat Bidawlat Alkuayti* 'The reality of the decision-making process in public schools in the State of Kuwait'. *Educational Journal: Kuwait University*, 11 (4). [in Arabic]
- Al-Hasaniyah, S. (2002). *Nazam Almaelumat Al'iidariata* 'Administrative information system'. Dar Alwaraq for publishing and printing. [in Arabic]
- Al-Salmi, A. P. (2005). *Nazam 'Iidarat Almaelumati* 'Information management systems'. nazam 'iidarat, Almanahij House for Publishing and Distribution. [in Arabic]
- Al-Taie, M. p. (2005). *Nazam Almaelumat Al'iidariyat Almutaqadimata* 'Advanced management information systems'. Zarqa Private University. [in Arabic]
- Al-Zhrani, S. (2010). Management Information Systems Role in Decision Making During Crises. *J. Comput. Sci.*, 6(11), 1247-1251. <https://doi.org/10.3844/jcssp.2010.1247.1251>
- Asemi, A., Safari, A., & Zavareh, A. (2011). The Role of Management Information System (MIS) and Decision Support System (DSS) for Manager's Decision Making Process. *International Journal of Business and Management*, 6(7). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n7p164>
- Elhadi, O. A., & Mohamed, E. H. (2013). Public Sector Employees' View(s) of Obstacles Facing the Development of Management Information Systems in the River Nile State-Sudan. *African Journal of Business Management*, 7(24), 2375-2380. <https://doi.org/DOI: 10.5897/AJBM2013.7064>
- Islam, M. R. (2018). Impacts of Management Information System on Decision Making of the Organization. *International Journal of Business, Social and Scientific Research*, 6(2), 56-61.
- Jain, S. (n.d.). *Functional Aspects of the MIS*. <https://www.scribd.com/document/210297777/Functional-Aspects-of-the-MIS>
- Kenneth, C. L., & Jane, P. L. (2014). *Management Information Systems Managing the Digital Firm* (13th ed.). Pearson Publisher.
- Mahmoud, N. (2021). *'Athar Jawdat Nazam Almaelumat Al'iidariyat Ealaa Faealiyat Aitikhadh Alqarar Fi Wahadat Alhukm Almahaliyi Alfilastinia* 'The Impact of the Quality of Management Information Systems on the Effectiveness of Decision-Making in the Palestinian Local Government Units'. [Master's, Jerusalem]. [in Arabic]
- Raymond, M. (2000). *Nazam Almaelumat Al'iidariata* 'Administrative information system.' Translated by Sorour Ali Sorour. Almiriykh Publishing House. [in Arabic]
- Washloush, P. (2015). *Nazam Almaelumat Wadawrah Fi Aitikhadh Alqararat Bialmuasasati* 'Information systems and its role in making decisions in the institution'. [Master's degree, Ekli Mohand Walhadj University, Bouira, Algeria]. [in Arabic]
- Yesen, S. G. (2006). *Asasiaat Nazam Almaelumat Al'iidariyat Watiknuluja Almaelumati* 'Fundamentals of management information systems and information technology'. Almanahij House for printing and publishing. [in Arabic]