



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة القادسية
كلية الادارة والاقتصاد
قسم المالية والمصرفية

دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية

بحث مقدم من قبل :

الطالبة : فاطمة عبد الحمزة كطوف

بإشراف الاستاذ
م . م رفعت ابراهيم خضير

٢٠١٩ م

١٤٤٠ هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(وَقُلْ رَبِّ أَدْخِلْنِي مُدْخَلَ صِدْقٍ وَأَخْرِجْنِي مُخْرَجَ صِدْقٍ وَاجْعَلْ لِي
مِنْ لَدُنْكَ سُلْطَانًا نَصِيرًا)

صدق الله العظيم
سورة الاسراء : الآية ٨٠

الاهداء

الى سيد المرسلين محمد الامين صلى الله عليه واله وسلم

والى جاهل اهل البيت الطاهرين عليهم السلام

الى ابي الذي رسمني وامي التي لونتني والى زوجي

الى من ساعدني في بحثي اوتي واصدقائي والى شهداء العراق الابرار

الشكر والتقدير

لا يسعني - بعد ان انجزت البحث بعون الله. الا ان اتقدم بشكري وتقديري وعرفاني الى رئيس القسم، ولكل من مد يد العون لي لإنجاز هذا الجهد المتواضع الذي لا يشكل الا خطوة في الطريق الطويل المنار بنور مشاعل اساتذتي الاجلاء الا ان اتقد بجزيل الشكر لأنني لا املك حق الاهداء فكيف لي ان اهدي شيئاً هو ليس لي؟!

كيف لي ان اهدي ثمرة وتعب وجهد انسان اخر؟!

إننا فقط املك حق الشكر لا اكثر...

فشكراً على طول بالك ... وعل صبرك ...

لا املك الا هذه الكلمة التي تحمل الكثير من معاني الامتتان والعرفان التي تنتهي اجلالاً وتقدير على وجه الخصوص استاذي الفاضل الاستاذ **(رفعت ابراهيم خضير)**

الذي سدد خطواتي لبلوغ ما اردت

تمنياتي له بالتوفيق والسداد والتقدم

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	ت
١	الآية	١ -
٢	قائمة المحتويات	٢ -
٣	منهجية البحث	٣ -
٤	الملخص	٤ -
٥	المقدمة	٥ -
١٢ - ٦	المبحث الاول : تقانة المعلومات	٦ -
٦	المطلب الاول: مفهوم نظام المعلومات	٧ -
٨ - ٧	المطلب الثاني: اهمية نظام المعلومات	٨ -
١٠ - ٩	المطلب الثالث: مكونات تقانة المعلومات	٩ -
١١	المطلب الرابع: خصائص نظام المعلومات	١٠ -
١٢	المطلب الخامس: مزايا نظام المعلومات	١١ -
١٧ - ١٣	المبحث الثاني: القرار الاداري	١٢ -
١٣	المطلب الاول: مفهوم القرار	١٣ -
١٤	المطلب الثاني: مفهوم القرار الاداري	١٤ -
١٥	المطلب الثالث: خصائص القرار الاداري	١٥ -
١٦	المطلب الرابع: انواع القرار الاداري	١٦ -
١٧	المطلب الخامس: نظم المعلومات وصنع القرارات	١٧ -
١٨	التوصيات	١٨ -
٢١ - ١٩	قائمة المصادر	١٩ -

منهجية البحث

مشكلة البحث:

يعكس مستوى نجاح منظمات الاعمال مدى تحقيقها لأهدافها وان ذلك يعتمد على فاعلية ادارتها في صنع القرارات الرشيدة والمعلومات هي الاساس الذي يركز عليه القرارات وفي ظل التغيرات التي توفر بها البيئة الداخلية والخارجية لمنظمات الاعمال يصبح من الصعب تشخيص التغيرات ذات الاستراتيجية في القرارات الصائبة ولغرض زيادة فاعلية عملية صنع القرارات كان لابد من ايجاز ادوات ووسائل مساهم في عملية بجمع البيانات عن تلك التغيرات البيئية بما يساهم في تحديد المشكلة ومعالجة تحويل تلك البيانات الى معلومات ملائمة لصنع القرارات لذلك سوف نركز في هذا البحث على دور تكنولوجيا المعلومات في تجميع المعلومات وانعكاس ذلك على عملية صنع القرارات .

أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من الاهتمام بالمعلومات لوصفها تتناول موضوعاتهم وهو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية صنع القرارات وذلك من خلال القدرات الفائقة لهذه التكنولوجيا على تجميع البيانات ومعالجتها وتحويلها الى ملائمة وصالحة لصنع القرارات الرشيدة والعقلانية .

هدف البحث:

تسلط الضوء على منظمات ومفاهيم تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين عملية صنع القرارات وذلك من خلال توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات وتجهيزها الى مركز القرارات في الوقت المناسب والكمية والكلفة المناسبة .

فرضية البحث :

لتكنولوجيا المعلومات دور ومؤشر فعال في عملية صنع القرارات الادارية .

المخلص

- ١- يناقش البحث المزايا التي يمكن لمنظمات الاعمال تحقيقها نتيجة لاستخدامها لتكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلى الاخص تكنولوجيا الانترنت وشبكات الاتصال الداخلية والخارجية .
- ٢- كما يشمل البحث على دراسة فيما يتعلق باستخدام الشركات لهذه التقنيات الحديثة .
- ٣- وقد اوضحت الدراسة ان الجزء الاكبر من هذه الشركات لا تستخدم هذه التقنيات وان تلك الشركات التي تستخدمها انما تقوم بذلك بشكل جزئي فقط .
- ٤- وقد تبين ان عدم معرفة المدراء بأهمية الانترنت وضعت امكانية في اللغة الانكليزية تشكيلات اهم العوامل التي تؤدي الى عدم استخدام الشركات بهذه التقنيات في تشكيل مؤهلات اولئك المديرين ونوعية الدورات التدريبية التي تلقوها وحجم الشركات عاملا هاما في تحديد مدى استخدامهم لتلك التقنيات .
- ٥- وتتضمن هذه الدراسة اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات كعامل مهم في المؤسسة و موردا اساسيا فعالا في المؤسسة .
- ٦- تهدف هذه التكنولوجيا لتحسين المهارات الفنية المتخصصة لتنمية المؤسسة وان القرار يتخذ على مدى الطويل لتحقيق جملة من الاهداف لضمان بقاء المؤسسة في السوق لفترة اطول وتحقيق الارباح .

المقدمة

ان العالم يشهد نمواً كبيراً في مجال استخدام التكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات

بحيث اصبحت تطبيقاتها عنصرا هاما من عناصر النشاط الذي يقوم به منظمات الاعمال نظرا لما توفره هذه التكنولوجيا من معلومات دقيقة لتساعد الادارة العليا في اتخاذ القرارات بدقة وسعة ، وقد تطورت تكنولوجيا المعلومات بشكل مذهل خلال العقود الماضية واقتترنت بسرعة الاتصال ، لان تكنولوجيا المعلومات من اهم الادوار التي تقوم بها هي الربط بين الافراد والمنظمات والهيئات من حيث الزمان والمكان والكثير من التطبيقات المهمة الاخرى منها جمع المعلومات ومعالجتها لتوظيفها في اتخاذ القرارات ز لذلك اصبحت المنظمات تمتلك دافعا اكبر لتطوير نظم معلوماتها لتلبية احتياجاتها من معلومات بما يساهم في دعم عملية صنع القرارات الادارية حيث ان المعلومات هي الحجر الاساس الذي ترتكز عليه القرارات في مختلف المستويات الادارية وفي جميع مجالات العمل

الفصل الاول

نظام المعلومات

المطلب الاول : مفهوم نظام المعلومات :

ان اصطلاح النظام من التعابير الحديثة في القاموس المعاصر ولاسيما في البلدان النامية ، وقد ازداد الاهتمام بها بعد نشوء الثورة الصناعية كنتيجة لحاجة المديرين الى معرفة مستوى تأثيرها على الشركة والمزايا التي ان تحققها من خلال ما احدثته متغيرات واسعه وجذرية امتدت الى كافة نواحي الحياة في المجتمعات المعاصرة واصبحت تمثل درجة تقدمها وقد وردت العديد من الآراء حول مفهوم نظام المعلومات من قبل الكتاب والباحثين ، حيث ذكر (الساعدي ، ٢٠١١ ، ٢٦) على انها تلك الانظمة التي تستخدم في العمل الاداري من اجل اهدافها في التخطيط والرقابة وصنع القرار وغيرها وهي تشمل انظمة الاجهزة والبرمجيات والاتصالات التي لا تحقق اهدافها من دون عنصري المعلومات الادارية و الملاكات البشرية المختصة في انجاز هذه الوظائف الادارية بشكل دقيق ، كما اشار (الجنابي ٢٠١٢، ٣٣) على انها الأنظمة التي تعتمد على انظمة المعلومات المحوسبة فهي قوة اساسية في التغير المنظمي والاداري واتخاذ القرارات وتصميم الهيكل الاداري ومهام الاعمال الوظيفية في مختلف الشركات ذات النشاط العلمي والاداري ، بينما اوضح (عليوي ٢٠١١، ٢٦) بانها هي دراسة ادارة نظم المعلومات وتصميمها وتطويرها وتنفيذها اذ انها تتعامل مع استخدام الحواسيب الالكترونية وبرامج الحاسوب لتحويل المعلومات وتخزينها وحمايتها وعملية نقلها واسترجاعها وبشكل امن او هي الجانب من النظام يتعلق بدراسة البيانات واستعمالها ومعالجتها للحصول عليها تلقائيا و خزنها وتنظيمها ورقابتها وعرضها وتحويل اشكال وتبادل ايصالها وهي تتضمن ايضا تطوير واستعمال الاجهزة والبرمجيات والتطبيقات والإجراءات والنظم المشتركة في عملية معالجة تلك البيانات في حين اشاد (عبدالمجيد ثابت ٢٠٠٥، ٦٦) بانها نظام المعلومات هي عبارة عن النظم المستخدمة في جمع البيانات من مصادرها المختلفة ومعالجتها بهدف الحصول على المعلومات من خلال استرجاعها وتحديثها وايصالها الى المستخدمين منها وتشمل تقنية المعلومات والاتصالات عتاد الحاسوب والبرمجيات والتطبيقات المختلفة وشبكات الاتصالات فضلا عن نشر ونقل وايصال المعلومات وادارتها كالأنترنترنت

وتطبيقاته المختلفة وعرفها (ابو غنيم ٢٠٠٧، ٩٤) بانها التكنولوجيا المبنية على الالكترونيات التي تستخدم لجمع وتخزين ومعالجة وتحضير المعلومات التي بدونها تستعمل بوصفها مدخلا بالمعرفة حيث تضم الانظمة المختلفة منها الاليات الضوئية والاقمار الصناعية

وكذلك أنظمة المصغرات التعليمية (الميكروفلم و الميكروفيش) والمجموعات الاخرى من الاختراعات والوسائل التي يستخدمها الانسان في السيطرة على المعلومات واستثمارها في المجالات الحياتية المختلفة . بينما اشار (الحديدي ٢٠٠٨ ، ٤٠) على انها الاجزاء الصلبة التي تشمل الاجهزة وبقية الاجزاء المادية التي تدخل في معالجة المعلومات و البرمجيات التي تشير الى البرامج الحاسوبية التي تفسر مدخلات المستعمل وانها وسيلة تقع ضمن النظم المتعلقة بالحاسوب او وسيلة الاتصال المادية والبرمجية ، وفي حين يرى (الخناف ، ٢٠٠٦ ، ٩٠) بان نظام المعلومات هي مجموعه من الإجراءات والوحدات الادارية الخاصة بجمع البيانات ومعالجتها وابلغ النتائج الى مستخدمها واجراء عمليات منظمة تهدف الى جمع وتوثيق ومعالجة وتخزين المعلومات واسترجاعها من اجل تامين احتياجات اكبر قدر ممكن من الباحثين في صنع القرار ، ولقد اختلف اتجاهات الباحثين نحو مفهوم نظم المعلومات .

المطلب الثاني : اهمية نظام المعلومات :

شهدت نهايات القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرون تقدما هائلا في النظم عامه وانظمة المعلومات والاتصالات خاصة ولا يزال هذا التقدم ينمو حتى يومنا هذا ويتسارع بخطى واسعة اكثر من الامس وافرز هذا العنصر العديد من الأوليات والوسائل التقنية الحديثة وبدرجة كبيرة نتيجة التطورات التي حدثت في العالم والتي يسهم اغلبها بالاعتماد على نظم المعلومات اذ تم تطوير اعداد كبيرة من البرمجيات والتطبيقات في مجالات التخطيط والانتاج والتصميم مما ادى الى احداث تحسن كبير وبشكل ملحوظ في ادارة الشركات وتوفير طراق جديدة ، في حين تفق كل من (الساعدي ، ٢٠١١ ، ٢٣) و (الجنابي ، ٣٧ ، ٢٠١٢) و (عبدالمجيد ثابت ٦٧ ، ٢٠٠٥) و (ابو غنيم ٩٧ ، ٢٠٠٧) و (الحديدي ، ٥ ، ٢٠٠٨) و (التميمي ، ٤٦ ، ٢٠١٧) و (ترابن ٤ ، ٢٠٠٢) و (الدليمي ، ٣٥ ، ٢٠٠٦) و (عباس ٦٩ ، ٢٠٠٣) على انها بالاتي :

١- تعد موارد مهمة لأية منظمة لتشكيل الابعاد السياسية للعلية الادارية من خلال أنظمة الحاسوب والتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها .

- ٢- تصميم وتطوير المنتج باستخدام وسائل حديثة تساهم في تقليل تكاليف المنتج النهائي وتقديم منتجات جديدة قادرة على اشباع حاجات ورغبات الزبائن واستجابة لطبات السوق .
- ٣- ان تعميم استخدام أنظمة المعلومات وشبكتها والتطور النظامي السريع واتساع السوق بشكل هائل فضلا عن عولمة تدفق المعلومات قد حولت مجتمعاتنا الى اقتصاديات مبنية .
- ٤- تعمل التكنولوجيات المعلومات على اتاحة الفرصة امام المنظمات الاتساع الافضل من الموارد ولاسيما عندما بدأ التعامل مع المعلومات .
- ٥- توفير معلومات اكبر الى مدراء الادارة العليا لمساعدتهم في السيطرة على قرارات التي يتخذها اتباعهم .
- ٦- يعتمد على ما انتجه هذه النظام من معلومات في انجاز اعمالها فضلا عن التغيرات التي حدثت في الهيكل التنظيمي لكي تسمح لها ان تعمل في اطار مناسب .
- ٧- امكانية الوصول السريع الى مقدار هائل من المعلومات في انحاء العالم وبكلف قليلة .
- ٨- يؤدي نظام المعلومات في التوجه الاستراتيجي الذي اصبح واضح من خلال دورها الحيوي في تعزيز القدرة التنافسية المنظمات .
- ٩- استطاع نظام المعلومات ان يدفع بالمنظمات الى النهوض بعملية النمو الهائل وفرص عمل جديدة من خلال اجبار المنظمات في اعادة التفكير بالأوليات واجراء التغير في الاقتصادات الجديدة للمعلومات .
- ١٠- يساعد نظام المعلومات على تحسين خدمة الزبون عن طريق تلبية طلباتهم .

المطلب الثالث : مكونات نظام المعلومات :

ان مكونات نظام المعلومات قد اختلفت تبعا للاختصاصات والاتجاهات الفكرية للباحثين الذين تطرقوا الى دراسة هذه الفقرة (الحديدي ٧، ٢٠٠٨) ويركز الباحثون في تصنيفهم على اسلوب دعم نظام

المعلومات في تمكين المنطقة في تحقيق الميزة التنافسية المتمثلة في : الاجهزة ، البرمجيات ، الاتصالات والشبكات والموارد البشرية ، وقواعد البيانات ... وسيتم التطرق لهذه المكونات بشيء من التفصيل (عليوي ، ٣٧ ، ٢٠١١) .

المكونات المادية (الاجهزة والمعدات) :

ركز العديد من الباحثين على المكون المادي (Physical) من الحاسوب كالحاسوب نفسه واجهزة الادخال ، واجهزة الاخراج ، واجهزة الاخراج واجهزة الاتصالات البيانات (الخائق ، ٢٣ ، ٢٠٠٦) وكذلك تشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها كما تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من اجهزة تضم وحدة المعالجة المركزية (CPU) ولوحة الاساسية والشاشة وغيرها (الجنابي ، ٤١ ، ٢٠١٢) واذا تدل الاحصائيات على وجود تفاوت كبير في كم ونوع الحاسبات الالكترونية والمكونات المادية الاخرى بين مختلف الدول . الا ان هذا لا يمكن ان يشكل بمفرده مؤشرا او مقياسا لمستوى نظام المعلومات المتقدم فيها بالاستخدام الفعال لهذه الانظمة وتوظيفها بكفاءة بتطور الاعمال الادارية يعد مقياسا لمستوى نظام المعلومات المستخدم (الجراح ، ٤٦ ، ٢٠٠٦)

٢- البرمجيات :

تتألف البرمجيات من تفاصيل لتعليمات مبرمجة تسيطر وتنسق محتويات الحاسوب في نظام المعلومات ويرى ان برمجيات النظام هي مجموعة من البرامج العامة التي تدير موارد الحاسوب كالمعالج المركزي ، ربط الاتصالات والادوات الخارجية الملحقة ، وان مبرمجي النظام هم من يصممون هذه البرامج ، اما برامج التطبيقات فهي برامج مكتوبة لتطبيقها خاصة الانجاز مهام معينة من المستخدمين النهائيين ، وان مبرمجي تطبيقات هم من يصنعون تلك البرامج (عليوي ، ٣٧ ، ٢٠١١) حيث ان البرمجيات هي التي تسيطر على جهاز الحاسوب وتجعله يعمل وينفذ المهام المطلوبة منه ويتعامل مع هذه البرمجيات مستخدم الحاسوب فهي التي تقوم بتسجيل المعلومات ومعالجتها وتقديم المخرجات الى طالبها اذ لولا هذه البرمجيات فان اجهزة الحاسوب لا يمكن الاستفادة منها فتعد مجرد آلة صماء (الحديدي ، ٨ ، ٢٠٠٨) .

٣- الاتصالات والشبكات :

التي عرفها بان نقل الكتروني للبيانات من مكان الى اخر وتجري هذه العملية بنقل البيانات والمعلومات من نظام حاسوب الى نظام حاسوب اخر سوى كان محليا او مكان بعيد عبر مجموعة من نظام الاتصالات وكانت نتيجة التطورات التي حصلت في نظام الحاسوب والاتصالات هو ظهور الشبكات وصار بالإمكان نقل البيانات الى جميع انحاء العالم لتراسلها ومشاركتها الرقمية والصوتية والفيديوية والصورية (الحناق ، ٢٥ ، ٢٠٠٦) ويرى ان نظام الاتصال عبار عن مجموعة من اعتاد الحاسوب والبرمجيات المترابطة والمتنافسة مع بعضها بشكل يسمح لها بنقل البيانات والمعلومات من مكان الى اخر وقد تتضمن نصوصا ورسومات وصور ومعلومات صوتية فيديوية . (الجباني ٤٢ ، ٢٠١٢)

٤ - الموارد البشرية :

نضرا للتطورات السريعة والمستمرة التي شهدتها نظام المعلومات لذا فان مواكبة هذه التطورات تتطلب من المنظمات ان تعد برامج لتدريب وتطوير جميع العاملين في مجال نظام المعلومات والصناعات المنبثقة عنها مثل مجال الصناعات الالكترونية والاتصالات وعلوم الحواسيب الالكترونية وتعد برامج التدريب المستند بالحاسوب افضل برامج التدريب واكثرها تأثيرا وفعالية (الجراح ٥١ ، ٢٠٠٦) . وان منظمات اليوم تفضل الافراد ذي الخبرة الاختصاص في مجال نظام المعلومات للعمل فيها وذلك لان مهاراتهم وقدراتهم تمكنهم من التعامل مع هذه الانظمة الحديثة لصالح منظماتهم بكفاءة واضحة اي ان العاملين في المنظمات التي تستخدم نظام المعلومات سيغير نوعها من عاملين كتابيين وبدويين الى عاملين معرفين يرفضون طرائق التقليدية للعمل التي كانت المنظمات تتبعها في السابق (الحديدي ٩ ، ٢٠٠٨) .

المطلب الرابع : خصائص نظام المعلومات :

مع التطور السريع لوسائل التكنولوجيا والذي اصبح يشهد تطورات يومية في جميع مجالاتها كان لابد من توظيف هذه التكنولوجيا في مجال الحصول على المعلومات حتى يستطيع الشخص الحصول على اية معلومة بشكل فوري كما اصبح بالإمكان متابعة كافة الاخبار لحظة حدوثها من خلال وسائل التكنولوجيا والانترنت التي تسهل الوصول للمعلومة في اقل وقت من خلال الاعتماد على الحاسوب والاجهزة التي تدعم المعلومات ، ولقد برزت خصائص نظام المعلومات لدى بعض الباحثين بالاتي (فادن غالبية ، ٢٠١٤ ، ١٤) (داوود الامي ٢٠١٣ ، ٤) (ابوسبت ، ٢٠٠٥ ، ٤٩) .

- ١- انه نظام مفتوح لان معظم انظمة المعلومات الادارية تستخدم لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات التي تستلزم تفاعلا مع محيط العمل .
- ٢- ان تكنولوجيا المعلومات تستخدم جميع الإمكانيات المتاحة ماديا و غير ماديا بأسلوب فعال لإنجاز المطلوب بدرجة عالية من الاتقان والكفاءة .
- ٣- تسهيل التعرف على كل ما هو جديد في وقت قصير اذ يمكن التعرف على مختلف الثقافات في مختلف انحاء العالم من خلال استخدام الحاسوب والانترنت .
- ٤- الوضوح : تقديم المعلومات بشكل يسهل فهمها من قبل المستخدم وخالية من الغموض للوصول الى قرارات صائبة .
- ٥- امكان استنساخ معلومات صحيحة من معلومات غير صحيحة او مشوشة وذلك من خلال تتبع مسارات عدم الاتساق والتعويض عن نقص المعلومات غير المكتملة وتخلصها من الضوضاء .
- ٦- الدقة : يجب ان تخلو المعلومات من الاخطاء ان يكون التوقيت مضبوطا ومناسبا .
- ٧- السرعة الفائقة في اداء العمليات الحسابية و المنطقية لتزويد المستخدمين بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بالسرعة المطلوبة .

المطلب الخامس : مزايا نظام المعلومات :

لقد ساهمت التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الافراد ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وما تبلغه من مزايا من ناحية توفير الخدمات بمختلف انواعها حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع افرادها فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في اي وقت وفي اي مكان ويعود ذلك الى التكنولوجيا المعلومات التي امتازت بها بينما تمثل اهم المزايا بتكنولوجيا المعلومات بالاتي (محمد عمران ٢٠١٢ ، ٢٧) و (فادن غالي ٢٠١٤ ، ٩) و (الدليمي ، ٢٠٠٦ ، ٤٠) .

- ١- الفعالية : وهي تبادل الادوار بين المرسل والمستقبل اي هناك ادوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ما يسمح بخلق نوع من التفاعل .
- ٢- قابلية التحول : امكانية نقل المعلومات من وسيط الاخر باستعمال تقنيات تسمح بالتحويل بينت الالوعية مثل تحويل رسالة مسموعة الى مطبوعة .
- ٣- تحسين اداء الخدمة : من خلال تقديم خدمة ذات مستوى افضل للزبائن مثال على ذلك استخدام الالات الصرف السريع ي المصارف مما يتيح للزبائن السحب من ارصدهم على مدار اليوم .
- ٤- ربط الزبائن بالمنظمة : من خلال جعل الزبائن اكثر قربا وارتباطا بها وتحسين مستوى الخدمات التي تقدم لهم وكسب رضاهم عن خدماتها ومعرفه احتياجاتهم المستقبلية كمنع تحويلهم الى المصارف المنافسة .
- ٥- امكانية ادخال عدد كبير من البيانات الخاصة بعمليات تسجيل الاحداث الاقتصادية ومعالجتها وتخزينها باقل قدر ممكن من الوقت والجهد والتكاليف في العمل فضلا عن الحصول على المعلومات الازمة لاستخدام المستفيدين منها في فترات دورية محدودة .
- ٦- تحليل لمخرجات من المعلومات التي يتم الحصول عليها من عمليات معالجة البيانات وفق مؤشرات التحليل المالي للمساعدة ي اتخاذ القرارات الازمة .

الفصل الثاني

القرار الإداري

المطلب الأول : مفهوم القرار :

يعد القرار من المفاهيم الشائعة في المنظمات الأعمال الذي يعبر عن أداة او رغبة معينة لدى شخص ما (ماديا او معنويا) على نحو شفهي او مكتوب من اجل الوصول الى هدف معين ، وفي هذه الحالة يفترض توفير بعض البدائل المتاحة للمفاضلة فيما بينها الاختيار البديل الافضل لبلوغ ما يصبوا اليه متخذ القرار في تحقيق الاهداف المطلوبة وان صرح هكذا نوع من المفاهيم يؤسس لمرحلة قادمة تتمثل بأهمية القرار واذا يذهب الكثير من الكتاب والباحثين المتخصصين بالعلوم الادارية الى ان القرار يعد ركن اساسيا في الادارة ، وقد عرف (السورخي ، ١٨ ، ٢٠١١) القرار بان عملية عقلانية رشيدة تتبلور في الاختيار بين البدائل المتعددة ذات مواصفات تتناسب مع الامكانيات المتاحة والاهداف المطلوبة . بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الامكانيات المتاحة الاهداف المطلوبة . بينما ذكر (الرحمو ، ١٩ ، ٢٠١٠) بان القرار هو بناء فكري يعكس نسقا معرفيا معنيا على نحو مستهدف في اطار مقتضيات الغاية المنطقية والمسوغات وجودها . وقد اشار (النعيمي ، ٥٣ ، ٢٠٠٧) بان القرار هو عملية اختيار حل معين من بين حلين او اكثر من الحلول المتاحة في بيئة العمل . ووضح (سواء ، ٤٦ ، ٢٠٠٥) ان القرار هو اختيار القائم على اساس بعض المعايير لبدال واحد من بين البديلين المحتملين او اكثر . في حين اشار (الغزالي ، ٤٨ ، ٢٠١٢) ان القرار كل ما يتخذه القادة المسؤولون في المنظمة من القرارات لمواجهة مشكلة او موقف معين لتحقيق الاهداف الموجودة منها على احسن وجه والتغلب على المشكلة او الموقف الذي حست بشائه ، وتعد عليا اتخاذ القرارات الادارية من المهمة المستمرة والمواكبة في النشاط الاداري لأنها تقصر على موظف دون غيره او على مستوى دون سواه فهيه في الواقع تنتشر في كل ارجاء التنظيم وتمارس عبي جميع مستوياته .

المطلب الثاني : مفهوم القرار الإداري :

يمثل القرار موقف يتخذه الانسان تجاه حالة او حاجه معينة تواجهه وعلية المفاضلة بين البدائل المطروحة امامه اختيار افضلها لتتوفق مع حاجاته ورغباته وقدراته ، اما في اطار الاداري فيعد المرآة العاكسة لبيان مدى نجاح او فشل الادارة في ممارسة اعماله الادارية سعيا لتحقيق اهداف المنظمة وكذلك يمثل قرار الاداري محور العملية الادارية وجوهرة الفعالية التي تمثل محور القرار الاداري وجوهرة رشده ، وان المعيار الاساسي الذي يميز بين قدرته الشخصية او غير الادارية وبين القرارات الادارية هوة مدى اقترابها او ابتعادها من هدف الادارة ممثلا في تحقيق الفعالية لذى فان مصطلح القرار كلمة لاتينية في الاصل وتعني الفصل او القطع في مسألة او خلاف معين او الحكم ، وتعد قدرة الادارة على اتخاذ القرار الناجح تعتمد على سبل استخدامه للمعارة المتاحة لدية بصورة حكيمة . ووضح (الرحو ٢٠ ، ٢٠١٠) بان القرار الاداري هو جوهره العملية الادارية لان ناتج العملية الادارية وخلصتها فهو بذلك لابد ان يكون سلوكا او تصرفا واعيا منطقيا واذا طابع اجتماعي يمثل الحل او التصرف او البديل الذي تم اختباره على اساس المفاضلة بين عدة بدائل او حلول ممكنة ومتاحة لحل المشكلة او يعد هذا البديل هوة الاكثر كفائه وفعالية بين تلك البدائل المتاحة امام متخذ القرار ، ويشير (النعي ١٤ ، ٢٠١٠) بانه ترجه لرغبة معينة تتحول الى فعل في الواقع العملي ، وهي تعتبر من ادارة وتصميم من قبله تعرف باسم متخذ القرار او المدير ، وهذه الرغبة والادارة تتحول في الواقع العملي الى فعل الانجاز مهام او احداث تتغير محدد في البيئة التي يتخذ القرار بصدها . بينما ذكر (الجنابي ، ٦٢ ، ٢٠١١) بان القرار هوة عمل فكري موضعي يسعى الى اخيار البديل (الحل) لانسب من البدائل متعددة ومتاحة امام متخذ القرار واذلك عن طريق المفاضلة بينهما باستخدام معايير تخدم ذلك وبما يتماشى مع الظروف الداخلية والخارجية التي تواجه متخذي القرار وبالتالي فالقرار واتخاذها ما هما في الواقع الى انعكاس في السلوك ينفع مستقبلا ولنتائج متوقعة تترتب على هذا السلوك .

الطلب الثالث : خصائص القرار الاداري :

هناك مجموعة من الخصائص تحدد نوع القرار من قبل المنظمة :

- ١- يتصف القرار الاداري في مختلف مستوياته بالصفة الاجتماعية لان يتناول مصالح مجموعه معينه من الناس بوصفهم جزءا من المجتمع برمته واتخذ اثار تنفيذه صيغة اجتماعية تنعكس من خلال ردود الفعل الاجتماعية والسياسية والاقتصادية و النفسية عليه من يعينه القرار الاجتماعي
- ٢- ان القرار الاداري عمل مستقبلي بمعنى ان اثار تنصرف دوما المستقبل فنحن لا نتخذ قرار يتعين تنفيذه في الماضي و تنصرف اثاره الى ما قد مضى وانما يتخذ القرار من اجل تنفيذه في المستقبل
- ٣- خاصية عدم التأكد : هي معرفة المدراء بالأهداف التي يريدون انجازها لكل المعلومات حول البدائل غير كاملة ومعظم القرارات التي تصنع تحت عدم التأكد لا تخرج بنتائج مرغوبة لكل المدراء يواجهون عم التأكد كل يوم وهم يبتكرون طرق لينجحوا في مواجهه المشكلة مع عدم التأكد لكي يصنعوا قرارات اكثر فعالية .
- ٤- القرارات الادارية تسعى دائما الى ايجاد حل للمشاكل وذلك من خلال اتباع استراتيجية محددة للبحث عن وضع عدة بدائل مختلفة لاختبار الانسب منها .
- ٥- بعض القرارات ان لم تكن معظمها تتأثر بشخصية متخذ القرار وبالعوامل الشخصية والادارية الاخرى في التنظيم .
- ٦- نطاق القرار : هوة اثر وافق توفيق القرار ومن خلاله يتم تقسيم القرار الى ثلاثة انواع (الجناحي (٢٠١١، ٧٠) :
- أ- القرارات الاستراتيجية : وهيه قرارات التي يكون فيها التوقع طويل لأجل وتؤثر في المنطقة بشكل كلي .
- ب- القرارات التكتيكية : هي قرارات ذات رؤية قصيرة لأجل وتركز على الوحدات الفرعية الداخل المنظمة مثل الاقسام وفريق عمل المشروع .
- ج- القرارات العملياتية : وهي قرارات ذات رؤية قصيرة لأجل وتتخذ على اساس يومي او اسبوعي

المطلب الرابع : انواع القرارات :

تتباين وجهات النظر في اختيار الاسس التي يتم بموجبها تصنيف القرارات الادارية وتعود انواعها الى ما يلي :

١- القرارات المبرمجة : تتصف القرارات المبرمجة والتي تسمى ايضا القرارات الروتينية بانها تتكرر بصورة مستمرة وتتعلق غالبا بالأعمال الجارية والمعتادة وغالبا ما تكون هناك اجراءات تشكيلية مستمرة تمر بها عملية اتخاذ مثل هذه القرارات بحيث يمكن جدولتها او برمجتها وفقا لروتين معين (العتبي ٢٠٠٤ ، ٤٠) وان القرارات المبرمجة عادة تستخدم حلولا جاهزة متاحة من الواقع خبرة سابقة وذلك لحل مشاكل نمطية او هيكلية وهذه المشاكل مألوفة للمدير وواضحة بالمعلومات التي تحتاجها ومن الامثلة على هذه القرارات الاجازات الاعتيادية والاجازات المرضية وتحديد رواتب الموظفين وغيرها (السورجي ٢٠١١ ، ٢٠) .

٢- القرارات شبه مبرمجة : وهي قرارات التي تكون فيها الظروف نسبة محده تماما ، كأن تكون بعض الاجراءات السابقة لكنها ليست كافية لصنع قرار فيها ولا بد من اجراء تعريف للمشكلة وتصميم حلول واختبار الحل الافضل لكن هذه العملية تجري في وضع شبه مؤكد (السورجي ٢٠١١ ، ٢٠) .

٣- القرارات غير المبرمجة : وهي التي تتغير مع تغير وتبديل موضوعات عملية اتخاذ القرار ، او هي القرارات التي تتعامل مع مواقف غير محددة او مألوفة ومعظم هذه القرارات تصدر عن الادارة العليا (الرحو ٢٠١٠ ، ٢٣) ، فهي تتصف بأنها غير متكررة وغير روتينية وغير محددة جيدا ولا توجد اجراءات معروفة مسبقا لحلها وعادة ما تظهر الحاجة لاتخاذ هذه النوعية من القرارات عندما تواجه المنظمة مشكلة لأول مرة ولا توجد اجراءات معروفة مسبقا لحلها وعادة ما تظهر الحاجة لاتخاذ هذه النوعية من القرارات عندما تواجه المنظمة مشكلة لأول مرة ولا توجد خبرات مسبقة بشأن كيفية حلها ، ومن الامثلة على هذا النوع من القرارات قرار تعيين مدير للموارد البشرية او قرار وضع خطة للموارد البشرية (العتبي ، ٢٠٠٤ ، ٤١) .

المطلب الخامس : نظم المعلومات وصنع القرارات :

يطلق على المعلومات بانها المادة الاولية لصنع القرارات ، لذا فان العلاقة بين المادة الاولية والمنتج النهائي الذي هو القرار علاقة منطقية وبديهية لذلك فان المدير الذي يفتقد الى المعلومات الكافية التي تمكنه من الاعتماد عليها في اتمام مهامه سوف لم يتمكن من الاهتداء الى الطريق السليم بشكل عام ، وسيواجه الفشل او حالات الخطأ المتزايدة في اعماله ومنها عمليات صنع واتخاذ القرار الاداري التي تأثر حالات الخطأ فيها فشل المنظمة او انتهائها في بعض الاحيان لذا اذ تتمثل مداخلات اي قرار بالمعلومات المتاحة عن مشكلة من حيث اسباب وطبيعة حدود المعلومات المتاحة عن حلول ممكنة لنتائج متوقعة لكل بديل كما ان صانع القرار ومتخذه بحاجة اليوم الى تدوير المعلومات بالتغذية العكسية من خلال متابعة القرار ودارسته النتائج المترتبة عليه (الرحو ، ٢٦ ، ٢٠١٠) وحيث ان قرار هوة عملية اختيار افضل بديل من البدائل المتاحة بعدم تقييم نتائج كل بديل واثارها في تحقيق الاهداف المطلوبة فان طبيعة القرارات ودرجة الكفاءة في اتخاذها انما يتوقف عن نوعية المعلومات المستخدمة ودرجة دقته ، وان القرار اسلوب اختيار فكري قائم على منظومة معلوماتية لمتخذ القرار ، لذا فان القرار والمعلومات عنصران متلازمان ويشكلان محتوى عملية صنع القرار (عبد وحنظل ، ٨٧ ، ٢٠٠٩)

الفصل الثالث

الجانب التطبيقي

أولاً: - ترميز محاور وفقرات البحث

تم توزيع (٣٥) استمارة على عينة من المنتسبين في مصنع البان القادسية، وتم عرض البيانات وتبويبها في برنامج (SPSS vr. 24)، ولغرض تسهيل عملية التحليل الاحصائية تم التعويض عن المتغيرات الداخلة في الدراسة بمجموعة من الرموز والاختصارات الموضحة في الجدول ()

الجدول () ترميز وتوصيف ومحاور استمارة الاستبانة ومقاييسها

الرمز	الفقرات	الابعاد	المتغيرات	المحاور
FOSY	٧	احادي البعد	نظم المعلومات	المحور الاول
DSMA	٧	احادي البعد	اتخاذ القرارات الادارية	المحور الثاني

ثانياً: - تحليل التوزيع الطبيعي

من اجل تعميم نتائج البحث على المجتمع يتعين على الباحث اخضاع البيانات الى اختبار التوزيع الطبيعي، الذي يشير الى انه عندما تكون القيمة المعنوية للاختبارات التي يتم استعمالها اعلى من (٠.٠٥) حتى يتم قبول النتائج، وبالعكس في حالة كون القيمة المعنوية اقل من (٠.٠٥)، ومن هذه الاختبارات هما (اختباري كلومجروف - سيمنروف (Kolmogorov - Smirnov) و شابيرو -ويليك (Shapiro - Wilk)). والجدول () يوضح اختبارات التوزيع الطبيعي، والشكل () يبين العلاقة الخطية بين لنظم المعلومات واتخاذ القرارات الادارية.

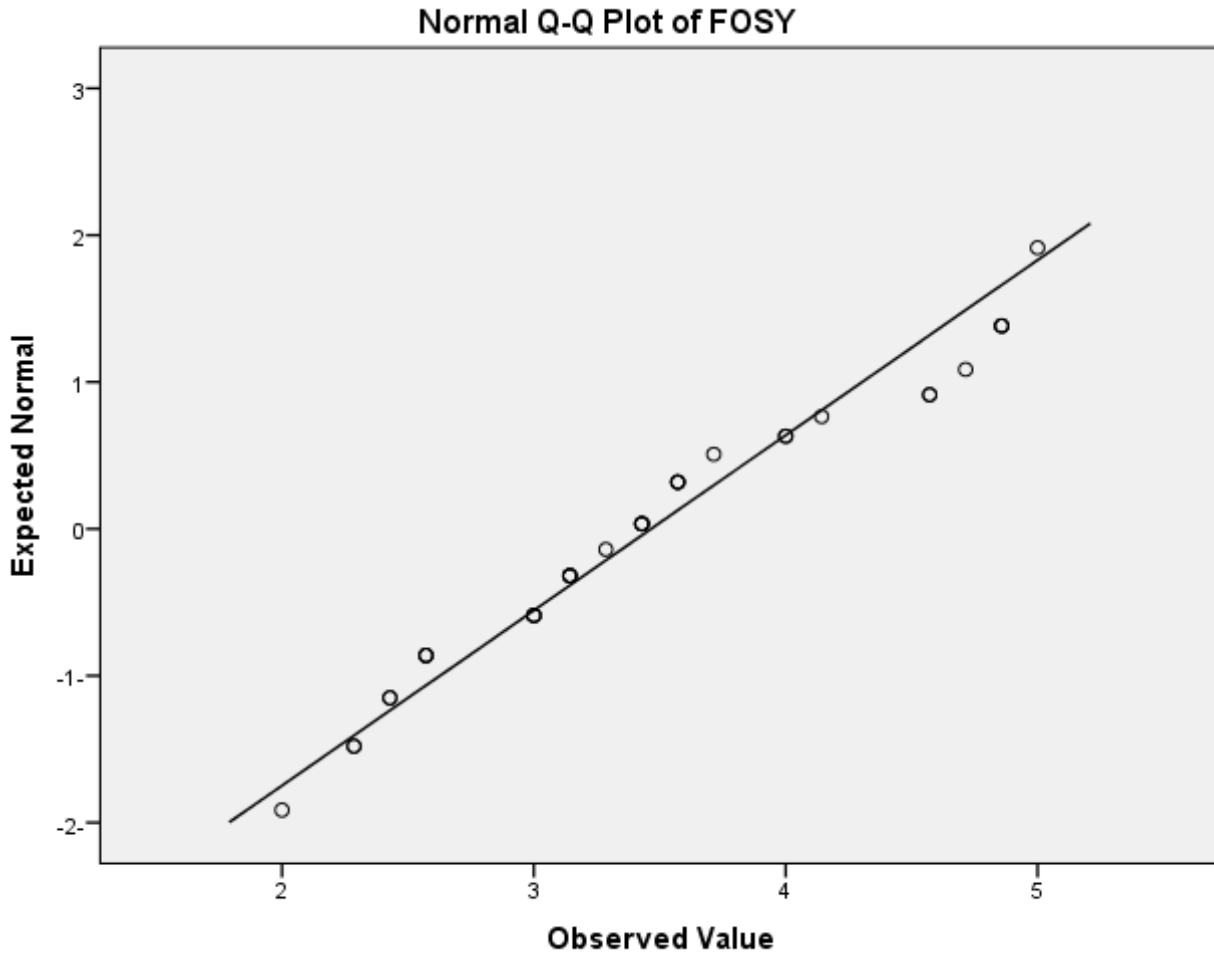
الجدول () التوزيع الطبيعي وفق اختبار كلومجروف-سيمنروف، وشابيرو -ويليك لمتغيرات البحث

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df ¹	Sig. ²
FOSY	.135	35	.104	.948	30	.100
DSM A	.088	35	.200	.971	30	.463

يتضح من النتائج الواردة في الجدول () ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، اذ ان القيمة المعنوية لاختباري كلومجروف -سيمنروف (Kolmogorov - Smirnov) و شابيرو -ويليك (Shapiro - Wilk) اعلى من (0.05) وهي قيمة

¹ (df) تمثل درجة الحرية
² (Sig) تمثل القيمة المعنوية

مقبولة وهي مقبولة (Park, 2008:8). وبالتالي فان يمكن القول ان نتائج هذه الاختبارات يُمهد الطريق لاستعمال الأدوات الإحصائية المعلمية لغرض اختبار صحة الفرضيات الموضوعية والتحقق من مصداقية وثبات أدوات القياس المستعملة في البحث.



الشكل () العلاقة الخطية لنظم المعلومات واتخاذ القرارات الادارية

ثانياً: - اختبار مصداقية وثبات الاستبانة

يتضح من الجدول () ان معامل كرونباخ الفا اكبر من (٧٥%)، اذ اكد (Nunnaly & Bernstein, 1994:297) ان هذه النسبة هي نسبة مقبولة وتشير الى توافر الثبات والاتساق الداخلي لفقرات مقياس البحث الحالي.

الجدول () يوضح معامل كرونباخ الفا لمتغيرات البحث

المحاور	الابعاد	الفقرات	كرونباخ لكل للمتغير	كرونباخ الفا للبحث
المحور الاول	احادي البعد	٧	.946	.972
المحور الثاني	احادي البعد	٧	.970	

نلاحظ من نتائج الجدول () ان معامل الفاكرونباخ اعلى من (٠.٧٥) وهذا مؤشر جيد، الامر الذي يعني ان اداة قياس البحث تتسم بالثبات والمصدقية النسبية العالية.

رابعاً: - الوصف الإحصائي لمتغيرات البحث: - تناول هذه الفقرة تحديد الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير من متغيرات البحث.

١ - متغير نظم المعلومات

تشير النتائج الواردة في الجدول () أن هناك اتفاق إيجابي لمتغير نظم المعلومات وقدره (٦٩%) ، اذ يشير المعدل العام للأوساط الحسابية لعينة المبحوثين الى اتفاق نسبة عالي وهذا ما دل عليه الوسط حسابي العام اذ بلغ (٣.٤٧) وهو اعلى من الوسط الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي المعتمد في هذه الدراسة والبالغ (3) الأمر الذي يشير إلى اتجاه إيجابي في استجابة المبحوثين بشكل اساس، وبانحراف معياري قدرة (٠.٨٣٨) اي بتباين (٠.٧٠٣)، وبمعامل اختلاق قدره (٢٤%) . ولعل أبرز الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا المتغير هي الفقرة السادسة (FOSY6) كونها احتلت المرتبة الاولى بين الفقرات، بوسط حسابي مرتفع جداً قدر (٤.٤٣) وانحراف معياري بلغ (٠.٥٥٨) وبمستوى اجابة يشير الى اتفاق اغلب المبحوثين وقدره (٨٩%) وبتباين (٠.٣١١) أي بمعامل اختلاف قدره (١٣%). بينما جاءت الفقرة الثانية (FOSY2) بالمرتبة الاخيرة كونها حصلت على ادنى وسط حسابي اذ بلغ (٢.٣٤) وبانحراف معياري (١.٤١٣) وبتباين بلغ (١.٩٩٧) أي بمعامل اختلاف قدره (٦٠%) أي ان نسبة الاتفاق بلغت (٤٧%).

الجدول () الاحصاء الوصفي لفقرات متغير نظم المعلومات (N= ٣٥)

الترتيب	الاهمية النسبية	معامل الاختلاف %	التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التسلسل
٢	82%	24%	0.987	0.993	4.11	FOSY1
٧	47%	60%	1.997	1.413	2.34	FOSY2

٦	57%	48%	1.891	1.375	2.86	FOSY3
٥	61%	43%	1.703	1.305	3.06	FOSY4
٤	72%	38%	1.894	1.376	3.6	FOSY5
١	89%	13%	0.311	0.558	4.43	FOSY6
٣	77%	28%	1.126	1.061	3.86	FOSY7
----	69%	24%	0.703	0.838	3.47	FOSY

٢ - متغير اتخاذ القرارات الادارية

تشير النتائج الواردة في الجدول () أن هناك اتفاق إيجابي لمتغير ادارة الارباح وقدره (٨٢%) ، اذ يشير المعدل العام للاوساط الحسابية لعينة المبحوثين الى اتفاق نسبة عالي وهذا ما دل عليه الوسط حسابي العام اذ بلغ (٤.١١) وهو اعلى من الوسط الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي المعتمد في هذه الدراسة والبالغ (3) الأمر الذي يشير إلى اتجاه إيجابي في استجابة المبحوثين بشكل اساس، وبانحراف معياري قدرة (٠.٥٢٢) وبتباين (٠.٢٧٣)، اي بمعامل اختلاف قدره (١٣%). ولعل أبرز الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا البُعد هي الفقرة السابعة (DSMA7)، كونها احتلتا المرتبة الاولى بين الفقرات، بوسط حسابي مرتفع جداً قدر (٤.٧٧)، وانحراف معياري بلغ (٠.٥٩٨)، وبتباين (٠.٣٥٨)، أي بمعامل اختلاف بلغ (١٣%) وبمستوى اجابة يشير الى اتفاق اغلب المبحوثين قدره (٩٥%). بينما جاءت الفقرة الثالثة (DSMA3) بالمرتبة الاخيرة كونها حصلت على ادنى وسط حسابي اذ بلغ (٣.٤٣) وبانحراف معياري (١.٤٦١) وبتباين (٢.١٣٤) أي بمعامل اختلاف قدره (٤٣%) وبنسبة اتفاق بلغت (٦٩%).

الجدول () الاحصاء الوصفي لفقرات متغير اتخاذ القرارات الادارية (N= ٣٥)

الترتيب الاهمية	الاهمية النسبية	معامل الاختلاف %	التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التسلسل
٤	86%	17%	0.504	0.71	4.29	DSMA1
٦	74%	29%	1.163	1.078	3.69	DSMA2
٧	69%	43%	2.134	1.461	3.43	DSMA3
٣	87%	20%	0.77	0.877	4.37	DSMA4
٥	75%	32%	1.432	1.197	3.74	DSMA5
٢	89%	19%	0.726	0.852	4.46	DSMA6
١	95%	13%	0.358	0.598	4.77	DSMA7
----	82%	13%	0.273	0.522	4.11	DSMA

رابعاً: - علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث

• علاقة الارتباط بين بين الرقابة المالية وادارة الارباح

تهتم هذه الفقرة بقياس علاقة الارتباط بين (نظم المعلومات) بوصفه المتغير المستقل، و (اتخاذ القرارات الادارية) بوصفها المتغير المعتمد، من خلال اختبار فرضيات البحث الرئيسية باستعمال الأساليب الإحصائية التحليلية المتمثلة بمعامل الارتباط البسيط Pearson. والجدول () يوضح علاقة الارتباط بين متغيرات البحث.

الجدول () علاقة الارتباط بين متغيرات البحث

		FOSY
DSMA	Pearson Correlation	.446**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	35

اسفرت النتائج الواردة في الجدول اعلاه على قبول فرضي الارتباط التي تنص على انه (توجد علاقة ارتباط بين نظم المعلومات واتخاذ القرارات الادارية)، اذ بلغت قيمة الارتباط بين متغيرات البحث (٠.٤٤٦) الامر الذي يعني وجود علاقة طيبة بين نظم المعلومات التي تستعملها العينة المستهدفة من اجل تعزيز اتخاذ القرارات الادارية.

• علاقة تأثير نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية

تشير النتائج الواردة في الجدول ادنى الى قبول فرضية التأثير لنظم المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية، اذ تبين النتائج ان معامل التحديد R^2 بلغ (٠.١٩٩) وبمعامل تصحيح قدره (٠.١٧٥) الامر الذي يعني ان البحث قام بتفسير ما يقارب (٠.١٩٩) من نسبة الظاهرة بينما القيمة المتبقية والبالغة (٠.٨٠١) فانها تقع خارج حدود البحث، اضافة الى ان القيمة المعلمية (a) قد بلغت (٣.١٤٣) الامر الذي يعني ان زيادة اتخاذ القرارات الادارية بمقدار (٣.١٤٣) يؤدي الى زيادة نظم المعلومات بنفس المقدار عندما تكون قيمة ($\beta=0.278$ ، $p<0.05$)، وعليه يتم قبول الفرضية كون ان قيمة (T) المحسوبة والبالغة (٢.٨٦٢) اعلى من الجدولية، اضافة الى ان قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٨.١٨٩) اعلى من الجدولية، عند مستوى ثقة (٠.٩٥).

الجدول () تأثير الرقابة المالية في ادارة الارباح

ادارة الارباح (GA)						الرقابة المالية
قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	قيمة (β)	قيمة معلمة الانحدار (a)	معامل التحديد المصحح	معامل التحديد R^2	

٨.١٨٩	٢.٨٦٢	٠.٢٧٨	٣.١٤٣	٠.١٧٥	٠.١٩٩	FO
-------	-------	-------	-------	-------	-------	----

الفصل الرابع

الاستنتاجات

- ١- تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة عمليات الاتصال واتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات في الوقت الحقيقي .

- ٢- توفير البرامج التدريبية اللازمة لتدريب العاملين وتحسين قدراتهم في مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة .
- ٣- تعد تكنولوجيا المعلومات احد الوسائل المهمة التي تساعد في الوصول الى المعلومات الملائمة لصنع القرارات .
- ٤- تساعد تكنولوجيا المعلومات على توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات وتجهيزها الى مراكز اتخاذ القرارات في الوقت المناسب والكمية والكلفة المناسبة .
- ٥- تعد أنظمة المعلومات من الوسائل المهمة التي تعتمد عليها الشركات المعاصرة في التكيف مع بيئتها والاستجابة للضغوط المختلفة فيها وفي ادارة التغيير .
- التوصيات
- ٦- ضرورة ان يكون لمكونات نظام المعلومات والاتصالات دورا مهما في زيادة درجة وضوح الرؤيا عبر توفير معلومات دقيقة ومهمة ومشاركتها بطريقة مفيدة بين اقسام ووحدة الشركات وبما يحقق التفاعل والتكامل بين كافة المستويات الادارية في المنظمة .
- ٧- ضرورة الاهتمام بعملية اتخاذ القرارات الادارية الفاعلة كونها تمثل عملية مؤثرة على النمو المستقبلي للمنظمة وكافة انشطتها وتتطلب تخصيص موارد اقتصادية كبيرة .
- ٨- ضرورة التطبيق الناجح لمكونات نظام المعلومات والمتمثلة ب (الموارد البشرية ، الاجهزة و المعدات و البرامجيات ، الاتصالات والشبكات) تتيح للشركات امكانية تحقيق الاسبقيات التنافسية للعمليات .
- ٩- يتعين ان يكون لنظم المعلومات قيمة في المنظمة كونها تعدل وسيلة لاتخاذ القرارات الادارية الناجحة والفاعلة، فضلا عن مساعدة متخذي القرار في توفير المعلومات المناسبة حول الازمات التي تحصل في المنظمة.

المصادر والمراجع

• القرآن الكريم

• المصادر العربية

- ١- الجنابي ، وسام هاشم كامل ، (٢٠١٢) ، تقانة المعلومات والاتصالات واسهاماتها في اقامة متطلبات موصفات التصنيع العالمي ، رسالة ماجستير (منشورة) ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة تكريت .
- ٢- اعليوي ، وسام داود ، (٢٠١١) ، دور تقانة المعلومات في تطوير المقدرات الجوهرية ، دراسة استطلاعية في عينة من الشركات القطاع النسيجي / بغداد ، رسالة ماجستير في تقنيات العمليات (منشورة) ، كلية التقنية الادارية ، جامعه بغداد .
- ٣- الساعدي ، سهام صبيح عبدالرحيم ، (٢٠١١) ، تقانة المعلومات واثارها في ابداع العملية الانتاجية ، رسالة دبلوم العالي في تقنيات العمليات (منشورة) ، الكلية التقنية الادارية / جامعة بغداد .
- ٤- الرحو ، مشعل هاشم عبود ، (٢٠١٠) دور الابعاد الشخصية للمعلومات بفعالية صنع القرار الاداري ، دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين في دائرة صحة نينوى ، رسالة الدبلوم العالي التخصصي في الادارة الصحية وادارة المستشفيات (منشورة) كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الموصل .
- ٥- السورجي ، دلشاد يوسف محمد . (٢٠١١) ، نظام معلومات دعم قرارات موارد البشرية : انموذج مقترح الدراسة حالة في المديرية العامة لتربية نينوى ، رسالة ماجستير (منشورة) كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الموصل .
- ٦- ابوغنيم ، ازهار نعمة عبدالزهره ، (٢٠٠٧) ، المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات واثارهما في الاداء التسويقي ، دراسة حالة في الشركة العامة للإسمنت الجنوبية ، رسالة شهادة دكتوراه فلسفة في ادارة الاعمال (منشورة) ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية .
- ٧- ثابت ، علي كنانة محمد عبدالمجيد ، (٢٠٠٥) ، التعليم الالكتروني باستخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، نموذج مقترح في جامعة الموصل ، رسالة ماجستير (غير منشورة) كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الموصل .

- ٨- الحديدي ، جمال محمد علي محمود ، (٢٠١٢) ، اثر القيادة التحويلية على فاعلية عملية اتخاذ القرار في شركات التأمين الاردنية ، رسالة ماجستير (منشورة) ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط .
- ٩- غشان فيصل عبد ، قاسم احمد حنظل ، (٢٠٠٩) ، اثر عناصر نظم المعلومات الادارية في فاعلية اتخاذ القرارات الادارية ، (منشورة) كلية الادارة والاقتصاد / جامعه تكريت .
- ١٠- سناء عبدالكريم عبدالحسين ، (٢٠٠٦) العلاقات بين مصادر المعرفة وتقانة المعلومات وهندسة المعرفة واثرها في عناصر ومتطلبات استحداث المنظمة الافتراضية ، دراسة تطبيقية في بعض الاقسام العلمية لعدد الجامعات العراقية ، اطروحة دكتوراه (منشورة) كلية الادارة والاقتصاد / الجامعة المستنصرية .
- ١١- غالية ، فاتن (٢٠١٤) ، اثر التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية ، دراسة حالة مطاحن الزبيان ، القنطرة ، بسكرة ، رسالة ماجستير (منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خليضر / بسكرة .
- ١٢- عمران ، جاسم محمد (٢٠١٢) ، متطلبات العاملين في المصاريف نحو دور تقانة المعلومات والاتصالات في تعزيز كفاءة العمليات المصرفية ، استطلاعية في مجموعة مصارف عراقية مختارة ، رسالة ماجستير ، (منشورة) كلية ادارة واقتصاد / جامعة تكريت .
- ١٣- اللامي ، غسان قاسم داوود ، دراسة تحليل مكونات البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات ، دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية ادارة واقتصاد / جامعة بغداد .
- ١٤- العتيبي ، فيحان المحيا علوش المحيا ، (٢٠٠٤) ، دور المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الادارية ، رسالة ماجستير (منشورة) كلية الدراسات العليا / جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .
- ١٥- الغزالي ، حافظ عبدالكريم (٢٠١٢) اثر القيادة التحويلية على فاعلية عملية اتخاذ القرار في شركات التأمين الاردنية ، رسالة ماجستير (منشورة) ، كلية الاعمال / جامعة الشرق الاوسط .
- ١٦- غسان فيصل عبد ، قاسم احمد حنظل ، (٢٠٠٩) اثر عناصر نظم المعلومات الادارية في فاعلية اتخاذ القرارات الادارية ، مجلة ، (منشورة) كلية الادارة والاقتصاد / جامعة تكريت .

١٧- النعيمي ، احمد غانم سعدالله عبودي علي ، (٢٠١٠) بعض المحددات التنظيمية لفاعلية القرار الاداري ، دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء الادارات الوسطى والتنفيذية في دائرة صحة نينوى ، الدبلوم العالي التخصصي ، (منشورة) ، كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الموصل .

١٨- الجنابي ، كفاح عباس محييد ، (٢٠١١) اثر جودة مخرجات نظم المعلومات الادارية في الاستراتيجيات ادارة الازمة وفق منظور فاعلية القرار ، دراسة استطلاعية في شركة العامة في صناعة الاسمدة ، المنطقة الشمالية - بيجي ، رسالة ماجستير (منشورة) كلية الادارة والاقتصاد / جامعة تكريت .

١٩- الدليمي ، احسان علاوي حسن ، (٢٠٠٦) تحليل العلاقة بين تقانة المعلومات وفاعلية ادارة الموارد البشرية واثارها في بناء الكفايات الجوهرية ، دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد ، اطروحة دكتوراه (غير منشورة) كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد .

٢٠- عباس ، سحر قدوري ، (٢٠٠٣) تقويم الادارة البيئية وتقنية المعلومات : دراسة تحليلية في شركة عامة لصناعة الزيوت النباتية ، اطروحة دكتوراه (غير منشورة) كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد .

٢١- سوار ، شهاب احمد خضر ، (٢٠٠٥) دور نظام المعلومات الطبية في تعزيز القرارات الصحية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الموصل .

٢٢- ابو سبت ، صبري فايق عبدالجواد (٢٠٠٥) تقييم دور نظم المعلومات الادارية في صنع القرارات الادارية في جامعة الفلسطينية ، في قطاع غزة ، رسالة ماجستير (غير منشورة) / الجامعة الاسلامية / غزة / فلسطين .

• المصادر الأجنبية

- 1- Nunnally, J.C. & Bernstein, I.H., (1994), " Psychometric theory", New York: McGraw-Hill.
- 2- Park, Hun Myoung, (2008), "Univariate Analysis and Normality Test Using SAS, Stata, and SPSS", Working Paper, The University Information Technology Services (UITS) Center for Statistical and Mathematical Computing, Indiana University.
- 3- Turban , Efram , Mclean Ephraim , Jams wetherbe Narasimha Bolloju, Ropert Davision , (2002) , Information Technology for management Johu wiley sons , Inc , New york .

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة القادسية /كلية الإدارة والاقتصاد

قسم علوم المالية والمصرفية

م/ استبانة

السيد المحترم .

السيدة المحترمة .

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرني أن أضع بين أيديكم الكريمة الاستبانة التي أعدت كجزء من متطلبات انجاز البحث الموسوم **دور نظم**

المعلومات الادارية في اتخاذ القرارات وان نجاح هذه البحث مرهون بدرجة استجابتكم بما تمثله الإجابات

من دقة وموضوعية على أمل أن تخرج بنتائج تخدم مسيرة البحث العلمي في بلدنا بشكل عام.

شاكرين لكم سلفاً جهودكم المباركة وحسن تعاونكم معنا .. ومن الله التوفيق.

ملاحظة:- للإجابة عن الفقرة ضع علامة (√) في المربع

الجزء الثاني

متغيرات البحث

أولاً:- نظم المعلومات الادارية

ت	الفقرة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
	يوفر نظام المعلومات المستعمل المعلومات المتعلقة بجميع البدائل الممكنة					
	تسهل نظم المعلومات الادارية على رفع نوعية وجودة الخدمات المقدمة للزبائن					
	تسهل نظم المعلومات الادارية على ابتكار خدمات اضافية وجديدة					
	معالجة وتشغيل البيانات والمعلومات اليا يساهم على تقديم تقارير ملخصة عن وضع الشركة وعلى جميع مستوياتها					
	تعتمد الادارة على المعلومات المقدمة من قبل النظام في اتخاذ القرارات					
	يساهم نظام المعلومات في زيادة السرعة في اتخاذ القرارات لتحقيق الاهداف المحددة					
	يساهم نظام المعلومات بتوفير المعلومات الكفيلة بمعالجة معوقات وضغوط العمل					

ثانياً:- اتخاذ القرارات

ت	الفقرة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
١	القرارات المتخذة من قبل الادارة تعلم على معالجة اغلب المشاكل والمعوقات التي تواجهها الادارة					
٢	الطرائق المستعملة في اتخاذ القرارات تتناسب مع طبيعة العمل في المنظمة					
٣	تعمل الادارة على ضرورة مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات					
٤	تأخذ الادارة مؤهلات العاملين في حالة اتخاذ القرارات الادارية الخاصة بتحديد مستقبلهم في المنظمة					
٥	يتم اتخاذ القرار بشأن تدريب وتطوير العاملين ذوي المهارات المنخفضة بشكل دوري					
٦	تمتلك الادارة مهارة عالية في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل الموكل للعاملين					
٧	تتناسب القرارات المتخذة مع احتياجات العاملين في المنظمة					