

The impact of management information systems on achieving the efficiency of administrative decisions From the point of view of administrators working at Umm Al-Qura University

[Sama Nasser Al-Sharif](#)

Abstract: This theoretical and applied study of this topic came to clarify the impact of management information systems in achieving the efficiency of administrative decisions from the point of view of administrators working at Umm Al-Qura University

The main objective of the study was reached, which is to identify the impact of information systems on the efficiency of the decision-making process at Umm Al-Qura University. The results revealed a strong and statistically significant effect through conducting an electronic questionnaire among the administrators. To verify the hypotheses of the study, working in Umm Al-Qura for a sample of 102 administrators descriptive statistics tools such as calculating means and standard deviation and using the SPSS statistical package were used. It can be said that these systems used in the institution are important and effective, by providing the necessary and rapid information to improve the performance of the institution and achieve the required results, and for this to happen, there must be efficiencies among decision makers

Keywords: information , decision , system , efficiency.

أثر نظم المعلومات الإدارية في تحقيق كفاءة القرارات الإدارية

من وجهة نظر الإداريين العاملين في جامعة أم القرى

إعداد/ سما ناصر الشريف

الملخص: جاءت هذه الدراسة النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع لتوضيح أثر نظم المعلومات الإدارية في تحقيق كفاءة القرارات الإدارية من وجهة نظر الإداريين العاملين في جامعة أم القرى وظهرت مشكلة هذا البحث إلى أي مدى يمكن لنظام المعلومات أن يساهم في عملية صنع القرار في جامعة أم القرى.

وتم الوصول إلى الهدف الرئيسي للدراسة وهو التعرف على أثر نظم المعلومات في كفاءة عملية اتخاذ القرارات في جامعة ام القرى، إذ توصلت النتائج إلى وجود أثر قوي، وذات دلالة إحصائية من خلال إجراء استبانة الكتروني بين الإداريين العاملين في ام القرى لعينة قوامها ١٠٢ إداري.

للتحقق من فرضيات الدراسة ، تم استخدام أدوات الإحصاء الوصفي مثل حساب المتوسطات والانحراف المعياري واستخدام الحزمة الإحصائية SPSS.

ويمكن القول أن هذه الأنظمة المستخدمة في المؤسسة مهمة وفعالة، من خلال توفير المعلومات اللازمة والسريعة من أجل تحسين أداء المؤسسة وتحقيق النتائج المطلوبة ، ولكي يحدث ذلك ، يجب أن تكون هناك كفاءات بين صانعي القرار.

المقدمة

في ظل تحديات العولمة المتمثلة في تحديات التنافسية والابتكار ، يمثل التقدم التكنولوجي والعولمة نقلة نوعية ، حيث أصبحت تقنية البيانات من أهم التطورات في عصرنا المعاصر ، حيث أثرت على جميع المجالات بما في ذلك الإدارة ، في جميع المواقع الجهد بشكل عام ، واستخدام هذه التقنيات لرفع كفاءة العمل وزيادة فعاليته للبقاء في دائرة المنافسة.

وقد ساعد اعتماد النظام التنظيمي الإداري في جميع مجالاته على تعديل أنظمة البيانات الإدارية المعاصرة ، حيث أن عملية اتخاذ الترتيب التنظيمي تعتمد على توافر المعلومات لاستخدامها في إجراء التغييرات الأساسية ولكن قبل كل شيء ، يجب على الإدارة والقادة توفير قاعدة معلومات أساسية لأنظمة البيانات المتخصصة التي تدعم رؤية الشركة ورسالتها وأهدافها ، حتى تتمكن الإدارة من اتخاذ أفضل الأحكام الممكنة بناءً على البيانات الموثوقة لأنظمة البيانات .. (الصيرفي ، ٢٠٠٥)

يحرص المديرون في مؤسسات اليوم على توفير الأساس الضروري لأنظمة البيانات بطريقة تعزز دورهم في اتخاذ قرارات ناجحة ، والحصول على البيانات من المصادر الحالية من خلال الظروف البيئية المحيطة ، وإجراء عمليات التقييم والتنظيم والتحليل والإعداد عندما يكون من الضروري الاستفادة من قرارات العاملين. (ناجي ، ٢٠١١).

تأتي هذه الدراسة لتتناول دور نظم المعلومات في كفاءة عملية اتخاذ القرار في سياق الظروف البيئية للمملكة العربية السعودية ممثلة في جامعة أم القرى والتي تم اختيارها كدراسة حالة كأحد أكبر الجامعات في المملكة العربية السعودية والتي تحتوي على أعداد كبيرة ومتنوعة من جميع أنواع العاملين على مختلف المستويات الإدارية ، حيث تعتمد جامعة أم القرى على وجود قاعدة معلومات قادرة على التدوير مع تدفق كمية هائلة من المعلومات مما يدعم الجامعة في اتخاذ القرار المناسب وأداء العمل بالشكل المطلوب.

مشكلة الدراسة:

تعتبر الإدارات التربوية من أهم المؤسسات التي تعتمد كلياً على استخدام نظم المعلومات ، الأمر الذي دفعها إلى تطبيق نظم المعلومات الإدارية. تتطلب طبيعة عملهم الدقة والسرعة ، لذلك يعتبر من أهم المؤسسات التي تعتمد كلياً على استخدام نظم المعلومات ، الأمر الذي دفعهم إلى تطبيق نظم المعلومات الإدارية. الأمر الذي ساعد على توفير البيانات والمعلومات اللازمة التي أدت إلى اكتشاف بدائل وحلول للعديد من

المشكلات ، لكن العديد من الشركات والمؤسسات لم تهتم كثيراً بنظم المعلومات ولم تستخدمها في جميع أنشطتها بما في ذلك اتخاذ القرارات الإدارية والتي بدورها عملت على تحقيق الأهداف (ناجي ، ٢٠١١).

تلعب نظم المعلومات دوراً مهماً في عملية اتخاذ القرار ، مما يساهم في نجاح المؤسسات ، وفقاً للأبحاث والدراسات. عندما يتعلق الأمر بكمية المعلومات وجودتها ، فضلاً عن ملاءمتها للظروف وتوافرها في الوقت المناسب .

علاوة على ذلك ، فإن اهتمام المنظمة بالمستخدمين ومواقفهم تجاه نظم المعلومات يلعب دوراً مهماً ، حيث تؤثر هذه الاتجاهات بشكل أساسي على استخدام نظام المعلومات وفعاليتها ، وهو ما ينعكس في كفاءة عملية اتخاذ القرار ، اعتماداً على الإيجابية والمواقف السلبية لدى المستخدمين تجاه النظام، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على هذه المشكلة والتحقق من آثارها ضمن الواقع التنظيمي والإداري في جامعة أم القرى بالعاصمة المقدسة في المملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة:

ترجع أهمية هذه الدراسة إلى مدى الحاجة إليها وذلك للأسباب التالية:-

○ الأهمية النظرية

تستمد هذه الدراسة أهميتها باعتبارها تتناول موضوعاً على قدر كبير من الأهمية، وهو أثر نظم المعلومات في كفاءة عملية اتخاذ القرارات لتوفير المعلومات اللازمة في الوقت اللازم لاتخاذ قرار إداري سليم .

○ الأهمية التطبيقية:

تعد نظم المعلومات ذات أهمية كبيرة لما لها من دور فعال في كفاءة عملية اتخاذ القرار في المؤسسات وهذه الدراسة قد تفيد الإداريين وأصحاب القرار في الجامعة لكون الاهتمام بالجامعات له أهمية خاصة تزيد من أهمية الدراسة، لما يلعبه نظام المعلومات في الجامعات من أهمية كبرى في جمع ومعالجة المعلومات التي يتم

من خلالها القيام بعمليات التقدير و المراقبة، وعلى ذلك فإن الاهتمام باتجاهات المستخدمين في الجامعة قد يسهم في تعزيز نظام المعلومات فيها .

أهداف الدراسة:-

تسعى الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي وهو:-

- التعرف على أثر نظم المعلومات في كفاءة عملية اتخاذ القرارات في جامعة أم القرى .
- ومن خلال الهدف الرئيسي تأتي الأهداف الفرعية المتمثلة في :
- ١- معرفة اتجاهات الإداريين العاملين في جامعة أم القرى تجاه كفاءة نظم المعلومات في الجامعة.
- ٢- معرفة اتجاهات الإداريين العاملين في جامعة أم القرى تجاه كفاءة اتخاذ القرارات في الجامعة.
- ٣- تقديم توصيات متعلقة بالموضوع تخدم الجهات المعنية.

فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن الفرضيات الأساسية الآتية:

- ١/ هناك أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين نظم المعلومات وتحقيق كفاءة القرارات الادارية.
- ٢/ هناك أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين نظم المعلومات وفاعلية عملية اتخاذ القرارات.
- ٣/ لا يوجد علاقة بين نظم المعلومات وكفاءة عملية اتخاذ القرارات.

تساؤلات الدراسة :

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة الأساسية الآتية:

١. ما هي تصورات الموظفين الإداريين العاملين في جامعة أم القرى لكفاءة نظم المعلومات الإدارية في الجامعة ؟

٢. ماهي تصورات الإداريين العاملين في جامعة أم القرى لمستوى كفاءة عملية اتخاذ القرارات في الجامعة ؟
٣. ما أهم المعوقات التي تواجه تطبيق استخدام نظم المعلومات بالجامعة؟
٤. ماهي المعوقات التي تواجه تطبيق استخدام نظم المعلومات في كفاءة اتخاذ القرارات ؟

حدود الدراسة:

- حدود مكانية: اقتصر تطبيق الدراسة في جامعة أم القرى بمكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية .
- حدود زمانية: تم إجراء الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢٢ الفصل الدراسي الثاني .
- حدود بشرية: الإداريين العاملين في جامعة أم القرى.

● منهج البحث وخطواته

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بالاطلاع على أدبيات الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع أثر نظم المعلومات في كفاءة عملية اتخاذ القرارات في جامعة أم القرى في الكتب والمراجع والدوريات ذات الصلة، واعتمدت على الاستبانة التي قامت بتطويرها لهذا الغرض.

تحليل البيانات

اعتمدت الاستبانة على أسلوب ليكرت الخماسي وهو أسلوب لقياس التفضيلات ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما . وفي الدراسة تم اختيار ٥ خيارات (أوافق بشدة -أوافق-محايد - لا اوافق -لا اوافق بشدة).

وقد استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية المناسبة المتمثلة في SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) و معناها الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية حيث يعتبر البرنامج من

أكثر البرامج استخداما لتحليل المعلومات الإحصائية ويستخدم أيضا لتحليل الاستبيانات وتوثيق المعلومات . .

عينة الدراسة

مجتمع البحث الإداريين العاملين في جامعة ام القرى .

مصطلحات الدراسة.

النظام:

النظام عبارة عن مجموعة من العناصر المترابطة التي تنسق وتتفاعل بطريقة متكاملة ، تسترشد بروابط وعمليات عمل معينة ضمن نطاق محدد ، لتحقيق أهداف مشتركة وهدف واسع. (النجار ، ٢٠٠٧) .

المعلومات:

هي مجموعة من الحقائق التي يتبادلها الأشخاص في الحياة العامة ، باستخدام مجموعة متنوعة من وسائل الاتصال ومراكز المعلومات. (النجار ، ٢٠٠٧) .

نظم المعلومات الإدارية:

بعد معالجة البيانات المدخلة ، يوفر نظام المعلومات الإدارية للمسؤولين المعلومات التي يحتاجونها لأداء وظائفهم. (الصيرفي ، ٢٠٠٥)

■ كفاءة اتخاذ القرارات:

قدرة العاملين في المنظمة من اتخاذ القرار المناسب من خلال توفير المعلومات الكافية والمناسبة وتقييم البديل الأنسب لتحقيق الأهداف الموضوعية. (الصيرفي ، ٢٠٠٥)

الدراسات السابقة حول موضع البحث:

فيما يأتي بعض الدراسات التي تضمنت موضوع أثر نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات وسوف يتم عرضها وفق التسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث:

■ الدراسات العربية

دراسة ١

محمد عبدالرحيم المحاسنة (٢٠٠٥) بعنوان: أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات

تم إجراء بحث ميداني في دائرة الجمارك. الهدف من هذا البحث هو معرفة مدى تأثير كفاءة أنظمة البيانات الإدارية على فاعلية قرارات إدارة الجمارك. وقف المنقب على قدميه لتحقيق أهداف هذا التعليم في المدرسة من خلال تحسين وتحليل استبيان وإرساله إلى عينة عشوائية بسيطة من ٢٥٠ استبانة. فيما يلي نتائج البحث:

كان لدى المبحوثين رأي عالي في كفاءة نظم المعلومات بمتوسط ٦٩,٣.

كان المتوسط الحسابي لتصورات المبحوثين عن كفاءة عملية اتخاذ القرار مرتفعاً (٦٩,٣).

كان المتوسط الحسابي لتصورات المبحوثين عن كفاءة عملية اتخاذ القرار مرتفعاً (٦٩,٣). إن كفاءة نظم البيانات الإدارية لها تأثير كبير ودلالة إحصائية على فاعلية عملية اتخاذ القرار. قرر تعليم المدرسة أنه من الضروري تطوير ظروف الطقس التي تسمح بالمشاركة الفعالة بين موظفي البرنامج ومستخدميهم ، وهذا يعتمد على النتائج التي توصلوا إليها لتقديم التحديثات والمتابعة.

دراسة ٢:

أحمد، عبدالباقي محمد (٢٠٠٦) بعنوان: أثر نظم المعلومات الإدارية على إتخاذ القرارات

كان الهدف من هذه الدراسة هو تحديد تأثير نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرار. بناءً على دراسة حالة بنك التضامن الإسلامي من ٢٠٠٠ إلى ٢٠٠٤ م ، استخدم الباحث أسلوب التحليل الوصفي. تم اختيار البنك وفروعه بولاية الخرطوم بشكل عشوائي من بين مجموعة من ٥٠ موظفًا. توصلت الباحثة بعد دراستها وتحليلها إلى الاستنتاج التالي:

كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير أنظمة البيانات الإدارية على عملية إصدار الأوامر التنظيمية. وبناءً على دراسة حالة بنك التضامن الإسلامي من ٢٠٠٠ إلى ٢٠٠٤ م ، استخدم الباحث الأسلوب التحليلي الوصفي. وأخذت عينة تجريبية من ٥٠ عاملاً بالبنك وفروعه في ولاية الخرطوم عاصمة السودان. وانتقل المفتش إلى الخطوة التالية بعد دراستها وتحليلها.

- لا تؤخذ أنظمة البيانات بعين الاعتبار رغم أن لها ميزة مميزة.
- جميع العاملين في البنك ملمون بالحاسوب وقد أكملوا دروساً تدريبية حول كيفية استخدامه.
- اتخاذ القرارات في البنك بالطرق التقليدية بناءً على الخبرة السابقة وتقييمات المديرين..

دراسة ٣:

غسان علي محمد هاشم (٢٠١٣) بعنوان: أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية عملية

صنع واتخاذ القرارات، دراسة تطبيقية "حالة" في بنك اليمن الدولي

كان الهدف من البحث هو تحديد تأثير كفاءة نظام البيانات الإدارية على زيادة فاعلية اتخاذ القرار وأهميته في الواقع الإداري للعديد من الشركات. تم استخدام الاستبيان كأسلوب رئيسي لجمع المعلومات من شخصيات عينة الدراسة ، والتي تكونت من كوادر البنك الذين استخدموا أنظمة البيانات في الجهد والحكم. تم استخدام مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها وتحليلها من خلال مفهوم. توصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات أهمها ما يلي:

وخلصت الدراسة إلى أن الإدارة العليا لبنك اليمن الدولي حريصة على توفير التسهيلات اللازمة للعاملين الذين يستخدمون النظام من خلال تشجيعهم على استخدام النظام وفهم احتياجاتهم المختلفة واستطلاع

آرائهم حول سياسات البنك ، وأن تتيح الإدارة العليا للبنك مشاركة جماعية بسيطة في إيجاد حلول للمشكلات التي تواجه العمل ، وأن الدراسة خلصت إلى أن الإدارة العليا للبنك حريصة على توفير التسهيلات اللازمة للعاملين باستخدام النظام من خلال تشجيعهم على استخدام النظام ، وفهم احتياجاتهم المختلفة والمسح من خلال عقد اجتماعات منتظمة تهدف إلى إطلاع الموظفين على جميع القضايا الفنية الجديدة والمحاسبة لكل مستخدم جديد من وجهة نظر إدارية.

دراسة ٤ :

بسوس صالح (٢٠١٧) بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار دراسة تطبيقية في شركة

اتصالات الجزائر بسعيدة

أُلقت الدراسة الضوء على التطور السريع في حجم وأنواع المعلومات دفع بالمؤسسات إلى تبني نظم المعلومات الإدارية كإستراتيجية داعمة على اتخاذ القرار، وهدفت الدراسة في دراسة الإشكالية المتعلقة بمعرفة الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي و ذلك لتوصيف العلاقة التي تربط نظم المعلومات الإدارية بعمليات اتخاذ القرارات ، إضافة إلى ذلك سوف نحاول استخدام المنهج التحليلي من أجل تحليل الآثار الادارية على عمليات اتخاذ القرار بشكل مباشر أو غير مباشر في مؤسسة اتصالات اجزائر وتحليل نتائج الاستبيان. وتوصلت من خلال دراسة ميدانية أجريت على مستوى اتصالات الجزائر إلى إبراز الدور الكبير التي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار من خلال إسهامها الكبير في تحسين جودة عملية اتخاذ القرار بتسهيل عملية الاتصال بين مختلف الإدارات والمستويات الإدارية.

دراسة ٥ :

محمد محمود العلوان (٢٠٢٠) بعنوان: أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من

وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية

كان الهدف من الدراسة هو تحديد أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة اتخاذ القرار الإداري من وجهة نظر متخذي القرار في البنوك الأردنية ، وكذلك إيجاد بدائل بديلة لتنفيذ ومتابعة اتخاذ القرار في الأردن. البنوك. من منظور القرار. maker استخدمت الدراسة المنهج التحليلي للمسح ، واستخدم برنامج Spss لتقييم فرضيات الدراسة والوصول إلى النتائج. وشمل مجتمع الدراسة مديري البنوك الأردنية التي لها مكاتب في عمان وفروعها البالغ عددها ٥٦٠ فرعاً. ويوصي التقرير بالعمل على تكثيف الدورات التدريبية لمتخذي القرار لمواكبة التطورات المرتبطة بنظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها ، في الاختصار التنظيمي والمعوقات التي تواجه البنوك الأردنية، أوصت الدراسة بالعمل على تكثيف الدورات التدريبية لمتخذي القرار لمواكبة المستجدات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها ، وإجراء دراسات لتحديد معوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية. في البنوك الأردنية ، والعمل على تحديث الأجهزة بشكل دوري.

■ الدراسات الأجنبية

دراسة ٦ :

دراسة Alina Shamsuddin, (٢٠١٣) بعنوان : أثر اعتماد نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار

الإداري

هدفت إلى دراسة نظام المعلومات الإدارية كنوع من أنواع نظم المعلومات التي تأخذ البيانات الداخلية من النظام وتلخصها في أشكال مفيدة مثل إدارة التقارير لاستخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية. حيث يعمل نظام إدارة المعلومات على تحسين كفاءة المعلومات و يؤثر على اتخاذ القرارات الإدارية.

يوفر هذا البحث فهماً أفضل لتبني التكنولوجيا ونجاح نظام المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة. نتجت الدراسة عن تطوير مقترح لنموذج متكامل لنظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرارات الإدارية.

دراسة ٧ :

دراسة Ait Yassine (٢٠١٧) بعنوان : دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار الإداري في

بلدية إربد الكبرى

هدفت الدراسة إلى إبراز واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في بلدية إربد واستكشاف دورها في فاعلية اتخاذ القرار الإداري.

للتحقق من فرضيات الدراسة ، تم استخدام أدوات الإحصاء الوصفي مثل حساب المتوسطات والانحراف المعياري واستخدام الحزمة الإحصائية SPSS. كشف تحليل الدراسة واختبار فرضياتها عن مجموعة من النتائج وأهمها ما يلي:

- نظم المعلومات الإدارية لها دور متوسط إلى عالي الفعالية في بلدية إربد الكبرى.
- نظم المعلومات الإدارية لها دور في توفير المعلومات المطلوبة لجعلها إدارية القرار بأن درجة ملاءمتهم تتراوح من معتدلة إلى عالية.
- هناك علاقة بين استخدامات نظم المعلومات الإدارية وفعالية اتخاذ القرارات الإدارية.
- تحسين نظم المعلومات الإدارية يؤثر على فعالية اتخاذ القرارات الإدارية.

■ التعقيب على الدراسات السابقة:

أغلب الدراسات اشتركت في التعرف إلى أثر نظم المعلومات الإدارية على القرارات الإدارية ، وهذا ما يتفق مع الهدف العام للبحث الحالي واستخدمت الدراسات السابقة الأسلوب الوصفي التحليلي .

أهم ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

اختبار أثر نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرارات الإدارية في مجتمع وعينة دراسة مختلفة من حيث طبيعة العمل ومفرداته وهي جامعة ام القرى .

- خطة البحث:

سيتم تقسيم موضوع الدراسة إلى خمس فصول كما يلي :

- الفصل الأول ويشمل الإطار العام للدراسة
- الفصل الثاني وينقسم إلى مبحثين : المبحث الأول : مفاهيم نظم المعلومات و المبحث الثاني: أثر نظم المعلومات الإدارية وكفاءة اتخاذ القرار.
- الفصل الثالث: ويشتمل على الإجراءات المنهجية للمبحث وتشمل دراسة ميدانية على جامعة أم القرى.
- الفصل الرابع : تحليل البيانات وتفسيرها.
- الفصل الخامس :النتائج والتوصيات والخاتمة

الفصل الثاني

الإطار النظري وأدبيات البحث

المبحث الأول

- مفاهيم نظم المعلومات:

إن التطور السريع لذي يشهده العالم قد أحدث تغييرات جوهرية وواسعة في شتى مناحي الحياة، تم تمثيل ذلك بوضوح في كثير من البلدان التي وصلت إلى مرحلة متقدمة من التطور وخطوات كبيرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

وفقا (الصيرفي، ٢٠٠٥) تعد نظم المعلومات من أهم الموارد التي يجب أن تمتلكها كل مؤسسة تسعى إلى تحسين أعمالها في الوقت الحالي أو على المدى الطويل.

يتم تعريفه أيضا على أنه الأدوات والوسائل والطرق المستخدمة لتسجيل المعلومات وحفظها واسترجاعها. ويتم تعريف النظام بشكل عام على أنه: مجموعة من الأجزاء المترابطة، وقد تكون هذه الأجزاء عمليات أو مكونات. قد تكون المكونات: شخصا أو مجموعة أو مؤسسة.

• يمكن تعريف الإدارة على أنها: فن إنجاز الأشياء من خلال الآخرين.

• أما المعلومات فهي: البيانات التي تتم معالجتها بحيث يكون لها دلالة معينة، ويجب معالجة هذه البيانات وتعديلها بشكل أو بآخر بحيث يمكن تحويلها إلى ما يسمى بالمعلومات.

يشمل المفهوم أيضا جميع أنظمة وأدوات الكمبيوتر التي تتعامل مع التدفقات الرمزية المعقدة للمعرفة أو القدرات المعرفية العقلية في مجالات التعلم والذكاء، وبالتالي تشكل مظلة شاملة لجميع العلاقات التكنولوجية مع بيانات الفكر البشري (بيانات، معلومات، معرفة) وهناك أكثر من منظور لنظم المعلومات. (الصيرفي، ٢٠٠٥)

○ المنظور الجزئي

تكنولوجيا المعلومات ليست سوى نظام فرعي داخل نظام معلومات أو أحد الموارد الأساسية لنظام المعلومات ، وبالتالي يشير المنظور الجزئي إلى البعد التكنولوجي لنظام المعلومات.

○ المنظور الكلي:

يشمل النهج الكمي لتكنولوجيا المعلومات كلاً من أنظمة وتقنيات المعلومات ، فضلاً عن معالجة البيانات ونقلها. يدرس المنظور الكلي جميع أشكال التكنولوجيا المستخدمة في إنشاء وتبادل المعرفة.

القرارات الإدارية:

بعد تقييم النتائج المتوقعة لكل بديل في تحقيق الأهداف المقصودة ، يتم اتخاذ قرار اختيار أفضل بديل متاح..

● أهمية القرارات الإدارية من الناحية العملية والعلمية:

أهمية القرارات من الناحية العلمية:

تعتبر القرارات الإدارية من الوسائل العلمية والتقنية الحتمية لتنفيذ السياسات الاستراتيجية للمنظمة في تحقيقها. (الصيرفي، ٢٠٠٥)

أهدافها موضوعية وعملية.

تلعب القرارات الإدارية دوراً حيوياً وفعالاً في تنفيذ جميع العمليات الإدارية، كالتخطيط والرقابة والتنظيم.

تلعب عملية صنع القرار الإداري دوراً مهماً في تجسيد وتكييف وتفسير وتنفيذ الأهداف والسياسات

والاستراتيجيات العامة في المنظمة. (ناجي، ٢٠١١).

تلعب القرارات الإدارية، من خلال اتخاذ القرار، دوراً مهماً في تجميع المعلومات اللازمة للوظيفة الإدارية باستخدام وسائل علمية وتكنولوجية متعددة ومختلفة للحصول على المعلومات اللازمة للمنظمة. (ناجي،

٢٠١١).

● أهمية القرارات الإدارية في الممارسة:

وتكشف القرارات الإدارية عن سلوك وموقف القادة والرؤساء الإداريين والقوى الداخلية والخارجية والضغط

على متخذي القرار ، مما يسهل مراقبتها وتنظيمها. التعامل مع هذه المواقف والضغط أمر إيجابي.

القرارات الإدارية هي طريقة لتحديد وتقييم ما إذا كان القادة والرؤساء قادرين أم لا على تنفيذ الأنشطة والمهام الإدارية التي يجب تنفيذها بطريقة علمية وعملية.

القرار الإداري: هو سلوك واعي له انتماء اجتماعي يشير إلى حل أو إجراء أو خيار تم اختياره بعد تقييم البدائل والحلول الممكنة لمشكلة ما. (ناجي، ٢٠١١).

من التعريف السابق يمكن الاستنتاج أن:

يشير القرار الإداري إلى الإرادة الملزمة للإدارة ، على النحو المعبر عنه من خلال سلطتها بموجب القوانين واللوائح ، بهدف خلق وضع قانوني معين كلما كان ذلك ممكناً ومسموحاً به ودافع من السعي وراء الصالح العام.

يرتبط القرار الإداري بتحقيق الأهداف ويقوم على الشرعية ، أي الشكل القانوني أو التسلسل الهرمي للسلطة.

لا يمكن نقض القرار الإداري لأنه بمجرد صدوره تستمر آثاره حتى لو تم إبطاله إدارياً. نتيجة لذلك ، قبل توزيعها ، يجب ممارسة الصحة الكاملة لصدوره. (ناجي، ٢٠١١).

● متطلبات القرار الإداري:

يقرر المسؤولون معالجة مشكلة معينة أم لا إذا تم استيفاء المعايير التالية:

أ. من بين الخيارات المختلفة ، حدد الخيار الأفضل.

ب. هناك حاجة للتغيير في الشركة لمواجهة التحديات والمخاوف الإدارية الحالية ، فضلاً عن المناخ.

فيما يتعلق بالتأثير على الأطراف المتأثرة بأحداث التغيير داخل وخارج الشركة على حد سواء ، هناك حاجة إلى الهيكل التنظيمي الصحيح.

ت- تحديد درجة التغيير الذي تقتضيه الأحداث التي تؤثر بشكل متكرر على اهتمامات وتطلعات موظفي المنظمة وتوقعاتهم المستقبلية. (ناجي، ٢٠١١).

ذ. ضرورة تحديد المشكلة التي تتطلب التغيير وهذا يتطلب فن ومهارة خاصة في التحليل

ج. وجود أكثر من بديل يمكن من خلاله اختيار البديل الأفضل، وتمثل البدائل حلولاً للمشكلة التي هي موضوع اتخاذ القرار. (ناجي، ٢٠١١).

● طبيعة القرار:

تنقسم القرارات إلى ثلاثة أقسام:

١/ القرارات الأساسية والروتينية:

القرارات الأساسية هي تلك التي تتطلب العديد من التدابير قبل اتخاذها لمعالجة المشاكل التي لا تتكرر وتمثل قرارات استراتيجية، مثل اختيار موقع المشروع، أو طريقة الإنتاج.

أما القرارات الروتينية فهي قرارات تتكرر باستمرار وتتخذ للتعامل مع الإجراءات المتكررة باستمرار ويكون الشخص بحاجة للدراسة والتحليل والجهد العقلي لأخذها. غالباً ما يتم اتخاذ هذه القرارات لمعالجة مراقبة الجودة للمنتجات، وفرض مكافآت للموظفين. (بسيوني، ٢٠١٢)

٢/ القرارات التنظيمية والفردية:

ووفقاً لـ (بسيوني، ٢٠١٢) فإن القرارات التنظيمية هي تلك التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بعمل ونشاط النظام ويتخذها المدير، من خلال السلطة الرسمية التي يتمتع بها وليس صفته الشخصية.

أما القرارات الفردية فهي تلك التي ليس لها صفة رسمية ومرتبطة بالشخص الذي يتخذها (مثل الاستقالة).

٣/ القرارات المبرجة وغير المبرجة (المخطط لها وغير المخطط لها):

القرارات المبرمجة هي قرارات مخططة مسبقاً تعالج مشكلة روتينية أو متكررة ومحددة وبعد فترة من الوقت تصبح روتينية في طبيعتها. من بين أهم الأمثلة على القرارات المبرمجة مسبقاً:

شراء نوع معين من المواد الخام أو قرارات التعيين والتوظيف والإجازات وأمور أخرى حيث يتم توضيحها والإجراءات الخاصة بكل حالة من الحالات المذكورة سابقاً. هذا وفقاً للأنظمة المعمول بها في مجال الشراء أو شؤون الموظفين أو غيرهم، وهذا النوع من القرارات يتخذ عادة على مستويات مختلفة للحد الأدنى ويفضل عدم التركيز عليه في المستويات الإدارية العليا لضمان السرعة في العمل. (بسيوني، ٢٠١٢)

أما القرارات غير المبرمجة فهي قرارات تتميز بأنها ذات طبيعة مهمة ومعقدة وتتناول قضايا جديدة لها تأثيرات بعيدة المدى على النظام. أي أنه يتعامل مع مواقف غير محددة أو غير مألوفة، مثل:

وفقاً لـ (سعد، ٢٠١٣)، تعد قرارات التحول في سياسات الإنتاج من الإنتاج المستمر إلى الإنتاج عند الطلب أو القرارات الاستراتيجية البحتة، مثل إنشاء نوع جديد من السلع، أو قرارات التوسع والدمج، وغيرها، ومعظم هذه القرارات يتم أخذها على مستويات إدارية أعلى، ويتطلب اعتمادها جهداً فكرياً ووقتاً كافياً لجمع البيانات ومعالجتها والسرعة في اتخاذها، على عكس القرارات المبرمجة التي تحتاج إلى ذلك. (بسيوني، ٢٠١٢،

● أنواع نظم المعلومات:

يمكن تصنيف نظم المعلومات الإدارية حسب المهام الإدارية التي سيتم تنفيذها بين الرئيس والمدير. (سعد، ٢٠١٣)، يمكن تصنيف هذه الأنظمة إلى:

١ / نظم المعلومات المالية:

يعتبر من أهم نظم المعلومات في إدارة المعلوماتية، ويتضمن معلومات تاريخية عن العمل، ومن خلال عملية تحديد الميزانيات التقديرية، والمعلومات الإدارية عن التخطيط والرقابة. وتستخدم هذه الأنظمة في القطاع الاشتراكي بالإضافة إلى استثمار مساهمي مؤسسات القطاع المختلط، ولا شك أن الإدارة العليا والمديرين

التنفيذيين يحتاجون إلى هذه الأنواع من المعلومات ، لذلك غالبًا ما تكون هذه الأنظمة واسعة ، لأنها تشمل جميع المعلومات التي تحتاجها المستويات الإدارية المختلفة. (سعد ، ٢٠١٣).

٢ / نظم معلومات إدارة التسويق:

التسويق هو بيع وتوزيع منتجات الشركة. لأداء هذه الأنشطة ، يطور المدير استراتيجية شاملة من خلال تحديد المزيج التسويقي وتحليل الربحية ، ويطور هذه الأنشطة عن طريق المزج. يستخدم مدير التسويق أنظمة المعلومات المستخدمة لتطوير استراتيجية تسويق شاملة وغير محددة. يعتمد المدير على مصادر مختلفة للحصول على المعلومات ، مثل الدراسات الاقتصادية والتسويقية ، وأبحاث السوق ، وتقارير التطور التكنولوجي ، والدوريات المتخصصة ، والموردين والعملاء.

٣ / نظم المعلومات في إدارة العمليات:

تشمل إدارة العمليات جميع العمليات الإدارية المتعلقة بإنتاج السلعة أو الخدمة و في المنظمات التي تنتج البضائع ، يسمى هذا إدارة الإنتاج. يعتبر مفهوم إدارة العمليات أوسع من إدارة الإنتاج ، لأنه ينظم إدارة عمليات المؤسسات التي تقدم الخدمات. (سعد ، ٢٠١٣) ، تتطلب عمليات التخطيط جدول الإنتاج أو الخدمات ، ويتم اشتقاق المعلومات الضرورية من عدد كبير من سجلات المنشأة ويتم استخدام معلومات جدول الإنتاج لتطوير خطط التنفيذ التفصيلية والميزانيات والتغييرات في السجلات المالية والإنتاجية والموارد الأولية في تطوير هذه الخطط . من أجل توفير التحكم في عمليات الإنتاج ، يجب تطوير نظام معلومات تكميلي يوفر للإدارة نتائج العمليات التي تم التخطيط لها وتنفيذها بالفعل.

٤ / نظم معلومات إدارة المشروع:

تقتصر مهمة الإدارة على تحقيق هدف أو مهمة محددة ، مثل بناء مصنع جديد أو إنتاج سلعة جديدة ، بشرط أن تنتهي إدارة المشروع من عملها مع استكمال الخطة.

نظرًا لخصوصية هذا النوع من الأعمال ، فإن أنظمة المعلومات اللازمة له تختلف عن المؤسسات المتعلقة بإدارة مشروع معين ، ويتضمن النظام ميزانية المشروع وسجلات أنشطته وتكلفة تلك الأنشطة. (سعد ، ٢٠١٣)

٥ / نظم معلومات الإدارة العليا:

يؤدي تطبيق الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات إلى تعقيد عملية صنع القرار في الإدارة ، ويشار إلى المنهجيات المستخدمة في تحليل البيانات الكمية باسم أبحاث العمليات. تُستخدم هذه الأساليب لفحص البيانات من القرارات ذات السمات المحددة ، مثل قرارات التخطيط العام والتشغيلي. بعض المعلومات ، مثل التخزين وتكاليف التصنيع والطلب على المنتج لإدارة المستودعات ، معروفة في بعض هذه السيناريوهات. (سعد ، ٢٠١٣)

في بعض الأحيان تكون هناك عوامل ، مثل المبيعات المختلفة ، أو أن العوامل الأساسية غير معروفة تمامًا ، مثل عدم قدرة المدير على تحديد العملاء أو الطلب على خطة جديدة محددة تنفذها الشركة. تعتبر أنظمة المعلومات المستخدمة في هذه الحالات أنظمة دعم القرار الإداري. يستخدم النظام نماذج معقدة تعتمد على المدير في عملية تقييم البدائل المتاحة وكذلك استخدام الرموز والمعاملات الرياضية.

نحن نفهم من معنى نظام المعلومات الإدارية ، أن المدير المسؤول يجب أن ينظر إلى المنشأة كمجموعة من الأنظمة الثانوية أو سلسلة من الأنظمة الثانوية ، كل منها عبارة عن نظام متكامل بمدخلاته وعملياته ومخرجاته.

يعتمد كل نظام فرعي على الأنظمة الفرعية الأولى. مخرجات أحد هذه الأنظمة هي المدخلات المطلوبة لنظام فرعي آخر. يوفر كل نظام ثانوي مجموعة من المعلومات من المخرجات الأخرى. إنها مجموعة من المعلومات مع مخرجات أخرى. (سعد ، ٢٠١٣)

تعد مجموعة المعلومات المتدفقة من الأنظمة الثانوية مهمة لمراكز اتخاذ القرار في العمل، إذا كانت مجموعة المعلومات المتدفقة تقع ضمن نفس الحقول، وتقع ضمن نفس البعد الزمني على أنها معلومات شبكية متدفقة تسمى (نظم المعلومات). (شيبية، ٢٠٢٠)

● التعامل مع نظم المعلومات حسب برامج الكمبيوتر:

من أجل معالجة المعلومات المتاحة، يحدد مشغل الحاسب الآلي البرامج التي سيتم اتباعها أثناء معالجة المعلومات، إما عن طريق تغذية الحاسب الآلي بالبرنامج المطلوب أو عن طريق استرداد البرنامج من ذاكرة الحاسب الآلي إذا تم حفظه مسبقًا. يقوم المشغل أيضًا بتغذية الحاسب الآلي بالمعلومات اللازمة، وتتبع وحدة التحكم المركزية خطوات البرنامج، من خلال البحث عن المعلومات الضرورية من ذاكرة الحاسب الآلي ومعالجتها وحفظها مرة أخرى في جزء من الذاكرة. (شيبية، ٢٠٢٠)

تتضمن البرامج طبيعة وترتيب العمليات التي ستتم. أي أن وظيفة وحدة التحكم هي التي تسبق العمليات الحسابية، كما أنها تنقل المعلومات من أجهزة الإدخال إلى أجهزة الإخراج بعد معالجتها. أما الذاكرة الداخلية فهي جزء مخزن المعلومات دائم وتم حفظ البرامج في مخزن المعلومات مؤقت حيث يتم حفظ نتائج العمليات التي تمت حتى الوقت المناسب لنقلها إلى أجهزة الإخراج ومن أهم ميزات الحاسب الآلي قدرتها على تخزين المعلومات وهو قادر على حفظ كمية كبيرة من سجلات المعلومات المتزايدة باستمرار. (شيبية، ٢٠٢٠)

المبحث الثاني:

كفاءة وفعالية اتخاذ القرار.

● مقدمة:

يعتقد العديد من الإداريين أن المنظمة بحاجة إلى نظم معلومات إدارية لمساعدتها على تنسيق أداؤها ، والقيام بالاختيارات ، والتنفيذ الفعال للأهداف الفرعية العديدة لجميع التقسيمات الإدارية داخلها.

يمكن القول إن الحاجة إلى نظام معلومات موجودة ما دامت المنظمة تنوي البقاء وهي فعالة في توجيه وتنظيم وموازنة جميع أنشطتها من أجل تحقيق النتائج التي تم اكتشافها من أجلها ، خاصة عند المقارنة. الإدارة مهمة لأنها توفر المعلومات اللازمة في مختلف أقسام العمل لإجراء العمليات الإدارية ، مما يسمح بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والسيطرة على الأداء بكفاءة وفعالية. (شبية، ٢٠٢٠)

بالإضافة إلى تحديد وتوضيح قنوات الاتصال بين الوحدات الإدارية العاملة، وتسهيل عملية استرجاع المعلومات وتقييم أنشطة المنظمة وعائدها الاستثماري لجميع الطاقات المتاحة من خلال المؤشرات أو المعايير التي ينتجها النظام عن أغراض قياس كفاءة الأداء وتقييم النتائج واتخاذ قرارات أكثر فاعلية، ويسهل على المنظمة تقدير الاحتياجات المستقبلية وإعدادها لاحتمالات التغيير المتوقع في بيئة العمل، بحيث يمكن للإدارة أن تحدد مسبقاً الإجراءات اللازمة لأي تغيير محتمل. (شبية، ٢٠٢٠)

● اتخاذ القرارات الإدارية:

تعريف عملية اتخاذ القرار:

تمثل عملية صنع القرار دوراً محورياً لوظائف المدير ونشاطاً رئيسياً لأنشطة الإدارة حيث يقوم بأي من وظائف الإدارة للتخطيط والتوجيه والسيطرة دون اتخاذ العديد من القرارات وهناك العديد من الآراء بين كتاب الإدارة في تعريفهم لصنع القرار، بحيث يكون لكل منهم مفهومه الخاص ويعرّف Nigro عملية صنع القرار على أنها الاختيار الواعي من بين البدائل المتاحة في موقف معين.

يتضح من هذا التعريف أن عملية اتخاذ القرار مرتبطة بوجود مشكلة تتطلب موقفاً معيناً، حيث توجد العديد من الحلول والتي يتم عرضها للمناقشة ويتم دراستها وتقييمها حتى يتم اختيار الحل الأنسب.

يعرّف أحمد محمد غنيم عملية صنع القرار بأنها استخدام بعض المعايير الموضوعية لاختيار بديل من بينها اثنان أو أكثر من البدائل الممكنة ومن هذا التعريف يتضح أن المقارنة بين البدائل المتاحة لاختيار الأفضل تتطلب توافر مجموعة المعايير الموضوعية التي يعتمد عليها صانع القرار.

أيضا فقد عرف (أحمد، ٢٠٠٦)، اتخاذ القرار بأنه عملية عقلانية تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة بمواصفات تتناسب مع الإمكانيات المتاحة والأهداف المطلوبة ويوضح هذا التعريف ضرورة أن تكون البدائل المتاحة في حدود الإمكانيات المتاحة والأهداف المرجوة.

● أهمية اتخاذ القرارات:

لا يمكن القيام بأي نشاط ما لم يتم اتخاذ قرار بشأنه وصنع القرار هو أساس عمل المدير، والذي يمكن أثناء اكتمال جميع أنشطة المنظمة، وتحديد مستقبلها، لا يمكن أداء أي وظيفة في المنظمة (الإنتاج) تسويق، تمويل أو القيام بوظيفة إدارية (تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة) ما لم يصدر بخصوصها. (أحمد، ٢٠٠٦) ويحدد القرار من يفعل ذلك ومتى وأين وما إلى ذلك. تكمن أهمية اتخاذ القرار فيما يلي:

١. اتخاذ القرار هو عملية مستمرة: يمارس الشخص اتخاذ القرارات طوال حياته اليومية، ومنذ استيقاظه من نومه ويقرر ما يجب فعله، ومن وقت لآخر يواجه الإنسان قرارات حاسمة ومصيرية، وهذا هو موقف الإنسان في مجال العمل في المنظمات ما هو إلا مجموعة مستمرة ومتنوعة من القرارات الإدارية في مختلف المجالات.

٢. اتخاذ القرارات. أداء المدير في عمله: لكل شخص مهنة بأدواته الخاصة التي يستخدمها في عمله اليومي واتخاذ القرار هو أداء المدير الذي يؤدي من خلاله العمل الإداري ويقرر ما يجب القيام به. لذلك، كلما زادت قدرات المدير على اتخاذ القرار، ارتفع مستوى أدائه الإداري. (أحمد، ٢٠٠٦)

٣. تحدد القرارات الاستراتيجية مستقبل المنظمة: القرارات مرتبطة بالمستقبل على المدى الطويل. ومثل هذه القرارات لها تأثير كبير على نجاح أو فشل المنظمة.

٤. صنع القرار هو الأساس لإدارة وظائف المنظمة: الدور الإداري في وظائف المنظمة يحتوي على مجموعة من القرارات المتعلقة بإدارة الجوانب المختلفة لهذه الوظائف.

٥. صنع القرار هو جوهر العملية الإدارية: يرى البعض أن صنع القرار هو جوهر التخطيط، بالنظر إلى أن كثير من نشاطات وظيفة التخطيط ينطوي على سلسلة من القرارات. (أحمد، ٢٠٠٦)،

● تعريف أنظمة دعم القرار:

هناك تعريفات متعددة لأنظمة دعم القرار

المعلومات الإدارية التي توفر الدعم الإداري في التحكم التشغيلي والرقابة الإدارية والتخطيط الاستراتيجي (مختلف المستويات الإدارية) وهي الميزة المهمة لأنظمة دعم القرار (DSS)، والتي تسهل استخدامها على نطاق واسع فهي تعرض على هيئة رسومات جيدة، يوجد أيضا أنظمة دعم القرار الجماعي (GDSS) التي تؤدي إلى تواصل أفضل بين عدد كبير من الأفراد.

في البداية كانت أنظمة دعم القرار (DSS) تعرف بالأنظمة التي تساعد متخذ القرار في اتخاذ القرارات الإدارية في المواقف شبه المهيكلة مثل: مدى ضرورة وجود نظام كمبيوتر، ومدى ضرورة وجود نظام سهل الاستخدام للاستعلام والتفاعل الفوري مع النظام. (أحمد، ٢٠٠٦).

وفقا لتعريف (شيبه، ٢٠٢٠)، يشير مصطلح أنظمة دعم القرار إلى فئة الأنظمة التي تدعم عمليات صنع القرار بمعنى الدعم بدلاً من الأتمتة، تسمح DSS لصانع القرار باتخاذ القرارات واستعادة البيانات واختيار الحلول البديلة وهي أنظمة دعم القرار كمجموعة من الأدوات المتكاملة سهلة الاستخدام والموثوقة

وهي تشتمل على جهاز كمبيوتر لجمع البيانات بنماذج مختلفة لاتخاذ قرارات كمية ونوعية لحل شبه المشاكل

منظم أيضا هي أنظمة تعتمد على الكمبيوتر حيث تتكامل وترتبط القدرات العقلية للفرد مع القدرات

الحاسوبية للحاسوب من أجل تحسين جودة القرار. (شيبه، ٢٠٢٠م)

نظام دعم القرار (DSS) هو نظام حاسوبي مرن وتفاعلي وقابل للتكيف تم تطويره خصيصاً لمساعدة الإداريين في حل المشكلات الإدارية غير المنظمة لتحسين عملية اتخاذ القرار. (شيبه، ٢٠٢٠م)

● DSS أهمية أنظمة دعم القرار:

١. معظم القرارات المتخذة والمتخذة على مستوى الإدارة العليا بها هيكل غير دقيق وغير ملائم ومن هنا تأتي الحاجة إلى البحث عن أنظمة معلومات يمكن أن تساعد في توضيح هيكل المشكلة. وهذا ما تهدف أنظمة المساعدة على اتخاذ القرار إلى ذلك. (العلوان، ٢٠٢٠م)
٢. تحتاج الإدارة العليا أساساً إلى أنظمة معلومات يمكن أن تساعد في تحليل المشكلات غير ذات الصلة والتوقعات واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها. تتطلب المواقف غير المتوقعة في كثير من الأحيان معلومات غير متوقعة والمعلومات الوظيفية متوفرة في الأنظمة.
٣. تركز الإدارة العليا معظم اهتمامها على التعامل مع العوامل والمجالات التي تؤثر على القوة التنافسية للمنظمة من البيئة الخارجية وتحديد التهديدات والفرص ونقاط القوة والضعف في المنظمة. وهنا يجب على المنظمة ان يكون لديها نظام معلومات معقد يساعد في بناء النماذج اللازمة للتعامل مع المشاكل.
٤. تحتاج الإدارة العليا، من أجل الحفاظ على المركز التنافسي للمؤسسة أو تحسينه، إلى اتخاذ قرارات بشأنها وتساعد أنظمة دعم القرار ذات الأهمية القصوى على إجراء تحليل سريع وفعال للأحداث التشغيلية، والتي تمكنها من اتخاذ القرار الصحيح. (العلوان، ٢٠٢٠م)
٥. تواجه الإدارة بعض الحالات الصعبة التي تتطلب جهداً لمعالجة وتحليل واتخاذ القرار المناسب

بشكل جماعي، يشارك عدد من المديرين المعنيين في هذا الأمر، وتساعد أنظمة دعم القرار في ذلك من خلال القدرة على دعم قرارات المجموعة التي توفرها معظم هذه الأنظمة.

● دور نظم المعلومات في دعم القرار في المؤسسات:

تعتبر أنظمة دعم القرار معلومات تفاعلية تزود المديرين بالمعلومات والنماذج وأدوات معالجة البيانات التي تساعدهم على اتخاذ قرارات شبه منظمة وغير منظمة، في تلك الظروف التي لا يعرف فيها أحد بالضبط القرار الذي يجب اتخاذه. (صالح، ٢٠١٨)

ترجع أهمية نظم المعلومات من الأهمية التي اكتسبتها المعلومات ودورها في عملية اتخاذ القرارات وتكمن في هذه الأهمية في الآتي:

- التفاعل لحل المشكلات

وفقاً لـ (صالح، ٢٠١٨) يحتوي النهج التقليدي لأنظمة دعم القرار على تفاعل حل المشكلات واستخدام النماذج بشكل مباشر وطرق تحليل وصياغة وتقييم بدائل اتخاذ القرار. وكان ذلك في سبعينيات القرن الماضي، عندما لم تستجب أنظمة معالجة التبادل TPS وأنظمة المعلومات الإدارية MIS لرضا المديرين في هذا الصدد.

تم تصميم أنظمة دعم القرار لحل المشكلات في أجزائها شبه المنظمة وغير المنظمة من خلال مكوناتها الأساسية (أنظمة إدارة البيانات، والنماذج، والمعرفة، وواجهة المستخدم).

- استخدام البيانات المجدولة

استخدمت العديد من أنظمة دعم القرار الابتكارات الأصلية في التفاعل الفعال في استخدام البيانات المجدولة وقواعد البيانات والأدوات الأخرى، ومن ناحية أخرى، تضمنت تطبيقات صنع القرار التي تتوافق مع الموقف بدرجة عالية، بالإضافة إلى استخدامهم لنماذج التحسين في معالجة مواقف العمل.

وبالتالي، تلعب أنظمة دعم القرار دورًا واسعًا في اتخاذ القرارات شبه الهيكلية وغير الهيكلية من خلال تحديد الإجراءات والأشكال المختلفة. لكن يبقى الأمل في كيفية ومتى يتم استخدامها بكفاءة. (صالح، ٢٠١٨)

- تعزيز القدرة التنافسية

ظهور المعلومات كأداء جديد يؤثر على جميع مناحي الحياة، حيث يلعب دورًا رئيسيًا في تعزيز القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال، وتطوير المنتجات والتسويق.

- التخطيط والتنظيم

دور المعلومات في نجاح العملية الإدارية المختلفة للتخطيط والتنظيم والرقابة تعتمد على عملية رعاية المعلومات والاستفادة منها، تنظيمها، وتطويرها، وتوظيفها، ونشرها، وتبادلها، والوصول إليها وحسن إدارتها من خلال تقنية المعلومات. (العلوان، ٢٠٢٠)

● مراحل اتخاذ القرارات:

مراحل اتخاذ القرار: (ناجي، ٢٠١١)

يتطلب اتخاذ قرار مستنير الكثير من الجهد لأن القرار الجيد هو قرار مدروس جيدًا. ومع ذلك، يتم اتخاذ معظم القرارات مع القليل من التفكير الجاد.

الخطوة الأولى هي كما يلي: تحديد المشكلة:

من أهم الأشياء التي يجب على المدير تذكرها أثناء تحديد المشكلة الأساسية وأبعادها هو التمييز بين طبيعة الظرف الذي تسبب في المشكلة ودرجة أهمية المشكلة، الأعراض والأسباب وأفضل وقت لعلاجها وكذلك اتخاذ القرار الفعال والمناسب. (ناجي، ٢٠١١)

ثانياً: جمع البيانات والمعلومات.

نظرًا لأن اتخاذ القرار الفعال يعتمد على قدرة المدير على الحصول على أكبر قدر من البيانات الدقيقة والمعلومات المحايدة ، فإن الفهم الحقيقي للمشكلة واقتراح البدائل المناسبة لحلها يستلزم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالمشكلة المعنية قدر الإمكان ، ثم اكتشاف أفضل الوسائل للحصول عليها ، واخيرا فحصها بدقة.

بعد ذلك يقيم الحقائق والأرقام ويولد المؤشرات والبيانات التي تساعد في اتخاذ أفضل قرار ممكن. كما تم تصنيف أنواع البيانات والمعلومات التي يستخدمها المدير من قبل العديد من علماء الإدارة. (ناجي، ٢٠١١)

١ / البيانات والمعلومات من المصادر الأولية والثانوية

٢ / البيانات الكمية والنوعية

٤ / حقائق.

ثالثًا: تحديد الحلول المحتملة وتقييمها:

يعتمد عدد الحلول ونوعها على مجموعة متنوعة من العوامل بمرور الوقت ، بما في ذلك حالة المنظمة ، وسياساتها ، وفلسفتها ، وقدرتها المالية ، والوقت المتاح لصانع القرار ، وميول المدير وكفاءته (صانع القرار). التفكير المنطقي والإبداعي الذي يعتمد على التفكير الإبداعي القائم على التصور والتوقع وتطوير الفكرة ، مما يساعد في تصنيف الخيارات المتاحة وترتيبها وتقليل عددها إلى كمية يمكن التحكم فيها كما يلي: (سعد ، ٢٠١٣)

١ / تحقيق حل لهدف أو غايات محددة ويفضل أن يكون البديل الذي يحقق الأهداف أو يساهم في تحقيقها.

٢ / اتفاق الحل مع أهمية وأهداف وإجراءات المنشأة

٣ / أعضاء المؤسسة يقبلون الحل ومستعدون لتنفيذه

٤ / درجة تأثير الحل على العلاقات الإنسانية والمعاملات الناجحة بين أعضاء المؤسسة

٥ / درجة السرعة المطلوبة في الحل وتاريخ الحصول على النتائج المطلوبة

٦ / مدى ملاءمة كل حل للعوامل البيئية الخارجية

٧ / القيم وأنماط السلوك وأنماط المستهلك وما يمكن أن تغرسه هذه البيئة من حيث مساعدة أو إعاقة كل
بديل

٨ / المعلومات المتوفرة عن الظروف البيئية المحيطة

٩ / كفاءة الحل والعائد الذي سيتم تحقيقه باتباع الحل المختار.

المرحلة الرابعة: متابعة وتقييم تنفيذ القرار:

يجب على متخذ القرار اختيار الوقت المناسب للإعلان عن القرار بحيث يؤدي القرار إلى أفضل النتائج. عندما يتم تنفيذ القرار المتخذ وتظهر نتائجه ، يقوم المدير بتقييم هذه النتائج لمعرفة درجة فعاليتها ونجاح القرار في تحقيق الهدف الذي تم اتخاذه من أجله.

تنمي عملية المتابعة متخذي القرار أو مساعديهم القدرة على تقصي الدقة والواقعية في التحليل أثناء عملية التنفيذ مما يساعد على اكتشاف مواقع القصور ومعرفة أسبابها واقتراح طرق علاجها. بالإضافة إلى ذلك ، تساعد عملية متابعة تنفيذ القرار على تنمية الشعور بالمسؤولية لدى الرؤوسين وتحفيزهم على المشاركة في صنع القرار. (سعد ، ٢٠١٣)

● مزايا المشاركة في اتخاذ القرارات:

هناك مزايا عديدة لمشاركة اتخاذ القرار

١/ تساعد على تحسين نوعية القرار، وجعل القرار المتخذ أكثر ثباتاً وقبولاً لدى العاملين، فيعملون على تنفيذه بحماس شديد ورغبة صادقة

٢/ كما تؤدي المشاركة إلى تحقيق الثقة المتبادلة بين المدير وبين أفراد المؤسسة من ناحية، وبين المؤسسة والجمهور الذي يتعامل معه من ناحية أخرى

٣/ وللمشاركة في عملية صنع القرارات أثرها في تنمية القيادات الإدارية في المستويات الدنيا من التنظيم، وتزيد من إحساسهم بالمسؤولية وتفهمهم لأهداف التنظيم، وتجعلهم أكثر استعداداً لتقبل علاج المشكلات وتنفيذ القرارات التي اشتركوا في صنعها .

٤/ كما تساعد المشاركة في اتخاذ القرارات على رفع الروح المعنوية لأفراد التنظيم وإشباع حاجة الاحترام وتأكيد الذات.

هناك بعض الاحتياطات عند مشاركة الأفراد (زين ، ٢٠١١)

١/ إشراك العاملين فقط في الموضوعات التي تدخل في نطاق عملهم، والتي يملكون قدرات ومهارات تمكنهم من المساهمة فيها.

٢/ تهيئة المناخ الصالح والملائم من الصراحة والتفاهم، وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة حتى يتمكن الأفراد من دراستها وتحليلها وتحديد البدائل على أساسها .

٣/ وأخيراً إعطاء الفرصة المناسبة لعملية المشاركة، مثل الأخذ بالآراء التي يدلي بها الأفراد إذا كانت ملائمة وذات فائدة عملية ويترتب على تطبيقها نتائج إيجابية تنعكس على فعالية ورشد القرار الذي يتم اتخاذه عن طريق المشاركة.

• مبرر القرار:

أولاً ، يتم اكتساب اتخاذ القرار من خلال الممارسة والخبرة بدلاً من التعليم: لن يكون خبير بمجرد قراءة كتاب أو الاستماع إلى محاضرة ، ولكن الخبرة تنضج بمرور الوقت ، والخبرة التي يكتسبها من خلال الأيام ويمتلك الإنسان بالممارسة والتدريب. (زين ، ٢٠١١)

ثانياً ، اتخاذ القرار أفضل من عدم القيام بذلك.

بعض الناس لا يتخذون قرارات بشأن القضايا أو يتخذون قرارات مطلقاً ، ويفضلون إبقائها معلقة ، ونتيجة لذلك ، ستجده شخصاً غير منتج ولا يتخذ قرارات أبداً ، ودائماً ما يدور في حلقة مفرغة ، ويمر الوقت دون أن ينجز أي شيء لأنه لم يختار بعد. لأن الفرص لا تأتي كل يوم ، وهذا اعتبار حاسم. لا شيء بديل عن اتخاذ القرار. يمنح المدراء اتخاذ القرارات الجرأة والشجاعة ، فضلاً عن القدرة على إصلاح الأخطاء .

ثالثاً ، يتطلب اتخاذ القرار عقلاً منفتحاً ومرناً: عندما يفكر الشخص فقط في اتجاه واحد وينظر فقط من منظور واحد ، تقترب الأمور منه ، فهو يعتقد أنه لا يوجد حل ، ويستسلم باليأس ، حتى لو كان ينظر إلى يمينه أو يساره ، ويرى العديد من الأبواب مفتوحة. (زين ، ٢٠١١)

رابعاً: اتخاذ القرارات ليس النهاية ، بل البداية:

بعد إجراء الاختيار ، يجب تنفيذه ، الأمر الذي يتطلب المتابعة والمراجعة. يمكن تغيير تلك الأحكام بعدة طرق. لا يتعلق الأمر باتخاذ القرار بقدر ما يتعلق بما يحدث بعد اتخاذه ..

o احتياطات لاتخاذ القرار:

احتياطات اتخاذ القرار:

١ / تجنب المجاملات عند اتخاذ القرار.

٢ / تجنب العواطف.

٣ / الامتناع عن التردد أو الرجوع إلى الوراء.

٤ / البث والنشر غير مسموح بهما.

العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار (ناجي ، ٢٠١١)

- ١ / القيم والمعتقدات: لها تأثير كبير على اتخاذ القرار ، وبدونها تتعارض حقائق الروح البشرية.
- ٢ / العوامل الشخصية : فلكل شخص شخصية مرتبطة بمعتقداته وتؤثر على القرارات التي يتخذها ، وبالتالي فإن القرار هو انعكاس لتلك الخصائص الشخصية.
- ٣ / تلعب الطموحات دورًا مهمًا في اتخاذ القرار ، وبالتالي يتخذ الفرد قرارًا دون مراعاة التداخيات.
- ٤ / محددات نفسية: يتأثر اتخاذ القرار ودقته بالعوامل النفسية. التخلص من الضغط النفسي والقلق والارتباك.، والحيرة لها تأثير كبير في إنجاز العمل وتحقيق الأهداف والطموحات التي يسعى إليها الفرد.

خاتمة:

من خلال ادبيات البحث يتضح أن أنظمة المعلومات الموجودة في المنظمات لها أهمية كبيرة في الوصول إلى القرارات الصحيحة ، ومن الصعب جدا الاستغناء عنها لأنها تعطي صانعي القرار المؤشرات الصحيحة لمواصلة العمل بشكل جيد والوصول إلى الأهداف المحددة.

و أن عملية اتخاذ القرار اكتسبت أهمية كبيرة خاصة في المنشآت الاقتصادية وقد أصبحت عملية اتخاذ القرار أمرًا ضروريًا للنجاح وهذا ما يسهل للمنظمات على تقديم معلومات دقيقة كاملة وجودة في الوقت المناسب على أساسها يتم تنفيذ عملية صنع القرار واعتمادها.

الفصل الثالث:

الإجراءات المنهجية.

المقدمة :

إن الإجراءات المنهجية لها دورا مهما في مسار البحث العلمي ، فهي ترسم معالم البحث وتعطي الباحثة الأدوات الفعالة لمتابعة خطوات البحث والعمل على تحقيق الأهداف المتوقعة من البحث ، ولقد اختارت الباحثة أدوات البحث بدقة وعناية دون أن نغفل عن جانب مهم وهو عينة الدراسة وكيفية إعدادها بحيث تكون ممثلة للمجتمع الأصلي ، قدر الإمكان ولا تكون عينة لا تؤدي الغرض العلمي من إخضاعها للاختبار.

وبعد الانتهاء من الجانب النظري و الذي تمثل في تحديد مشكلة البحث فرضياته و أهدافه و أهميته و الإنتهاء من الفصول النظرية ، فإننا في هذا الفصل سنتناول الجانب الميداني و الذي يعتبر حلقة وصل بين الجانب النظري و النتائج المتحصل عليها، حيث سنتعرض فيه إلى عينة الدراسة و أداة جمع البيانات و إجراءات تطبيق الدراسة.

الدراسة الميدانية

○ نبذة عن جامعة أم القرى

تأسست جامعة أم القرى عام ١٣٦٩ هـ ، أمر الملك عبد العزيز بإنشاء كلية الشريعة بمكة المكرمة ، كأول مؤسسة تعليمية جامعية.

لا تزال جامعة أم القرى من أكثر الجامعات تميزًا لموقعها وتراثها. برزت جامعة أم القرى كمؤسسة أكاديمية في علوم الشريعة والتعليم والدراسات الإسلامية ، بالإضافة إلى التخصصات العلمية والتطبيقية الحديثة.

مرت جامعة أم القرى منذ إنشاء أول كلية لها بثلاث مراحل تاريخية:

المرحلة الأولى (١٣٦٩-١٣٩١ هـ):

يعود الانطلاق الأول لجامعة أم القرى إلى عام ١٣٦٩ هـ ، تم إنشاء كلية الشريعة كأول صرح في التعليم العالي في المملكة العربية السعودية. عام ١٣٨١ هـ ، وسميت بكلية الشريعة والتربية ، وفي عام ١٣٨٢ هـ تأسست كلية التربية بمكة المكرمة ، مستقلة عن كلية الشريعة.

المرحلة الثانية (١٣٩١-١٤٠١ هـ):

هي مرحلة التحاق كليتي الشريعة والتربية كجزء من جامعة مكة المكرمة. وفي نهاية هذه المرحلة تم افتتاح كلية التربية بالطائف وإضافة أقسام علمية جديدة.

المرحلة الثالثة (جامعة أم القرى):

أدى إنشاء الجامعة عام ١٤٠١ هـ بأمر الملك خالد بن عبد العزيز رحمه الله إلى ظهور عدد من الكليات امتداداً لأقسام الكليتين القديمتين ، حيث تم خلال العقد الأول من القرن الخامس عشر إنشاء خمس كليات.

تقدم الجامعة الآن أنواعاً مختلفة من التخصصات ، حيث تمنح درجات البكالوريوس والدبلوم العالي والماجستير والدكتوراه في العلوم الشرعية واللغة العربية والتربية والعلوم الاجتماعية والتطبيقية والطب والهندسة.

تضم الجامعة قرابة ثلاثين ألف طالب وطالبة في مقر الجامعة بمكة المكرمة ، وتزايد اختصاصات الكليات بهذه الجامعة ، مما يساهم في تلبية احتياجات المجتمع ومتطلبات خطط التنمية من علماء مؤهلين للخدمة في مجالات متنوعة.

: الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: نوع الدراسة ومنهجها

منهج الدراسة هو تصور عام للأسلوب الذي تريد الباحثة تحقيق بحثه فهو تصور شامل أو اختيار شامل هو الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة المشكلة موضوع الدراسة البحوث الوصفية هي الأسلوب الأكثر قابلية للاستخدام لدراسة بعض المشكلات والظواهر.

وتنتمي هذه الدراسة للدراسة الوصفية وتتبع الباحثة منهج المسح الاجتماعي و هو طريقة لجمع بيانات من أعداد كبيرة من المبحوثين عن طريق الاتصال بمجتمع البحث عبر البريد الإلكتروني، واستخدمت الباحثة استمارات تحتوي على أسئلة مقننة وذلك لجمع البيانات .

ثانياً: مجتمع الدراسة

-يتمثل مجتمع الدراسة الإداريين العاملين في جامعة أم القرى.

ثالثاً: عينة الدراسة

- التعريف بعينة البحث:

و يعرف مجتمع البحث على انه :مجموعة من عناصر ذات خاصية او عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى و التي يجرى عليها البحث .

-العينة: تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية من المجتمع الأصلي من الإداريين العاملين في جامعة أم القرى. وقد بلغ عدد أفراد العينة (١٠٢) مفردة من مفردات مجتمع البحث.

رابعاً: أدوات الدراسة

- صحيفة الاستبيان: تعتمد الدراسة الحالية على استمارة الاستبيان باعتبارها احدى أدوات جمع البيانات في اطار منهج المسح بالعينة لجمع بيانات الدراسة الميدانية.

- مراحل إعداد الاستبيان: (سعد، ٢٠١٣،)

١- **مراجعة الدراسات السابقة** : استعرضت الباحثة الدراسات السابقة التي تناولت نظم المعلومات الإدارية ، ومن خلالها تمكنت الباحثة من تحديد النقاط الأساسية التي استند إليها الاستبيان.

٢- **تحديد أهداف الدراسة**: تحديد أهداف الدراسة الميدانية هو العنصر الأساسي في نجاحها ، وكأنها تميزت بالوضوح والدقة في تحديد الهدف ، فإنها ستصل إلى نتائج أفضل ، وعادة ما تكون مجموعة من الأهداف. من أجل تحقيقها ، ثم تتم ترجمة هذه الأهداف إلى مجموعة من الأسئلة

٣- **تحديد الأسئلة**: تم تحديد الأسئلة في استمارة الاستبيان ، وقد راعت الباحثة أن تأتي الأسئلة بشكل يعتمد على التسلسل المنطقي ، بالإضافة إلى الوضوح والبساطة في صياغة الأسئلة.

٤- **مصادر الاستبانة**: تم الاستفادة من الإطار النظري والكتابات العلمية بالإضافة إلى نتائج الدراسات السابقة والرجوع إلى المختصين في مجال الدراسة.

٥- **تحديد نوع الاستبيان**: استخدمت الباحثة في هذه الدراسة الاستبيان ، والتي تتضمن التعرف على الحقائق من خلال مجموعة من الأسئلة المعدة مسبقاً مع بدائل محددة في إجابات المبحوثين.

٦- **إعداد الاستبيان بشكلها الأولي**: على شكل أسئلة لقياس كل متغير من متغيرات الدراسة لمراعاة صدق المحتوى بالتأكد من أن البيانات الواردة في الاستمارة تغطي أبعاد المشكلة قيد الدراسة مع مراعاة التسلسل المنطقي لهذه الأسئلة وقد انقسمت استمارة الاستبيان إلى ثلاث أقسام :

- القسم الأول : يحتوي على المعلومات الشخصية.
- القسم الثاني : يشتمل على ٩ أسئلة متعلقة بتطبيق نظم المعلومات في جامعة ام القرى.
- القسم الثالث : يشتمل على ١١ سؤال متعلق بدور نظم المعلومات في كفاءة القرارات الإدارية.

٧- **صدق الاستبيان:** ويقصد به أن يقيس الاستبيان ما تم إعداده لقياسه وللتأكد من صدق الاستبيان يتم عرضة على مجموعة من المختصين في مجال نظم المعلومات لمراجعته وذلك بعد تنفيذ ملاحظتهم العلمية عليه واجراء التعديلات الازمة

٨- **النسخة النهائية من صحيفة الاستبانة:** بعد ذلك تم الانتهاء من الإعداد النهائي للاستبيان وأخذ الموافقات اللازمة للتقديم بجامعة أم القرى بمكة المكرمة.

٩- **ثبات الاستبانة:** تم ثبات الاستبانة بإعادة تطبيق الاستبيان على فترة زمنية من إجاباتهم ووجدت الباحثة أن النتائج متطابقة مما يدل على وضوح الأسئلة وقابليتها للتطبيق.

الاستبانة وعينة الدراسة استمارة

تعد أداة الدراسة الوسيلة التي يستخدمها الباحث لحصوله على المعلومات المطلوبة من المصادر المعنية في بحثه، ومنها الاستبانات كما في هذه الدراسة، وقد قام الباحث بإعداد استمارة الاستبانة للمتغيرات التي لها علاقة مباشرة مع موضوع البحث، وقد تكونت الاستبانة من المتغيرات التي مثلت أثر نظم المعلومات الادارية في تحقيق كفاءة القرارات الادارية، فضلاً عن أسئلة تخص البيانات الشخصية الديموغرافية، وقد تم تحديد الأسئلة في ضوء كل متغير كما يلي:

- ١- محور البيانات الشخصية: وكان عدد الأسئلة ٤ أسئلة.
- ٢- محور المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) وتتضمن بُعد واحد، وعدد الأسئلة ٩.
- ٣- محور المتغير التابع (كفاءة القرارات الإدارية) وتتضمن بُعد واحد، وعدد الأسئلة ١١.

وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت (Likert) الخماسي لإجابات الفقرات كما يلي:

الجدول رقم 1: مقياس ليكرت (Likert) الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
----------------	-----------	-------	-------	------------

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

وبعد إعداد الاستبانة تم عرضها على عدد من السادة المحققين والمحكمين، وأخذ الباحث بملاحظاتهم وآرائهم لتكون الاستبانة بشكلها النهائي كما في الملحق.

أما بخصوص عينة الدراسة فكانت للعاملين إذ بلغت ١٠٢ عينه، وبعد الانتهاء من مرحلة إجراء الاستبيان، أُخضعت الاستبيانات إلى مرحلة الفرز والتدقيق، ثم مرحلة التحليل الدقيق عبر البرنامج الإحصائي SPSS إصدار نسخة 28.

الأداة وثباتها صدق

١. معيار صدق وثبات أداة الدراسة

الثبات هو ضمان الحصول على نفس على نفس المجموعة من الأفراد، تحت ظروف متماثلة، ويعني ذلك مدى الاتساق في إجابة المستجيب إذا طبق الاستبيان نفسه عدة مرات بنفس الظروف، ولقد قام الباحث باختبار ثبات الاستبيان عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ على صعيد العينة الكلية للدراسة والتي بلغت ١٠٢ مفردة، وقد أظهر التحليل الإحصائي أن معامل ألفا كرونباخ لنتائج الاستبيان قد بلغ ٠,٩٧٤ وهي نسبة مرتفعة جداً تدعو لقبول الأداة وقبول نتائج الاستبيان، وتشكل نقطة صادقة لإجراء التحليل الإحصائي للأسئلة ومن ثم إثبات الفرضيات.

٢. صدق الاتساق الداخلي

يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه، وقد استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين كل فقرة من الفقرات مع البعد الواردة فيه، لإظهار مدى اتساق الفقرات في قياس البعد الذي تنتمي إليه بمعنى أن كل فقرة تهدف إلى

قياس المفهوم نفسه الذي تقيسه الفقرات الأخرى في البعد نفسه، بحيث تعكس معا معاملات الارتباط
صدق التكوين للبعد ، والجدول رقم ٢ ، ورقم ٣ يوضح ذلك

الجدول رقم ٢: قيم معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور نظم المعلومات الإدارية

مستوى الدلالة P-value	معامل الارتباط R	الفقرات
<0.001	.774**	تتوفر وسائل إدخال بيانات تتناسب مع احتياجات العمل
<0.001	.853**	تتوفر تقنيات اتصال حديثة وذات كفاءة عالية
<0.001	.878**	تتوفر برامج المعلومات بالكمية والدقة المناسبين
<0.001	.864**	تساعد البرامج المستخدمة على استرجاع المعلومات بسرعة
<0.001	.871**	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل
<0.001	.867**	تتناسب الشبكة وسرعة الأجهزة مع احتياجات العمل
<0.001	.833**	تتناسب وسائل إخراج مثل (الطابعات، الشاشات، إلخ) المعلومات واحتياجات العمل
<0.001	.881**	يوفر النظام مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات
<0.001	.844**	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام.

تشير نتائج الجدول ٢ إلى أن قيم معاملات الارتباط للفقرات المتعلقة بالمتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) كان مرتفعاً جداً، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط للفقرات مع الدرجة الكلية للبعد ما بين ٠,٧٧٤ إلى ٠,٨٨١ وبالدلالة إحصائية ٠,٠٠١ < مما يشير إلى مناسبة هذه الفقرات لقياس نظم المعلومات الإدارية، ويدل على اتساق جميع الفقرات مع المحور التي تنتمي إليه.

الجدول رقم ٣: قيم معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور كفاءة القرارات الإدارية

مستوى الدلالة P-value	معامل الارتباط R	الفقرات
<0.001	.704**	يتم مشاركة الإداريين العاملين في القرارات التي تم اتخاذها و مناقشتها من قبل الإدارة.
<0.001	.839**	يوجد نظم معلومات إدارية فعالة تساعد في صنع القرارات الإدارية
<0.001	.810**	يجيب القسم التقني المختص بسرعة على الاستفسارات
<0.001	.911**	تؤدي نظم المعلومات الإدارية إلى رفع كفاءة اتخاذ القرارات
<0.001	.904**	يوضح الإداريون العاملون في عمادة تقنية المعلومات كيفية عمل نظام المعلومات
<0.001	.866**	يمتاز الإداريون العاملون في عمادة تقنية المعلومات بالكفاءة العالية
<0.001	.883**	يمكن الاتصال مع عمادة تقنية المعلومات بصورة مباشرة
<0.001	.919**	تساعد نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة الأداء بشكل عام
<0.001	.935**	تساهم نظم المعلومات الإدارية في زيادة القدرة على اتخاذ القرارات
<0.001	.934**	تؤدي نظم المعلومات الإدارية إلى رفع كفاءة أداء العاملين
<0.001	.924**	تساهم نظم المعلومات الإدارية إلى سرعة إنجاز العمل

تشير نتائج الجدول ٣ إلى أن قيم معاملات الارتباط للفقرات المتعلقة بالمتغير المتابع (كفاءة القرارات الإدارية) كان مرتفعاً جداً، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط للفقرات مع الدرجة الكلية للبعد ما بين ٠,٧٠٤ إلى ٠,٩٣٥ وبدلالة إحصائية ٠,٠٠١ < مما يشير إلى مناسبة هذه الفقرات لقياس كفاءة القرارات الإدارية، ويدل على اتساق جميع الفقرات مع المحور التي تنتمي إليه.

٣. ثبات أداة الدراسة (Reliability)

يُقصد بثبات الاستبانة أن تعطي الاستبانة النتيجة نفسها لو أُعيد توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن تعطي قراءات متقاربة عند كل مرة تستخدم فيها وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو أُعيد توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، لأن الأداة المتذبذبة لا يمكن الاعتماد عليها ولا الأخذ بنتائجها، وإلا ستكون نتائج الدراسة غير مطمئنة ومضللة. وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة بطريقة الاتساق الداخلي (consistency) وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة، وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، ويعتمد هذا الأسلوب على مدى توافر الاتساق في أداء الأفراد من فقرة إلى أخرى وإلى جميع فقرات الاستبانة، ونتائج الجدول رقم ٤ توضح ذلك :

الجدول رقم ٤ : نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على متغيري الدراسة

المحور	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا
نظم المعلومات الإدارية	9	0.953
كفاءة القرارات الإدارية	11	0.970
الدرجة الكلية للثبات	20	0.974

يتضح من نتائج الجدول رقم ٤ أن قيم معامل ألفا كانت مرتفعة جداً لمحوري الدراسة فقد بلغت ٠,٩٥٣، لفقرات نظم المعلومات الإدارية، و ٠,٩٧٠ لفقرات كفاءة القرارات الإدارية، فيما كانت الدرجة الكلية للثبات ٠,٩٧٤، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

نتائج الدراسة ومناقشتها تفسير

١. التحليل الإحصائي وإثبات الفرضيات

قام الباحث بتقسيم التحليل الإحصائي إلى جزئين:

١. تحليل البيانات الشخصية والمتغيرات الديمغرافية لأفراد الدراسة من خلال حساب النسب المئوية والتكرارات لكل متغير.

٢. تحليل إجابات المشاركين من خلال حساب النسب المئوية، والتكرارات، والاتجاه، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري.

أولاً: البيانات الشخصية للمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة

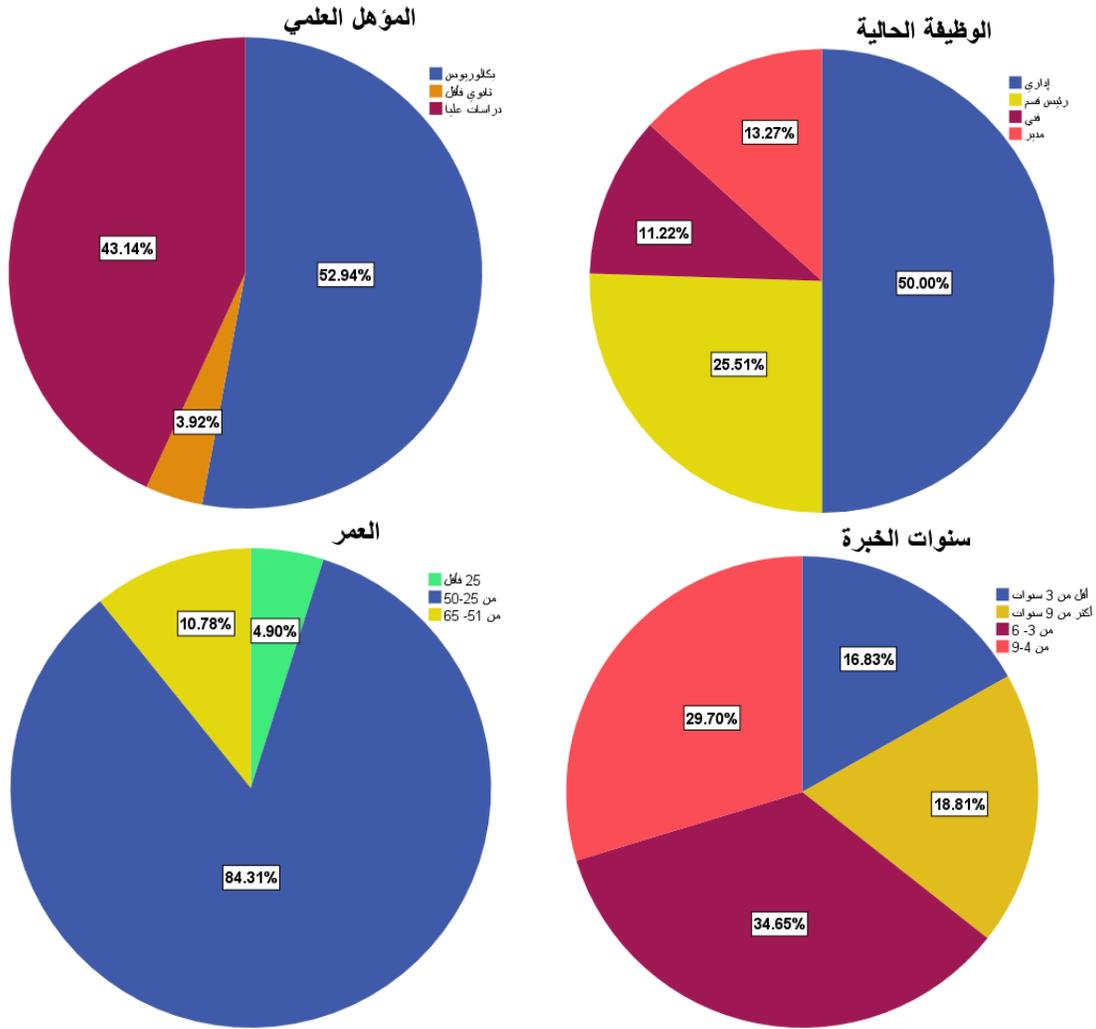
الجدول رقم ٥: البيانات الشخصية للمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	المتغير
الوظيفة الحالية		
10.8%	11	فني
48.0%	49	إداري
24.5%	25	رئيس قسم
12.7%	13	مدير
المؤهل العلمي		
3.9%	4	ثانوي فأقل
52.9%	54	بكالوريوس
43.1%	44	دراسات عليا
سنوات الخبرة		
16.7%	17	أقل من ٣ سنوات
34.3%	35	من ٣ - ٦
29.4%	30	من ٤ - ٩

18.6%	19	أكثر من ٩ سنوات
		العمر
4.9%	5	٢٥ فأقل
84.3%	86	من ٢٥-٥٠
10.8%	11	من ٥١-٦٥

يتضح من الجدول رقم ٥ أن ما يقارب نصف المشاركين في الاستبيان ٤٨,٠٪ ينتموا إلى الفئة الإدارية، وهذا أمر طبيعي نظراً لطبيعة الاستبيان المهتم بالشؤون، والمعلومات الإدارية، وكانت الغالبية منهم من حملة البكالوريوس ٥٢,٩٪، والدراسات العليا ٤٣,١٪ مما يدل على النضج، والمعرفة العالية التي يتمتع بها المشاركون. وإذا انتقلنا إلى سنوات الخبرة فسنجد أنها تراوحت ما بين ٣ إلى ٦ سنوات بنسبة ٣٤,٣٪، وما بين ٤ إلى ٩ سنوات بنسبة ٢٩,٤٪ مما يدل على الخبرة العالية التي يتمتع بها المشاركون، وهذا يتضح أيضاً من الفئة العمرية للمشاركين، والتي كان أكثرهم ما بين ال ٢٥، وال ٥٠ من العمر. ويوضح الشكل رقم ١ النسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية كالتالي:

شكل ١ المتغيرات الديموغرافية للمشاركين في الاستبيان



وللإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة، ليصبح المقياس لتقدير أثر نظم المعلومات الادارية في تحقيق كفاءة القرارات الادارية بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لبدائل الإجابة عن كل فقرة، وتم تحديد 5 مستويات للمقياس كالآتي:

الجدول رقم ٦: فقرات مقياس ليكرت الخماسي

المتوسط	اتجاه الرأي
من ١ إلى ١,٧٩	غير موافق بشدة
من ١,٨٠ إلى ٢,٥٩	غير موافق
من ٢,٦٠ إلى ٣,٣٩	محايد
من ٣,٤٠ إلى ٤,١٩	موافق
من ٤,٢٠ إلى ٥	موافق بشدة

الاستبيان ثانياً تحليلاً أسئلة

أولاً المتغير المستقل: نظم المعلومات الإدارية

الجدول رقم ٧: أسئلة الاستبيان الخاصة بمحور نظم المعلومات الإدارية

الفقرات	تكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الرأي
تتوفر وسائل إدخال بيانات تتناسب مع احتياجات العمل	تكرار	4	8	12	46	32	3.92	1.050	موافق
	نسبة مئوية	3.9%	7.8%	11.8%	45.1%	31.4%			
تتوفر تقنيات اتصال حديثة وذات كفاءة عالية	تكرار	3	11	21	38	29	3.77	1.071	موافق
	نسبة مئوية	2.9%	10.8%	20.6%	37.3%	28.4%			
تتوفر برامج المعلومات بالكمية والدقة المناسبين	تكرار	3	13	26	38	21	3.60	1.050	موافق
	نسبة مئوية	2.9%	12.7%	25.5%	37.3%	20.6%			
	تكرار	3	12	29	33	25	3.64	1.070	موافق

			24.5%	32.4%	28.4%	11.8%	2.9%	نسبة مئوية	تساعد البرامج المستخدمة على استرجاع المعلومات بسرعة
موافق	1.050	3.55	20	36	29	14	3	تكرار	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل
			19.6%	35.3%	28.4%	13.7%	2.9%	نسبة مئوية	
موافق	1.097	3.52	23	29	31	16	3	تكرار	تناسب الشبكة وسرعة الأجهزة مع احتياجات العمل
			22.5%	28.4%	30.4%	15.7%	2.9%	نسبة مئوية	
موافق	1.124	3.64	27	32	26	13	4	تكرار	تناسب وسائل إخراج مثل (الطابعات، الشاشات، إلخ) المعلومات واحتياجات العمل
			26.5%	31.4%	25.5%	12.7%	3.9%	نسبة مئوية	
موافق	1.079	3.64	23	40	21	15	3	تكرار	يوفر النظام مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات
			22.5%	39.2%	20.6%	14.7%	2.9%	نسبة مئوية	
موافق	1.137	3.67	27	36	22	12	5	تكرار	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام.
			26.5%	35.3%	21.6%	11.8%	4.9%	نسبة مئوية	
موافق	٠,٩٢٠	٣,٦٦	المتوسط والانحراف المعياري للبعد						

يتضح من خلال نتائج جدول رقم 7 أن المتوسطات الحسابية ل فقرات محور نظم المعلومات الإدارية قد تراوحت ما بين ٣,٥٢ إلى ٣,٩٢ على مقياس ليكرت الخماسي، وكانت القيمة الإجمالية للمتوسط الحسابي للمحور ٣,٦٦، مما يشير إلى أن اتجاه الراي لدى المشاركين في الاستبيان تجاه كفاءة نظم المعلومات في جامعة أم القرى كان في المستوى المرتفع، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة ونصها " تتوفر وسائل إدخال بيانات تتناسب مع احتياجات العمل " بمتوسط حسابي ٣,٩٢ وانحراف معياري ١,٠٥٠، فيما حصلت الفقرة نصها " تتناسب الشبكة وسرعة الأجهزة مع احتياجات العمل " على المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي

٣,٥٢ وانحراف معياري ١,٠٩٧، وهو ما يعكس مدى التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية .

ثانياً المتغير التابع: كفاءة القرارات الإدارية

الجدول رقم ٨: أسئلة الاستبانة الخاصة بمحور كفاءة القرارات الإدارية

الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الرأي
يتم مشاركة الإداريين العاملين في القرارات التي تم اتخاذها ومناقشتها من قبل الإدارة.	4	22	28	32	16	3.33	1.102	محايد
	نسبة مئوية	3.9%	21.6%	27.5%	31.4%			
يوجد نظم معلومات إدارية فعالة تساعد في صنع القرارات الإدارية	4	13	23	35	27	3.67	1.120	موافق
	نسبة مئوية	3.9%	12.7%	22.5%	34.3%			
يجيب القسم التقني المختص بسرعة على الاستفسارات	5	14	25	33	22	3.54	1.137	موافق
	نسبة مئوية	4.9%	13.7%	24.5%	32.4%			
تؤدي نظم المعلومات الإدارية إلى رفع كفاءة اتخاذ القرارات	4	10	26	36	26	3.69	1.081	موافق
	نسبة مئوية	3.9%	9.8%	25.5%	35.3%			
يوضح الإداريون العاملون في عمادة تقنية المعلومات كيفية عمل نظام المعلومات	4	10	26	34	28	3.71	1.095	موافق
	نسبة مئوية	3.9%	9.8%	25.5%	33.3%			
	4	13	25	33	27	3.65	1.123	موافق

			26.5%	32.4%	24.5%	12.7%	3.9%	نسبة مئوية	يمتاز الاداريون العاملون في عمادة تقنية المعلومات بالكفاءة العالية
موافق	1.078	3.67	25	36	26	10	4	تكرار	يمكن الاتصال مع عمادة تقنية المعلومات بصورة مباشرة
			24.5%	35.3%	25.5%	9.8%	3.9%	نسبة مئوية	
موافق	1.080	3.77	30	36	22	11	3	تكرار	تساعد نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة الأداء بشكل عام
			29.4%	35.3%	21.6%	10.8%	2.9%	نسبة مئوية	
موافق	1.047	3.79	29	38	23	9	3	تكرار	تساهم نظم المعلومات الإدارية في زيادة القدرة على اتخاذ القرارات
			28.4%	37.3%	22.5%	8.8%	2.9%	نسبة مئوية	
موافق	1.064	3.78	29	37	22	10	3	تكرار	تؤدي نظم المعلومات الإدارية الى رفع كفاءة أداء العاملين
			28.4%	36.3%	21.6%	9.8%	2.9%	نسبة مئوية	
موافق	1.106	3.84	33	38	17	10	4	تكرار	تساهم نظم المعلومات الإدارية الى سرعة انجاز العمل
			32.4%	37.3%	16.7%	9.8%	3.9%	نسبة مئوية	
موافق	56٠,٩	8٣,٦	المتوسط والانحراف المعياري للبعد						

يتضح من خلال نتائج جدول رقم 7 أن المتوسطات الحسابية لقررات محور نظم المعلومات الإدارية قد تراوحت ما بين ٣,٣٣ إلى ٣,٨٤ على مقياس ليكرت الخماسي، وكانت القيمة الإجمالية للمتوسط الحسابي للمحور ٣,٦٨، مما يشير إلى أن اتجاه الراي لدى المشاركين في الاستبيان تجاه كفاءة اتخاذ القرارات في جامعة أم القرى كان في المستوى المرتفع، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة ونصها "تساهم نظم المعلومات الإدارية الى سرعة انجاز العمل" بمتوسط حسابي ٣,٨٤ وانحراف معياري ١,١٠٦، فيما حصلت الفقرة

نصها " يتم مشاركة الإداريين العاملين في القرارات التي تم اتخاذها و مناقشتها من قبل الإدارة " على المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي ٣,٣٣ وانحراف معياري ١,١٠٢، وهو ما يعكس مدى التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بكفاءة القرارات الإدارية .

ثالثاً العلاقة بين المتغيرين

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر نظم المعلومات في كفاءة عملية اتخاذ القرارات، ونتائج الجدول رقم ٩ توضح الآتي:

الجدول رقم 9: نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط للتحقق من أثر نظم المعلومات في كفاءة عملية اتخاذ القرارات

معاملات الانحدار Coefficients			جدول تحديد التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summary			المتغير التابع	
مستوى الدلالة P- value	T الاحسوبة	β معامل التحديد	مستوى الدلالة P- value	درجات الحرية	F الاحسوبة	Adjusted(R (² معامل التحديد المعدل	(R ²) معامل التحديد	(R) معامل الارتباط		
<0.001* *	12.62 5	0.81 4	<0.001* *	1	الانحدار	١٥٩,٤	0.611	0.614	0.784	أداء العاملين
				100	البواقي					
				101	الاجموع					

يوضح الجدول رقم ٩ تأثير نظم المعلومات في كفاءة عملية اتخاذ القرارات في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية ، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٠١ < ، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط R ٠,٧٨٤ ، وهذا يؤكد وجود ارتباط إيجابي قوي بين نظم المعلومات الإدارية وكفاءة القرارات الإدارية، أما معامل التحديد R² فقد بلغت قيمته ٠,٦١٤ أي أن تطبيق نظم المعلومات الإدارية قد فسر ما مقداره ٦١٪ من التباين الحاصل في كفاءة القرارات الإدارية، أما النسبة الباقية والتي تبلغ ٣٩٪ فإنها تُعزى لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الانحدار. وفي السياق ذاته، أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد المعدل Adjusted R² قد بلغ ٠,٦١١ ، وهو ما يعكس المستوى الصافي لأهمية نظم المعلومات الإدارية ودورها في كفاءة القرارات الإدارية بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية. إضافة إلى ذلك،

فقد بلغت قيمة معامل التحديد β ٠,٨١٤، وهو ما يبين حجم أثر نظم المعلومات الإدارية في كفاءة عملية اتخاذ القرارات إذ أن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في تطبيق نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى زيادة كفاءة عملية اتخاذ القرارات بنسبة ٨١٪.

واستناداً لما سبق تم الوصول إلى الهدف الرئيسي للدراسة وهو التعرف على أثر نظم المعلومات في كفاءة عملية اتخاذ القرارات في جامعة أم القرى، إذ توصلت النتائج إلى وجود أثر قوي، وذات دلالة إحصائية.

ملخص نتائج التحليل الإحصائي

١. توصلت الدراسة إلى أن اتجاهات الإداريين العاملين في جامعة أم القرى تجاه كفاءة نظم المعلومات، وكفاءة اتخاذ القرارات في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية كان مرتفعاً، إذ بلغت المتوسطات الحسابية للمتغيرين ٣,٦٦، و٣,٦٨ على التوالي.

٢. كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر قوي لنظم المعلومات الإدارية في كفاءة عملية اتخاذ القرارات في الجامعة، إذ أظهرت نتائج التحليل وجود ارتباط إيجابي، وقوي جداً بين المتغيرين، إذ أن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في تطبيق نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى زيادة كفاءة عملية اتخاذ القرارات بقيمة ٨١٪.

نتائج الدراسة : جاءت هذه الدراسة النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع لتوضيح أثر نظم المعلومات الادارية في تحقيق كفاءة القرارات الادارية من وجهة نظر الإداريين العاملين في جامعة أم القرى وظهرت مشكلة هذا البحث إلى أي مدى يمكن لنظام المعلومات أن يساهم في عملية صنع القرار في جامعة أم القرى ويمكن القول أن هذه الأنظمة المستخدمة في المؤسسة مهمة وفعالة ، من خلال توفير المعلومات اللازمة والسريعة من أجل تحسين أداء المؤسسة وتحقيق النتائج المطلوبة ، ولكي يحدث ذلك ، يجب أن تكون هناك كفاءات بين صانعي القرار.

اختبار الفرضيات حسب الدراسات النظرية والتطبيقية:

• الفرضية الأولى: هناك أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين نظم المعلومات وتحقيق كفاءة القرارات الادارية.

من خلال هذه الدراسة يمكن مراجعة أهم النتائج على النحو التالي:

- أصبح استخدام نظام المعلومات ضرورياً من أجل توفير معلومات مناسبة ودقيقة بسرعة.

نظام المعلومات هو مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة التي تجمع إدارة البيانات التي تحتاجها المنظمة لتحسين أدائها وتحقيق أهدافها ويتضح من هذه النتائج أن هذه الفرضية صحيحة.

الفرضية الثانية: / هناك أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين نظم المعلومات وفاعلية عملية اتخاذ القرارات.

من خلال دراستنا لموضوع اتخاذ القرار حصلنا على النتائج التالية:

تحقيق المؤسسات من خلال العمليات الإدارية المختلفة ، وهو الوصول إلى القرار المناسب لتطوير المؤسسة أو لحل مشكلة تواجهها المؤسسة ، وهذه العملية تأخذ عدة مراحل ووسائل منها علاقات صنع القرار مع مهام الإدارة تتمثل إحدى استراتيجياتها في تحسين مستوى القرارات المتخذة لتحقيق أهداف المنظمة حيث أن صنع القرار هو عملية الاختيار بين مجموعة من البدائل لتحقيق أهداف معينة على المدى الطويل من خلال هذه النتائج وجدنا أن هذه الفرضية صحيحة.

الفرضية الثالثة: لا يوجد علاقة بين نظم المعلومات وكفاءة عملية اتخاذ القرارات

إن نظم المعلومات لها دور في عملية صنع القرار في المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات هي القلب النابض لمختلف منظمات الأعمال ، لأنها تساهم في التدفق السلس لعملية صنع القرار وتعتبر القرارات المناسبة والتوجيه وتنفيذ عملياتها المختلفة مصدرًا حيويًا لاستدامتها وبقائها وميزتها التنافسية.

يوفر نظام المعلومات للعاملين على المستوى الإداري في شكل تقارير دورية وتقارير استثنائية أو خاصة لدعم العملية الإدارية من تخطيط ورقابة ودعم أنشطة صنع القرار.

يسمح نظام للمعلومات للعاملين بالحصول على المعلومات التي يحتاجونها بشكل مباشر وسريع وهذا يؤكد كفاءة صنع القرار ومن خلال هذه النتائج وجدنا أن هذه الفرضية ليست صحيحة.

الخلاصة :

إن التطور الكبير الذي شهده العالم ، وخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، دفع المؤسسات إلى الاعتماد عليها لتصبح تحديًا أمامها نتيجة تعقيد بيئتها ، بسبب التقدم التكنولوجي والانفتاح الدولي وقادة المنافسة وغيرهم.

تعد أنظمة المعلومات الموجودة في المنظمة ذات أهمية كبيرة في الوصول إلى القرارات الصحيحة ، حيث من الصعب جدا الاستغناء عنها فهي الذي تعطي صانع القرار المؤشرات الصحيحة والدقيقة بأقل تكلفة لمواصلة العمل بشكل جيد والوصول إلى الأهداف المحددة.

أدى هذا التطور التكنولوجي إلى تطوير أنظمة المعلومات من الورق إلى الكمبيوتر ، وفرض هذا التطور على

مواكبة مستخدمو هذه الأنظمة هذه التكنولوجيا من التصاميم الحديثة والتطورات الجذرية لتواكب متطلبات العصر والبيئة التنافسية للمؤسسات. لا شك أن عملية اتخاذ القرار اكتسبت أهمية كبيرة في العصر الحديث ، خاصة بعد أن أصبحت تعمل المنشآت الاقتصادية بالعديد من الموانئ والمعدات الكبيرة ، ولهذا أصبحت عملية اتخاذ القرار أمرًا ضروريًا للنجاح وهذا ما يسهل للمنظمات على تقديم معلومات دقيقة كاملة وجودة في الوقت المناسب على أساسها يتم تنفيذ عملية صنع القرار واعتمادها.

● التوصيات

١. يجب أن تعمل جامعة أم القرى على تعزيز السلوك الإنساني والمهني للموظفين أثناء تفاعلهم وإدارة نظم المعلومات المطبقة في جامعة أم القرى.
٢. توصي الدراسة بضرورة تطبيق نظم المعلومات مثل توفير وسائل إدخال البيانات، وتوفير تقنيات اتصال حديثة وذات كفاءة عالية، وتوفير برامج المعلومات، واسترجاع المعلومات، وتحديث البرمجيات من أجل رفع كفاءة عملية اتخاذ القرارات الإدارية في الجامعات، والهيئات.
٣. ضرورة إدخال تقنيات المعلومات الحديثة والمتطورة من خلال المشاركة في الندوات والمؤتمرات والدورات المتخصصة.
٤. ضرورة الاهتمام بالتدريب والتطوير المستمر على كيفية استخدام التقنيات والتكنولوجيا الحديثة ونظم المعلومات.
٥. أن تعمل جامعة أم القرى على تحديث الأنظمة القائمة وتطويرها وتستخدم في جامعة أم القرى من أجل تحسين فاعلية أنظمة اتخاذ القرار
٦. ضرورة تدريب العاملين وتنمية مهاراتهم والعمل على رفع كفاءاتهم وقدراتهم من أجل تقديم أفضل أداء أثناء العمل
٧. قياس كفاءة نظم المعلومات الإدارية في جامعة أم القرى بشكل دوري.
٨. أن تهتم جامعة أم القرى بالاستخدام الأمثل لكافة الوسائل والأساليب الحديثة لتكنولوجيا المعلومات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية.

المراجع :

■ الكتب :

- الصيرفي، محمد (٢٠٠٥)، نظم المعلومات الإدارية، ط ١، مؤسسة طيبة، القاهرة، مصر.
عبد الحميد بسيوني (٢٠١٢)، نظم المعلومات الإدارية، دار الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

■ الرسائل العلمية العربية

الكتب :

- الصيرفي، محمد (٢٠٠٥)، نظم المعلومات الإدارية، ط ١، مؤسسة طيبة، القاهرة، مصر.
عبد الحميد بسيوني (٢٠١٢)، نظم المعلومات الإدارية، دار الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

الرسائل العلمية

- أحمد، عبد الباقي محمد (٢٠٠٦)، أثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
بسوس صالح (٢٠١٨)، دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار دراسة تطبيقية في شركة اتصالات الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة، الجزائر.
شبية، أمل عبدالله، (٢٠٢٠)، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار، بالتطبيق على جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن، بحث لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة النيلين.

- سعد، مدثر احمد ، (٢٠١٣)، تقنية المعلومات على كفاءة وفاعلية الاداء دراسة البنوك التجارية السودانية ورقة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في نظم المعلومات الادارية. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- زين، حسن صلاح الدين ، (٢٠١١) ، أثر نظم المعلومات الإدارية في رفع الكفاءة والفاعلية الأداء الإداري في الجامعات السودانية ، عن طريق التقديم على جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، لدرجة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- محمد محمود العلوان (٢٠٢٠) ، أثر نظم المعلومات الادارية على جودة صناعة القرارات الادارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، كلية الأعمال والاقتصاد-جامعة الحسين بن طلال-الأردن.
- ناجي، محمد أحمد (٢٠١١)، مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية في شركة جوال الفلسطينية، بحث، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة النجاح الوطنية. فلسطين.
- هاشم، غسان علي (٢٠١٣)، أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات، دراسة تطبيقية "حالة" في بنك اليمن الدولي ،رسالة دكتوراه، جامعة المكلا، اليمن.

■ الدراسات الأجنبية

Alina Shamsuddin,(٢٠١٣)The Impact of Management Information Systems Adoption in Managerial Decision Making:

Journal of Management Information Systems, 19 (4), 9–30

Ait Yassine (2017) .The Role of Management Information Systems in the Effectiveness of Managerial Decision Making in Greater Irbid Municipality Administrative and Financial Science Department, Management Faculty, Irbid University College, Al-Balqa' Applied University (BAU), Jordan.

● الملحقات :

الاستبانة

أثر نظم المعلومات الادارية في تحقيق كفاءة القرارات الادارية

من وجهة نظر الإداريين العاملين في جامعة أم القرى

تقوم الباحثة بإعداد بحث في إدارة الأعمال بعنوان أثر نظم المعلومات الادارية في تحقيق كفاءة القرارات الادارية من وجهة نظر الإداريين العاملين في جامعة أم القرى .

مع التأكيد أن جميع البيانات سوف تحاط بالسرية التامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط ، وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير .

يرجى التكرم بوضع إشارة (X) في المكان المناسب :

المعلومات الشخصية

١- الوظيفة الحالية:

إداري	فني	رئيس قسم	مدير

٢- المؤهل العلمي:

ثانوية فأقل	بكالوريوس	دراسات عليا

٣- سنوات الخبرة:

أقل من ٣ سنوات	من ٣ - ٦	من ٤ - ٩	أكثر من ٩ سنوات

٤- العمر

٢٥ فأقل	من ٢٥ - ٥٠	٥١ - ٦٥

الرجاء الإجابة على الأسئلة في الفقرات التالية والمتعلقة بنظم المعلومات الإدارية
ودورها في تحقيق كفاءة القرارات الادارية

التفاصيل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	تتوفر وسائل إدخال بيانات تتناسب واحتياجات العمل				
٢	تتوفر تقنيات اتصال حديثة وذات كفاءة عالية				
٣	تتوفر برامج المعلومات بالكمية والدقة المناسبين				
٤	تساعد البرامج المستخدمة على استرجاع المعلومات بسرعة				
٥	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل				

					٦	تناسب الشبكة وسرعة الأجهزة مع احتياجات العمل
					٧	تناسب وسائل إخراج مثل (الطابعات ، الشاشات ،..... الخ) المعلومات واحتياجات العمل
					٨	يوفر النظام مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات
					٩	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام

م	التفاصيل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
10	يتم مشاركة الإداريين العاملين في القرارات التي تم اتخاذها و مناقشتها من قبل الإدارة					
11	يوجد نظم معلومات إدارية فعالة تساعد في صنع القرارات الإدارية.					
12	يجيب القسم التقني المختص بسرعة على الاستفسارات					
13	تؤدي نظم المعلومات الإدارية إلى رفع كفاءة اتخاذ القرارات					
14	يوضح الإداريون العاملون في عمادة تقنية المعلومات كيفية عمل نظام المعلومات					

					يمتاز الاداريون العاملون في عمادة تقنية المعلومات بالكفاءة العالية	15
					يمكن الاتصال مع عمادة تقنية المعلومات بصورة مباشرة	16
					تساعد نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة الأداء بشكل عام	17
					تساهم نظم المعلومات الإدارية في زيادة القدرة على اتخاذ القرارات	18
					تؤدي نظم المعلومات الإدارية الى رفع كفاءة أداء العاملين	19
					تساهم نظم المعلومات الإدارية الى سرعة انجاز العمل	20