

استخدام نظم المعلومات الإدارية MIS في اتخاذ القرارات الإدارية دراسة تحليلية في عينة من القطاع المصرفي العراقي الخاص

الدكتور محمد جبار الشمري (*)

علي رزاق العابدي (*)

المستخلص

اهتمت الدراسة الحالية بتحديد أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في القطاع المصرفي العراقي الخاص. وقد أجريت الدراسة على (42) موظف في المستويات الإدارية المختلفة من متخذي القرارات في أربعة مصارف تجارية، وقد تم تصميم أستمائة لجمع البيانات المطلوبة من اجل قياس الأبعاد الفرعية لنظم المعلومات الإدارية مع فاعلية النظام لاتخاذ القرارات.

وقد تم استخدام مجموعة من الوسائل الإحصائية في قياس المتغيرات ذات العلاقة (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط "بيرسون")، وتشير الدراسة إلى وجود ارتباط طردي ضعيف بين مكونات نظم المعلومات الإدارية (ملاءمة المعلومات، كفاءة الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات، كفاءة العاملين في النظم) وبين عملية اتخاذ القرارات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات وعلى ضوءها طرحت مجموعة من المقترحات والتوصيات.

المبحث الأول: منهجية الدراسة أولاً. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على مدى تأثير عملية اتخاذ القرارات بنظم المعلومات الإدارية وبعبارة أخرى سوف تقوم هذه الدراسة بالإجابة على الاستفسارات التالية:-

- 1- ما مدى فاعلية MIS في المصارف عينة الدراسة .
- 2- ما هي المعوقات التي سوف تواجه المصارف عند استخدام MIS في عملية اتخاذ القرارات.
- 3- هل هناك علاقة بين استخدام MIS وفاعلية اتخاذ القرارات في عينة الدراسة؟

(*) أستاذ إدارة الأعمال المساعد / قسم إدارة الاعمال/ كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الكوفة.

(*) مدرس إدارة الأعمال المساعد / قسم إدارة الاعمال/ كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الكوفة.

ثانياً. أهمية الدراسة

لم تعد اليوم الخبرة الشخصية والملكات الذهنية والفراسة تساهم بشكل فاعل بتحليل المشاكل وترجمة أبعادها، فقد أثبتت التجارب العالمية عدم كفاية تلك الصفات مع كل التغيرات التكنولوجية التي يشهدها العالم، إذ ظهرت الحاجة لفهم ورصد الظواهر العامة وخاصة الاقتصادية منها، وبشكل أفضل أي بصورة علمية وموضوعية مثلى. وتفهم أي ظاهرة بشكل صحيح لا يمكن أن يتحقق ويأتي ثماره إلا عن طريق الدراسة المتعمقة للمعلومات المتشابهة والتي تعتمد بالضرورة على إمكانية توفر الإحصاءات والبيانات الدقيقة (كمياً ونوعاً وتوقيتاً) بالإضافة إلى اعتمادها على تطبيق الأساليب الحديثة والمتطورة بتحليل تلك الإحصاءات والاعتماد على تدقيق البيانات وصولاً للنتائج المفيدة التي تشكل حجر الأساس والزاوية في صنع القرارات المناسبة التي تشارك في معالجة مشكلة أو ظاهرة وتماشياً أثارها والتقليل من خطورتها، وهذا ما يمثل الغاية من استخدام نظم المعلومات الإدارية MIS .

ثالثاً. أهداف الدراسة

يهدف الدراسة للتعرف على واقع نظام المعلومات الإدارية MIS في المصارف عينة الدراسة مما يساعد على تحديد نقاط القوة والضعف بهذه الأنظمة والمعوقات التي تحول دون استخدامها الأمثل وذلك من خلال :

- 1- معرفة فاعلية MIS في المصارف عينة الدراسة .
- 2- معرفة مدى ملائمة المعلومات المقدمة من MIS للاحتياجات المستفيدين من النظام.
- 3- معرفة مدى كفاءة الأجهزة المستخدمة في MIS .
- 4- معرفة مدى كفاءة العاملين في MIS .

رابعاً. فرضيات الدراسة

• الفرضية الأولى:

مكونات نظام المعلومات MIS في المصارف عينة الدراسة ضعيفة ولا تؤدي الدور المطلوب في فاعلية القرارات.

• الفرضية الثانية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام MIS في اتخاذ القرارات وبين فاعلية تلك القرارات.

- 1- هناك علاقة غير معنوية بين ملاءمة المعلومات وفاعلية القرارات.
- 2- هنالك علاقة غير معنوية بين كفاءة الأجهزة المستخدمة في MIS وفاعلية القرارات.
- 3- هنالك علاقة غير معنوية بين كفاءة العاملين في MIS وفاعلية القرارات.

خامساً. مجتمع الدراسة

أشتمل مجتمع هذه الدراسة على القطاع المصرفي العراقي الخاص حيث تم اختيار أربعة مصارف بشكل عشوائي، وقد تم اختيار المصارف نظراً لدورها المهم في الاقتصاد الوطني من ناحية، ولطبيعة الأنشطة والمهام التي تمارسها المصارف من ناحية أخرى.

سادساً - عينة الدراسة:

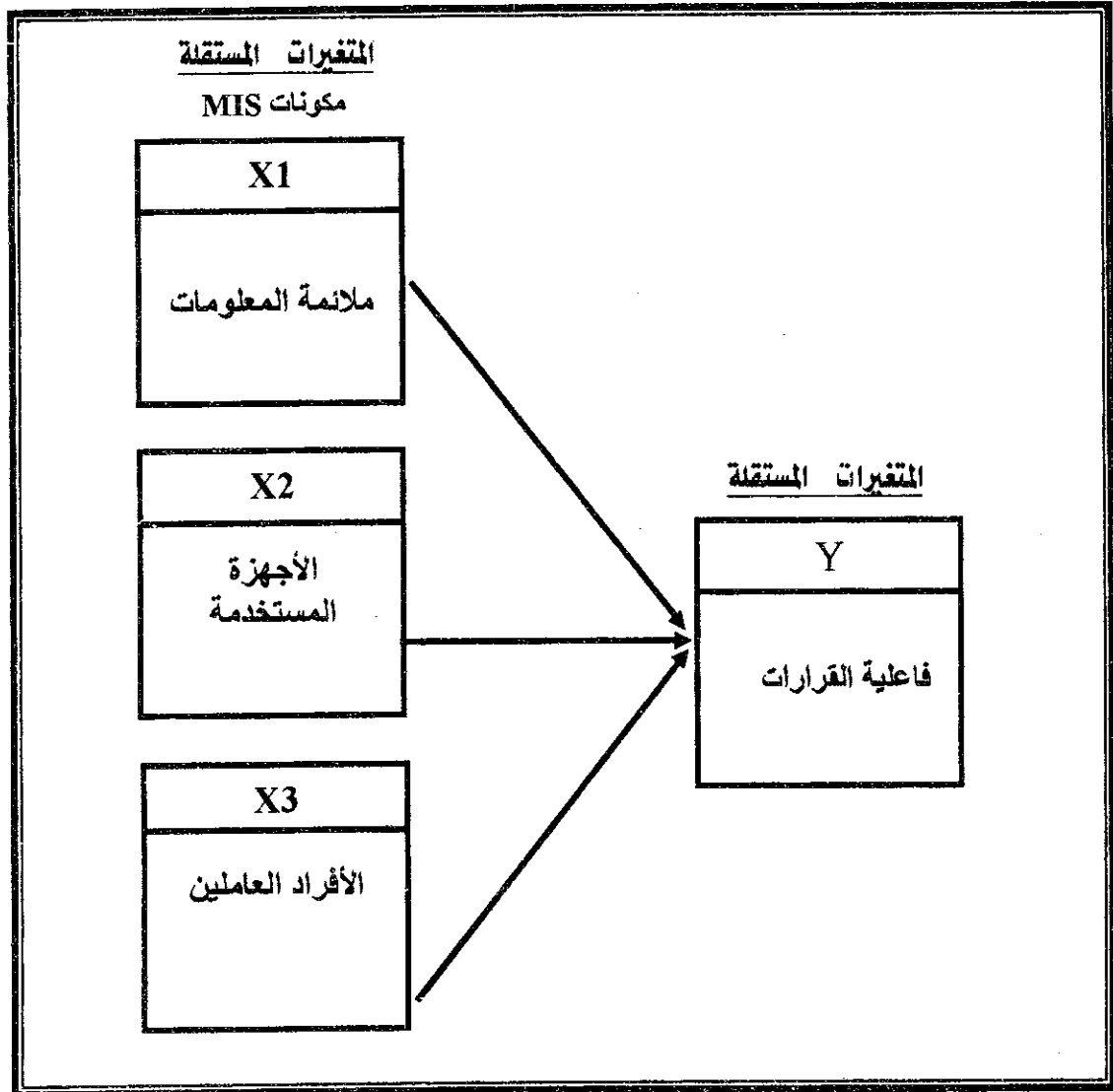
قام الباحثان باختيار عينة طبقية تتمثل بـ (مدراء فروع، مدراء إدارات، رؤساء أقسام) على اعتبارهم مساهمين بعملية اتخاذ القرارات المختلفة وقد شملت العينة المصارف الآتية:

- 1- المصرف الأهلي العراقي.
- 2- مصرف الاستثمار.
- 2- المصرف التجاري العراقي.
- 4- مصرف بغداد .

سابعاً. أداة الدراسة ومدى ملاءمتها

اعتمدت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات الأولية اللازمة، وقد تم تطوير أسئلتها بالاعتماد على اطاريح ورسائل وبحوث، وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي في الاستبانة بحيث قسمت إلى خمس معايير تتدرج من (اتفق بشدة، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق مطلقاً) وقد أعطيت علامات للإجابات الخمس السابقة الذكر على التوالي (1 ، 2 ، 3 ، 4 ، 5).

ثامناً. مخطط الدراسة الافتراضي



مخطط الدراسة الافتراضي

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة أولاً. نظرة عامة عن نظم المعلومات الإدارية

1- النظام SYSTEM

يعتبر مصطلح النظام من المصطلحات الشائعة الاستخدام في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية... الخ وهو مصطلح منبثق أساساً من كلمة ((SYSTEMA)) اليونانية التي تعني الكل المركب من عدد من الأجزاء حيث اكتسبت هذه الكلمة بمرور الزمن معاني جديدة ودلالات مختلفة، لوصف مختلف الظواهر الإدارية والفنية والعلمية والظواهر الأخرى. (الطائي، 21:987)

وقد ظهرت فكرة النظم على يد عالم الأحياء الألماني لودفينغ فون برتلانفي Ludving Von Bertalanffy عام 1937 وقد أعطاه اسم النظرية العامة للنظم والتي تقول " لكي تفهم عمل أي كيان يجب ان تنظر إليه كنظام، النظام هو مجموعة من الأجزاء المترابطة والتي تعمل معاً لتحقيق هدف معين".

ويمكن تعريف النظام بشكل شامل وأدق على أنه:

"مجموعة العناصر أو الأجزاء التي تتكامل مع بعضها وتحكمها علاقات وآليات عمل معينة وفي نطاق محدد بقصد تحقيق هدف معين" (الصباغ، 2004: 13).

2- البيانات Data:

هي المواد الأولية غير المصنعة للحصول على المعلومات وقد تكون عبارة عن رموز لغوية أو رياضية أو رقمية (الحسنية، 1997: 53).

3- المعلومات Information :

هي ذلك الجزء الفعال من المعطيات والتي تتحقق الاستفادة المطلوبة في مجال الدراسة أي دراسة تريدها الإدارات أو المنظمون (عبد الفتاح، 1981: 11). ويرى الباحثان إن المعلومات هي البيانات التي تم إجراء التعديلات عليها والتي يستند عليها متخذ القرار.

4- مفهوم وأهمية نظم المعلومات الإدارية

Concept & Importance Management Information System

تشير معطيات القرن الحادي والعشرين إلى إن الحضارة الإنسانية تمر بعصر جديد يعرف بعصر المعرفة، والذي يركز على دعامة أساسية هي المعلوماتية التي حولت

المنظمات إلى حجرة إلكترونية صغيرة رغم التدفقات الهائلة للمعلومات ولجميع الأنشطة التي تمارسها بالإضافة إلى معلومات البيئة الخارجية والتي تعتبر ضرورة يستند عليها عند اتخاذ القرارات المؤثرة من قبل الإدارات المختلفة في المنظمة.

ويمثل حقل نظم المعلومات الإدارية رافداً واسعاً وثرأ بالتخصصات والتطبيقات، فمن ناحية تمثل هذه النظم حزمة متكاملة من النظم الفرعية للمكونات والنظم الفرعية للبرمجيات والإجراءات والأفراد وعناصر أخرى تعمل في إطار بنية تنظيمية وتقنية متكاملة وموجهة لدعم الإدارة في أنشطتها وعملياتها وعلى الأخص إسناد القرارات غير الهيكلية وشبه الهيكلية (قنديلجي والجنابي، 2005: 24).

ومن البديهي القول إن غياب نظم المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال الحديثة يعني غياب أو استحالة وجود أو استمرار أنشطة الأعمال الجوهرية في عالم اليوم والمستقبل (ياسين، 2005: 51).

وفي ضوء ذلك يمكن عرض بعض التعاريف لنظم المعلومات الإدارية وكما

يأتي:-

يعرف (Laudon , 2001: 4) يعني مجموعة من العناصر أو المكونات ذات الصلة المتداخلة التي تجمع وتخزن وتعالج وتوزع المعلومات لدعم اتخاذ القرار والسيطرة داخل المنشأة من أجل التنسيق والسيطرة وخلق منتجات جديدة.

ويعرف Bryson نظم المعلومات الإدارية مجموعة من القواعد والإجراءات المحددة والمصممة والمحتفظ بها ليستخدمها متخذ القرار بمساعدة التكنولوجيا الخاصة بتجهيز المعلومات وذلك لغرض تقديم المعلومات لإشباع احتياجات الإدارة (Bryson, 1990: 210).

وهناك من يعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها نظام للحاسوب مصمم لإيصال كميات هائلة من المعلومات والمرتبطة في تقارير المنشأة. (Russell & Taylor, 1995: 47)

في حين يؤكد (Kreitenr) إن نظم المعلومات الإدارية شبكة مستندة على

الحاسوب متكاملة لجمع ومعالجة وإرسال المعلومات (Kreitenr, 1986: 577)

ويعرف الطائي نظم المعلومات الإدارية عبارة عن التكوين الهيكلي المتكامل والمتفاعل من الآلات والمعدات والبرامج والقواعد والقوى العاملة والذي يكفل تحصيل

ومعالجة البيانات لأجل توفير المعلومات الضرورية أو توصيلها إلى المستفيدين أو تخزينها أو تحديدها أو استرجاعها بالوقت المناسب والكمية المناسبين عن البيئة الداخلية للمنظمة والخارجية المحيطة بها فيما يتصل الماضي والحاضر والمستقبل والتبؤات في اتخاذ القرارات من خلال إنجاز الوظائف الإدارية وبما يحقق أفضل استخدام ممكن لهذه المعلومات (الطائي، 1988: 26).

ويمكننا تعريفها بشكل مختصر على أنها نوع من أنواع نظم المعلومات المصممة لتزويد الإداري بالمنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرارات.

نكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية والتي يتفق أكثر الباحثين عليها في منشآت الأعمال بالآتي:- (عبد الحميد، 1992: 49)

أ. زيادة تعقد المنشآت نتيجة تعقد العلاقات بين إدارتها واتساعها، ومن أسباب هذا التعقد الثورة الفنية والتكنولوجية في إنتاج الحاسوب.

ب. التطور في الإدارة وزيادة الاهتمام بنظم التغذية العكسية بالمعلومات أي مدى إمكانية توافر نظام يقوم باسترجاع المعلومات بهدف توصيل رد فعل المستخدم إلى الإدارة مما يؤدي إلى إجراء التصحيح التلقائي اللازم.

وأخيراً تعد نظم المعلومات الإدارية أداة مهمة في عملية اتخاذ القرار، حيث يمكن التعبير عنها بأنها طريقة منظمة للحصول على المعلومات الصحيحة في المكان والزمان المناسب وتقديمها إلى متخذ القرار المناسب.

وعموماً يجب أن تهدف نظم المعلومات الإدارية إلى تحقيق غايتي الفاعلية (بتوفير المعلومات الصحيحة اللازمة لاتخاذ القرارات)، والكفاءة (بتوفير هذه المعلومات المطلوبة بأقل كلفة ممكنة). وإذا تعارض تحقيق هاتين الغايتين تكون الأسبقية للفاعلية (غراب وحجازي، 1997: 50).

وقد بين (Ahituv) ان فاعلية النظام هي ((القيام بالشيء السليم)) والكفاءة هي ((القيام بالشيء بشكل سليم)) فيجب على نظم إدارة المعلومات أن توفر احتياجات المستخدمين من المعلومات بتكلفة معقولة ومناسبة. (غراب وحجازي ، 1997 : 294).

5- خصائص نظم المعلومات

- تمتاز النظم بعدد من الخصائص التي تعبر عن أهميتها في ميدان استخدامها في الدراسات والبحوث وعلى النحو الآتي:-
- (1) **هدف النظام:** إن لكل نظام هدفاً عاماً وأهدافاً فرعية ولكل عنصر من عناصره بحيث يتم تحقيق الهدف العام على طريق مشاركة جميع العناصر معاً (غراب، 1997: 43).
 - (2) **الرقابة والضبط:** هي وظيفة النظام المهمة التي تلاحظ وتراقب وتقيم التغذية العكسية والتي هي عبارة عن المخرجات التي تعود إلى الأعضاء المعنيين في التنظيم لتقييم وتصحيح مرحلة المدخلات (البكري، 1997: 16).
 - (3) **حدود النظام:** وهي خطوط اجتهادية لتحديد محتويات النظام وفصلها عن البيئة الخارجية له (غراب، 1997: 44). إن أهمية هذا المفهوم تظهر عند تحليل تصميم الأنظمة حيث يتطلب من مصمم الأنظمة تحديد ما هو داخل النظام وما هو خارجه (Alter, 1999: 8).
 - (4) **الكلية والانتظامية:** تعني النظام ككل يمكن أن يحقق الهدف بينما لا تستطيع مكوناته كل على حدة أن تحقق الهدف لو انفصلت عن بعضها البعض (غراب، 1997: 44).
 - (5) **مستويات النظم:** كل نظام يقع ضمن مكونات نظام أكبر منه هو بيئة النظام ويدعى هذا بالنظام الفرعي ويفصل كل نظام عن بيئته بواسطة حدود لنظام (O'Brien, 2000: 19).
- ولكي يكون نظام المعلومات الإدارية فعال لا بد من أن تتوافر به السمات التالية: (Bryson, 1990; 211)

- 1- سهولة الدراسة ولوصول Accessibility
- 2- الشمول Comprehensiveness
- 3- الدقة Accuracy
- 4- الملائمة Appropriateness
- 5- الحداثة Timeliness
- 6- الوضوح Clarity
- 7- المرونة Flexibility
- 8- بعيد عن الميول الشخصية. Freedom from bias

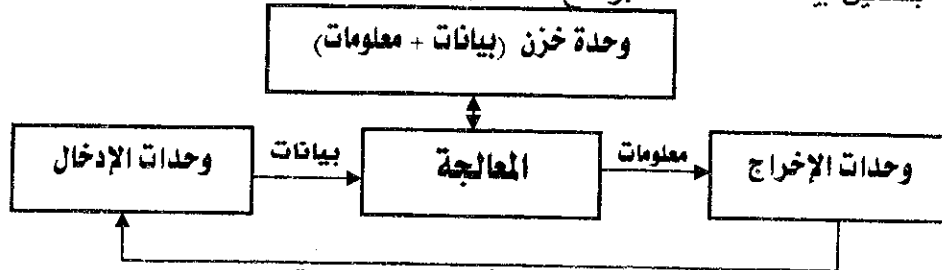
6- مكونات نظام المعلومات الإدارية

من خلال التعاريف السابقة يمكن ملاحظة مكونات نظام المعلومات الإدارية تشمل

على: (الحسنية، 1997: 56-59)

1. الأفراد **Personal** : لأي نظام مهما بلغت درجة المكننة والآلية فيه لابد وأن يلعب الأفراد دوراً أساسياً فيه بصفته المشرف والمسيطر على كافة عناصر النظام.
2. الأجهزة والمعدات **Hand Ware** : فالأجهزة والمعدات الحديثة التي تستخدم لمعالجة البيانات تعتبر عنصراً ضرورياً لإنشاء مركز متطور للمعلومات بالمؤسسات والشركات، ويتوجب حالياً بأي نظام معلوماتي ان يتوفر لديه حاسوب على الأقل لا يتصف به من إمكانية تقنية كبيرة وفعالة وركيزة في معالجة المعلومات.
3. قواعد البيانات **Data Base** : وهي المخزن الذي يحوي البيانات والمعلومات التي تبين وضع المنشأة الداخلي ووضع البيئة التي تحيط بها، وهي تشكل المرجع الأساسي لتزويد الإدارة بالمعلومات التي تحتاجها بالشكل والوقت والقدر المناسبين.
4. الإجراءات **Prcedure** : كافة الخطوات والتعليمات الواجب إتباعها لإنجاز العمليات الحاسوبية كافة، فمن متطلبات نظام المعلومات تحديد أساليب جمع المعلومات وتصنيفها وفهرستها وترتيبها وتخزينها مع وضع أسلوب التقييم وتحديد الملفات وقنوات الاتصال بطرق نقل المعلومات بالإضافة إلى تحديد لوائح حفظ وإتلاف الوثائق ومعايير التقييم للمعلومات وأنواع التقارير وغيرها من مخرجات.
5. البرمجيات **Soft Ware**: وتقسّم إلى

- أ. برمجيات النظم **System Soft Ware** : وهي البرامج والأنظمة التي تشغل الحاسوب وتجعله قادراً على تنفيذ العمليات كترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة ومن أمثلتها **Dos, Windows**.
- ب. برمجيات التطبيقات **Application Soft Ware** : وهي البرامج الجاهزة والتي بتشغيل بيانات المنظمة كبرامج المحاسبة **Excel** والكتابة **Word** وغيرها.



شكل (1) النموذج الأساسي لنظام المعلومات

المصدر: الصباح، عماد (مبادئ نظم المعلومات الإدارية المحوسبة)، مكتبة المحاسب، عمان، 1995: 67.

ثانياً. نظرة عامة عن اتخاذ القرارات الإدارية

1- مفهوم وأهمية اتخاذ القرارات الإدارية

Concept & Importance of Decision Making

اتخاذ القرار من الموضوعات التي تحظى بأهمية بالغة في وقتنا الحاضر، فهي عملية معقدة تتداخل فيها عوامل معقدة من نفسية وسياسية واقتصادية واجتماعية، وتعتبر من الوظائف الأساسية للمدراء، لأنها من المهام والمسؤوليات الرئيسية التي يتحملها القيادي (حريم وآخرون، 1998: 129).

ويعتبر (Simon and Barnard) من أوائل علماء الإدارة الذين أشاروا إلى اتخاذ القرارات الإدارية (Decision Making) هي قلب الإدارة وجوهرها وأهم عناصر العملية الإدارية (فراس، 1998: 57)..

ويعرف (Daft, 1992: 346) اتخاذ القرارات أنها عملية تعين وحل المشكلة.

في حين عرفها (كنعان) بأنها الاختيار المدرك الواعي بين البدائل المتاحة في موقف معين (كنعان، 1995: 83).

كما عرفها عبد الفتاح بأنها المفاضلة بين البدائل واختبار الأفضل من بينها لمواجهة موقف معين في فترة زمنية محددة (عبد الفتاح، 1981: 107).

ويعرف (Jones, 1995: 458) اتخاذ القرار بأنه استجابة إلى المشكلة بواسطة الدراسة واختيار الحل.

وتزداد أهمية اتخاذ القرارات مع تعقد أعمال المنشآت وتوسعها وتنوع أعمالها في ظل التحديات الكبيرة التي تواجهها من تغيرات تقنية واجتماعية واقتصادية بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي وتسارع ظاهرة العولمة "Globalization" (حريم، 1997: 298).

واستناداً لما تقدم فإن عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت المعاصرة هي تكامل وتفاعل ما بين الحاسوب ومتخذ القرار باستخدام الأساليب الكمية والنوعية لإدارة الأعمال لاختيار البديل الأفضل من بين عدة بدائل متاحة أمام الإدارة وتنفيذه من أجل تحقيق أهداف محددة.

2- معايير القرار الرشيد

أن القرار الصائب والفعال يجب أن يوازن بين الجوانب الإنشائية والفنية. كما انه في العديد من القرارات يتوجب فيها الاستعانة بالخبراء والاستشاريين لما تتصف به من صعوبة ومخاطرة. ومن أهم معايير القرار الرشيد (عساف، 1993: 229).

1- الكفاءة والقدرة على تحقيق الأهداف المطلوبة أو حل المشكلة التي اتخذ من شأنها القرار وذلك بأقل جهد وأكثر نفع ممكن.

2- معايير القبول ويشمل :

أ- تقبل العاملين للقرار له بحيث يدفعهم لبذل الجهد لتنفيذ والالتزام به وتأبيده .

ب- تقبل المجتمع للقرار بكافة أطرافه التي لها علاقة به من منتفعين أو متأثرين .

3- معايير الأمن والسلامة وذلك لتجنب أي خسائر كبيرة قد تحدث عن قرار خاطيء كبير المخاطرة.

3 مراحل اتخاذ القرارات الإدارية: Stages of Decision Making

هنالك شبه اتفاق بين كتاب الإدارة حول عدد المراحل والخطوات التي تمر بها عملية اتخاذ القرارات كذلك أيضا حول ضرورة إتباع هذه الخطوات ومضمونها او مرجع ذلك ان مراحل هذه العملية تتفق مع متطلبات المنهج العلمي الذي يقوم على الدراسة والتحليل والمقارنة ومن ثم استخلاص النتائج وتنفيذها ثم الرقابة عليها وتصحيحها وتطويرها.. وتتلخص هذه المراحل بالاتي :-

1- تشخيص المشكلة محل القرار وتشمل : (الطائي، 1988، 185)

- التعرف على المشكلة واكتشافها

- التعرف على العامل الاستراتيجي او الحرج للمشكلة

- التعرف على أعراض المشكلة وأسبابها

2- تحليل المشكلة محل القرار وتشمل :

- تصنيف المشكلة

- تحديد البيانات والمعلومات المطلوبة ومصادرها

3- إيجاد بدائل لحل المشكلة

4- تقييم البدائل المتاحة لحل المشكلة وتشمل :

- مقارنة البدائل المتاحة بمعايير التقييم إمكانية التنفيذ تكاليف التنفيذ آثار التنفيذ:

أ- آثار اجتماعية

ب- الوقت وظروف التنفيذ

ج- تقبل العاملين

د- الزمن الذي يستغرقه التنفيذ.

5- اختيار الحل الملائم للمشكلة وتشمل :

- دراسة المعايير المتحركة في عملية الاختيار ودرجة المخاطرة الجدوى الاقتصادية

الإمكانيات والمواد المتاحة وقت الاختيار والتنفيذ، آثار البدائل، الأهداف التي يحققها،

اعتبارات الموقف الإداري.

- تنفيذ ومتابعة التنفيذ والقرار وتشمل :-

- تقييم القرار ومراقبة الانحرافات والتصحيح والتعديل .

أما (O'Brien, 1990: 321) فيحدد عملية اتخاذ القرارات بثلاث مراحل هي:-

1. الدراسة والاستطلاع Intelligent : الدراسة عن وتحديد الحالات التي تتطلب عملية

اتخاذ القرار .

2. التصميم Design : تطوير وتقييم البدائل المتاحة للتصرف .

3. الاختيار Choice : اختيار التصرف وتنفيذ ومراقبة نجاح القرار .

ثالثاً: أهمية مخرجات نظم المعلومات الإدارية من (معلومات) تقدم عملية اتخاذ القرارات

إن أهمية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات تفوق أهميته في أي مجال

آخر، ذلك لان نجاح الإدارة أو فشلها يتوقف على مدى كفاءتها في اتخاذ القرارات وتلك

العملية تعني الاختيار بين البدائل المتاحة،(بعد إن تتم دراسة النتائج المترتبة على كل بديل

وأثرها على الأهداف المتوخاة)، ولما كانت عملية الاختيار تلك تتطلب جملة من المعلومات

التي يفترض بصاحب القرار الحصول عليها، إذ كلما توفرت لديه المعلومات (كماً ونوعاً

وتوقيتاً وملائمة)، كلما ساعدته على الاختيار الذي يكفل له أفضل النتائج). (الحسنية،

1997: 238-239).

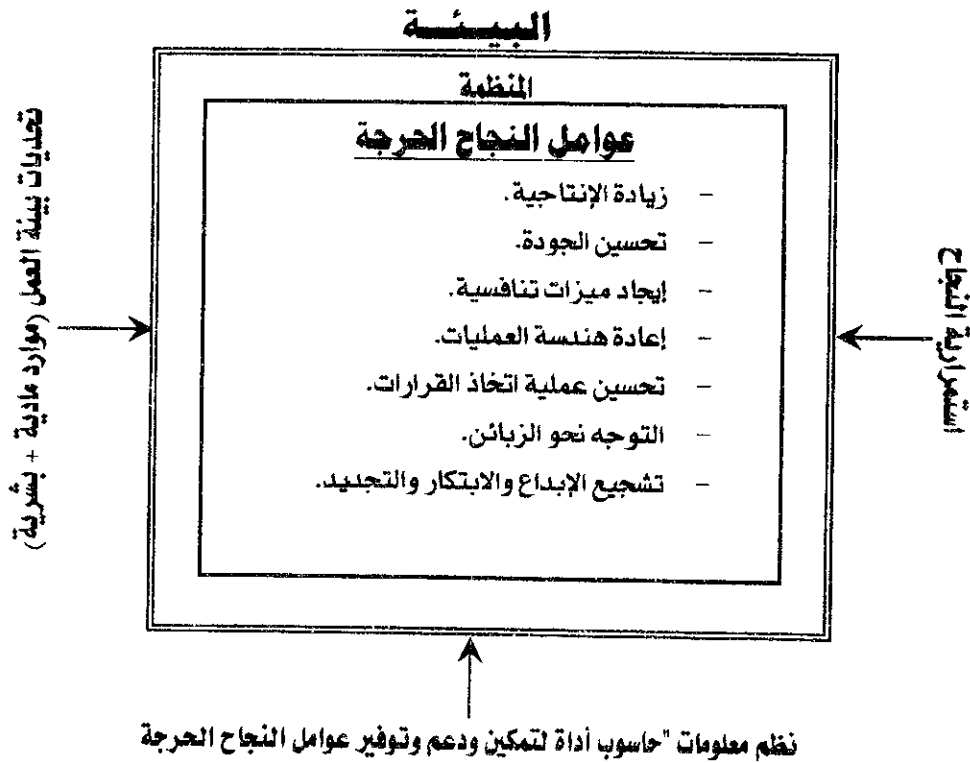
ومن هنا تبدو عملية اتخاذ القرارات من وجهة نظر الباحثان ما هي - بحد ذاتها-

إلا نظام متناسق، مدخلاته المعلومات ومخرجاته القرارات المتخذة، والتشغيل والتحليل فيه

يتمثل في كل العمليات اللازمة لاختيار أفضل البدائل التي تحقق الهدف المنشود، ويمكن القول إن طبيعة القرارات المتخذة ودرجة كفاءتها تتوقف على نوعية المعلومات المستخدمة ودرجة دقتها. ولما أشارت الدراسات إلى أن 90% من مسببات نجاح القرار تعود إلى توافر المعلومات الصحيحة بغض النظر عن مستوى صناعة القرار، تبرز الأهمية القصوى لمخرجات (MIS) (المعلومات) بالنسبة للعمل الإداري بكافة مستوياته.

رابعاً. دور نظم المعلومات الإدارية في دعم المنظمة والعمل الإداري

يقول عالم الإدارة "بيتر دركر" إن منظمات الأعمال لا خيار لها سوى إن تصبح ذات قاعدة معلوماتية (عساف، 1993: 230) فالمنظمات تقوم أساساً ببناء نظم المعلومات بهدف الحصول على المساندة والدعم اللازمين لتحقيق أهدافها، أي إن لها أهمية استراتيجية لكونها تمثل آلية دعم Supporting Mechanis لمواجهة التحديات البيئية وتوفير عوامل النجاح اللازمة كما هو موضح في الشكل الآتي:-



شكل (2): عوامل النجاح الحرجة

المصدر: برهان، محمود؛ رحو، غازي (نظم المعلومات المحوسبة) دار المناهج، عمان، 1998: 55.

إن أنظمة المعلومات الإدارية بأنواعها تخدم المنظمة بالآتي :- (برهان، 1998: 60-62)

- تساعد في سرعة التأقلم مع المتغيرات الجديدة في العمل.
- المساعدة على تطوير وظائف الإنتاج واستحداث المنتجات الجديدة وتحديث أساليب التسويق.
- المساعدة في زيادة ثقة الموردين والعملاء اتجاه المنظمة لاستخدامها أساليب حديثة تساعد على رفع مستوى الأداء.

إن أنظمة المعلومات الإدارية بأنواعها تخدم العمل الإداري بـ:- (البكري، 1997: 260)

- المساعدة على تركيز الإدارة في المهام الإستراتيجية والتخفيف من الأعباء الروتينية.
- دعم المدراء في وظائفهم الإدارية، التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة.
- السماح بدرجات اكبر من اللامركزية وتفويض السلطة وتوزيع عملية اتخاذ القرارات.

وأخيراً إن نظم المعلومات قد تشجع المركزية أو اللامركزية بحسب اعتبارات فلسفة الإدارة العليا، تقاليد المنظمة، استراتيجياتها التنافسية وطبيعة عملياتها، فهناك منظمات تستخدم حواسيب بالمركز الرئيسي يربط أجزاء المنظمة بشبكة اتصالات مما يساعد على مركزية صناعة القرارات. وهناك منظمات أخرى تكون شبكات حواسيبها موزعة على مدراء الإدارات العليا فتسمح بتفويض صناعة القرارات للمدراء بالإدارات الوسطى، لكن بذات الوقت تمتلك الإدارات العليا القدرات المعلوماتية والاتصالات التي يحتاجونها للسيطرة على الاتجاه العام للمنظمة.

المبحث الثالث: الجانب التحليلي للدراسة

يتضمن هذا المبحث وصف وتشخيص لأهم متغيرات الدراسة من اجل التعرف على الاختلافات في آراء عينة الدراسة وقياس علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة التي تضمنتها الفرضيات، وقد قسمت الدراسة إلى ثلاث متغيرات مستقلة هي (x_1, x_2, x_3) ومتغير تابع هو (y) .

أولاً. نتائج الدراسة الميدانية

بعد تحديد التكرارات الخاصة بمؤشرات كل متغير في الاستبانة، تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ونسبة المساهمة لكل مؤشر والمتغيرات،

وقد استخدم الوسط الفرضي البالغ (3) وفق مقياس ليكرت الخماسي بوصفه معياراً لقياس درجة الاستجابة للمتغيرات.

1. مكونات النظام الحالي (MIS):-

أ. المتغير المستقل (X1) ملائمة المعلومات المستخدمة في النظام الحالي:-

تم تقسيم هذا المتغير إلى خمسة مؤشرات هي (C1, C2, C3, C4, C5) كما

موضح في جدول رقم (1).

جدول (1) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف ونسب المساهمة لمؤشرات المتغير (X1)

النسبة المئوية للمساهمة	معامل الاختلاف %C.V	الانحراف المعياري S.D	الوسط الحسابي X	المتغير المستقل (X1)
				المؤشرات
69.6	%33.6	1.17	3.48	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تكون دقيقة. C1
58.6	%41.9	1.23	2.93	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تكون حديثة. C2
51.4	%50.9	1.31	2.57	تصل المعلومات من نظام المعلومات في الوقت المناسب. C3
49	%56.3	1.38	2.45	تناسب المعلومات التي يوفرها النظام مع طبيعة المشكلة. C4
50	%52.4	1.31	2.5	المعلومات الناتجة عن النظام تحفز متخذ القرار ليتخذ قرار معين. C5
%51.6	%49.6	1.28	2.58	المعدل العام لملاءمة المعلومات

• النسبة المئوية = $5/3.48 * 100 = 69.6$

• الجدول من إعداد الباحثان وفقاً لنتائج الحاسبة الإلكترونية

يشير الجدول (1) أن أبرز المؤشرات التي أسهمت في أغناء هذا المتغير هو

(C1) (دقة المعلومات التي يوفرها النظام) حيث بلغ لوسط الحسابي له (3.48) وانحراف

معيارى (1.17) ومعامل اختلاف (33.6%) ونسبة مساهمة (69.6%) ثم يأتي بالدرجة

الثانية (C2) وفي الدرجة الثالثة (C3) وفي الدرجة الرابعة (C5) وفي الدرجة الأخيرة

(C4).

إما المعدل العام لملاءمة المعلومات التي يقدمها النظام كان الوسط لحسابي (2.58) وانحراف معياري (1.28) ومعامل اختلاف (49.6%) ونسبة مساهمة (51.6%)، مما يشير ان المعلومات لمقدمة من قبل النظام هي حيادية وليست بالكفاءة العالية وقد يرجع ذلك سباب مادية أو لعدم تناسب هذه المعلومات مع طبيعة المشكلة.

ب. المتغير المستقل (X2) كفاءة الأجهزة المستخدمة في النظام الحالي

تم تقسيم هذا المتغير إلى خمسة مؤشرات هي (C6, C7, C8, C9, C10) كما

موضح في جدول رقم (2).

جدول (2) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف ونسب المساهمة لمؤشرات المتغير (X2)

النسبة المئوية للمساهمة	معامل الاختلاف % C.V	الانحراف المعياري S.D	الوسط الحسابي X	المتغير المستقل (X1)
				المؤشرات
59%	37.3%	1.1	2.95	يستخدم المصرف الوسائل والأجهزة المتطورة في إدارة وتشغيل نظم المعلومات. C6
44.2%	47%	1.04	2.21	الأجهزة والمعدات المستخدمة بنظم المعلومات تتصف بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخداماتها. C7
49.9%	42.1%	1.04	2.47	مستوى الأجهزة المستخدم في النظام لا تقل عن مستوى الأجهزة المستخدمة لجهات أخرى منافسة. C8
45.6%	44.3%	1.08	2.28	الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات تتناسب مع طبيعة العمل. C9
49.4%	51.4%	1.27	2.47	الأجهزة المستخدمة حالياً أفضل ما يمكن أن يستخدم في نظم جمع وتشغيل البيانات. C10
49.5%	44.4%	1.09	2.47	المعدل العام لكفاءة الأجهزة

• الجدول من إعداد الباحثان وفقاً لنتائج الحاسبة الإلكترونية

تشير نتائج جدول (2) إن مؤشر (C6) (استخدم المصرف الوسائل والأجهزة المتطورة في إدارة وتشغيل نظم المعلومات هو أبرز المؤشرات أسهاما في هذا المتغير حيث بلغ متوسطه الحسابي (2.95)، وانحراف معياري (1.1) ومعامل اختلاف (37.3%) ونسبة مساهمة (59%) ثم يلي هذا المؤشر بالمساهمة وحسب الترتيب (C7, C9, C10, C8) في حين بلغ المعدل العام لمساهمة هذا المتغير (49.5%) وبوسط حسابي (2.47) وانحراف معياري (1.09) ومعامل اختلاف 44.4% وهذا يعني إن الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الحالي غير متطورة ومتخلفة عن ما يستخدم في جهات أخرى منافسة فهي بحاجة إلى تطوير واستخدام وتحديث البرمجيات لكي تتناسب مع طبيعة العمل.

ج- المتغير المستقل (X3) كفاءة العاملين في النظام لحالي

تم تقسيم هذا المتغير إلى خمسة مؤشرات هي (C11, C12, C13, C14, C15)

كما موضح في جدول رقم (3).

جدول (3) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف ونسب المساهمة لمؤشرات المتغير (X3)

النسبة المئوية للمساهمة	معامل الاختلاف / C.V	الانحراف المعياري S.D	الوسط الحسابي X	المتغير المستقل (X1)
				المؤشرات
50.8%	43.7%	1.11	2.54	العاملون في نظام المعلومات يتمتعون بمستوى مهاري مع المهام المطلوبة منهم. C11
48.6	47.3%	1.15	2.43	استجابة العاملين في النظام لتقديم الخدمات الإرشادية وتفهم حاجة المستفيد عالية. C12
50.4	48%	1.21	2.52	مؤهلات العاملين في نظام المعلومات تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم. C13
48.6	44.4%	1.08	2.43	يتم تدريب العاملين في نظام المعلومات بشكل دوري ومستمر. C14
51.4	38.5%	0.99	2.57	يملك العاملين في نظام المعلومات القدرة على التكيف مع المتطلبات الجديدة للعمل. C15
49.8%	44.5%	1.11	2.49	المعدل العام لكفاءة العاملين في النظام

تشير نتائج جدول (3) إن أبرز المؤشرات التي أسهمت في أغناء هذا المتغير هو (C15) قابلية العاملين للتكيف مع متطلبات العمل الجديدة، حيث بلغت نسبة مساهمته 51.4% وبمتوسط حسابي (2.57)، وانحراف معياري (0.99)، ومعامل اختلاف (38.5%) ثم يأتي بالدرجة الثانية (C11)، ويأتي بالدرجة الثالثة (C13)، وفي الدرجة الأخيرة كل من (C12, C14)، وبنسبة مساهمة لكل منهما (48.6%).

أما المعدل العام لكفاءة العاملين في النظام فإن نسبة مساهمته بلغت (49.8%)، ووسط حسابي (2.49)، وانحراف معياري (1.11)، ومعامل اختلاف (44.5%) مما يعني إن نسبة مساهمة هذا المتغير أقل من المقبول مما يتطلب رفع مستوى مهارة العاملين وزيادة عدد دورات تدريبهم لرفع قدرة التكيف عندهم.

3- المتغير التابع (Y) فاعلية MIS المستخدمة:

تم تقسيم هذا المتغير التابع إلى عشرة مؤشرات متمثلة بـ (C16.....C25) كما هو موضح في جدول (4).

جدول (4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف ونسب المساهمة لمؤشرات المتغير التابع (y)

النسبة المئوية للمساهمة	معامل الاختلاف C.V	الانحراف المعياري S.D	الوسط الحسابي X	المتغير المستقل (X1)
				المؤشرات
30.4	45.1%	1.37	3.04	القرارات المتخذة من قبل الإدارة تعمل على حل أغلب المشاكل التي تواجه الإدارة. C16
23.8	50.4%	1.20	2.38	يوفر نظام المعلومات المستخدم المعلومات المتعلقة بجميع البدائل الممكنة. C17
22.9	57.2%	1.31	2.29	تساعد نظم المعلومات الإدارية على رفع نوعية الخدمات المقدمة للعملاء. C18
24.0	51.3%	1.23	2.40	تساعد نظم المعلومات الإدارية على ابتكار خدمات مصرفية جديدة. C19
32.6	34.8%	1.06	3.26	معالجة وتشغيل البيانات والمعلومات ألياً

النسبة المئوية للمساهمة	معامل الاختلاف / C.V	الانحراف المعياري S.D	الوسط الحسابي X	المتغير المستقل (X1)
				المؤشرات
				تساعد على تقديم تقارير ملخصة عن وضع المصارف لجميع المستويات الإدارية . C20
30.4	%41.4	1.26	3.04	تعتمد الإدارة على المعلومات المقدمة من قبل النظام في اتخاذ القرارات. C21
23.8	%44.5	1.06	2.38	تزداد نسبة الوصول لقرار دقيق باستخدام نظام المعلومات. C22
22.8	%60.9	1.39	2.28	أدى استخدام نظام المعلومات إلى السرعة في اتخاذ القرارات لتحقيق الأهداف. C23
24.0	%50.4	1.21	2.40	باستخدام نظام المعلومات مستوى مناسبة القرار لأهداف المصرف عالية C24
32.6	%39.5	1.29	3.26	يساعد استخدام نظام المعلومات على تحليل الظروف غير المتوقعة بصورة عالية . C25
%26.7	%46	1.24	2.76	المعدل العام لفاعلية النظام

• الجدول من إعداد الباحثان وفقاً لنتائج الحاسبة الإلكترونية

تشير نتائج جدول (4) إن فاعلية MIS الحالي ذات نسبة مساهمة ضعيفة حيث بلغت %26.7، ووسط حسابي (2.76)، وانحراف معياري (1.24)، ومعامل اختلاف (%46)، وكان ابرز المؤشرات التي ساهمت في أغناء هذا المتغير هما (C20, C25)، حيث كانت مساهمة كل منهما (%32.6)، ووسط حسابي (3.26)، وانحراف معياري (1.06، 1.29) على التوالي، أما بقية المؤشرات الأخرى وكما مبين في الجدول أعلاه ضعيفة المساهمة حيث تتراوح نسبة المساهمة بين (%22.8.....%30.4)، ويرجع ضعف مساهمة هذا المتغير عدة أسباب وكما أظهرتها نتائج جداول (1،2،3) السابقة الذكر

والتي تتعلق بعدم ملاءمة وتقدم الأجهزة والبرامجيات المستخدمة في النظام وكذلك أسباب تتعلق بكفاءة العاملين في النظام.

ثانياً. اختبار الفرضيات

لقد تم استخراج النسب المئوية لأبعاد الدراسة الرئيسية والفرعية، وسوف يتم إيجاد العلاقة واختبار الفرضيات بين المتغيرات المعتمدة والمتغيرات المستقلة.

الفرضية الأولى: مكونات نظام المعلومات MIS في المصارف عينة الدراسة ضعيفة ولا تؤدي الدور المطلوب في فاعلية القرارات.

ومن أجل قبول الفرضية من عدم قبولها استخدم الباحثان لهذا الغرض الوسط الحسابي ومعامل الاختلاف لمكونات النظام MIS الحالي.

فرضية العدم (H_0) مكونات النظام الحالي ذات فاعلية ضعيفة ولا تؤدي الدور المطلوب.

فرضية الوجود (H_1) مكونات النظام الحالي ذات فاعلية عالية وتؤدي الدور المطلوب.

ويوضح الجدول (5) اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين MIS وفاعلية القرارات

في المصارف التجارية عينة الدراسة.

جدول (5) التحليل الإحصائي لمكونات نظام المعلومات MIS الحالي في المصارف

الترتيب	معامل الاختلاف c.v	الوسط الحسابي X	مكونات MIS الحالية
الأول	49.6%	2.58	X1 ملاءمة المعلومات المستخدمة
الثالث	44.4%	2.47	X2 كفاءة الأجهزة المستخدمة
الثاني	44.5%	2.49	X3 كفاءة العاملين في النظم

المصدر من إعداد الباحثان وفقاً لنتائج الحاسبة الإلكترونية

تشير نتائج جدول (5) إن جميع الأوساط الحسابية لمكونات النظام MIS الحالي في مصارف عينة الدراسة والتي هي (X_1, X_2, X_3) اصغر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وهي على التوالي (2.58, 2.47, 2.29) فيما بلغت معاملات الاختلاف (44.5%، 44.4%، 49.6%) على التوالي وبناءً على النتائج أعلاه نقبل فرضية العدم (H_0) أي إن مكونات النظام الحالي ذات فاعلية ضعيفة ولا تؤدي الدور المطلوب ونرفض فرضية الوجود وهذا ما أكدته نتائج جدول (4) والخاص بالمتغير المستقل (y) لفاعلية نظام

المعلومات MIS الحالي في المصارف عينة الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذا المتغير (2.67) وهو اقل من الوسط الفرضي (3) والذي يشير إلى إن النظام الحالي MIS ذات فاعلية ضعيفة ولا تؤدي الدور المطلوب، وقد بلغ معامل اختلافه (46%).
الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام MIS في اتخاذ القرارات وبين فاعلية تلك القرارات.

ومن اجل قبول فرضية العدم أو الوجود استخدم الباحثان لهذا الغرض معامل الارتباط البسيط للتأكد من معنوية الارتباط بين المتغيرات المستقلة (X1,X2,X3) والمتغير التابع (Y) استخدم اختبار t وكما هو مبين في الجدول (6).
أ- فرضية العدم (H₀) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مكونات نظام المعلومات MIS وبين فاعلية القرارات المتخذة.
ب- فرضية الوجود (H₁) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مكونات نظام المعلومات MIS وبين فاعلية القرارات المتخذة.

جدول (6) علاقة الارتباط بين مكونات نظام المعلومات MIS الحالي وبين فاعلية القرارات المتخذة

قيمة t الجدولية		المتغير المستقل X3 كفاءة العاملين	المتغير المستقل X2 كفاءة الأجهزة	المتغير المستقل X1 ملاءمة المعلومات	المتغير التابع y فاعلية القرارات
1%	5%	0.766	0.594	0.286	معامل الارتباط (r)
3.74	2.77	0.131	0.291	0.640	قيمة (t) المحسوبة
		لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية	لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية	لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية	النتيجة
99%	95%				

• المصدر من إعداد الباحثان وفقاً لنتائج الحاسبة الإلكترونية

يتضح من نتائج جدول (6) توجد علاقة ارتباط ضعيفة بين (X1,X2, X3) وبين المتغير Y وهو على التوالي (0.286 .0.594 .0.766). ومن نتائج الجدول أعلاه يتضح أيضاً إن قيم t المحسوبة لعلاقة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والبالغة على التوالي (0.31 .0.291 .0.640) هي اصغر من قيم (t) الجدولية عند مستوى معنوية (1% .5%) والبالغة على التوالي (2.776 .3.747)، وهذا يعني قبول فرضية العدم

(Ho) أي لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مكونات نظام المعلومات MIS وبين فاعلية القرارات المتخذة ورفض فرضية الوجود (H₁) ، ويأتي المتغير المستقل (X3) "كفاءة العاملين" من بين أكبر القيم ارتباطاً بفاعلية للقرار (y) ثم يأتي بالدرجة الثانية المتغير المستقل (X2) "كفاءة الأجهزة" وأخيراً المتغير المستقل (X1) "ملاءمة المعلومات".

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات أولاً. النتائج

اعتماداً على المناقشات والتحليلات التي تناولتها الدراسة، خلصت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات وكالاتي:-

أ. النتائج المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي العراقي الخاص (الدراسة الميدانية):

1. إن نسبة المؤشر العام لمدى ملاءمة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات بلغت 51%.
2. بلغت نسبة المساهمة التي يوفرها نظام المعلومات لكي يكون دقيق 69.6%.
3. تتناسب المعلومات مع طبيعة المشكلة باستخدام نظام المعلومات بلغ 49%.
4. استخدام المصرف الوسائل والأجهزة المتطورة في إدارة وتشغيل نظام المعلومات بلغت 59%.
5. بلغت نسبة تناسب الأجهزة مع طبيعة العمل 45.6%.
6. إن نسبة المؤشر العام لكفاءة الأجهزة المستخدمة في نظام المعلومات بلغت 49.5%.
7. العاملون في نظام المعلومات يتمتعون بمستوى مهاري مع المهام المطلوبة منهم بنسبة 50.8%.
8. مقاومة العاملين واستجابتهم لتقديم الخدمات الإرشادية وتفهم حاجة المستفيد بلغت 84.6%.
9. إن المؤشر العام لكفاءة الأفراد العاملين في نظام المعلومات بلغت 49.8%.
10. إن متغير فاعلية نظم المعلومات الإدارية في المصارف عينة الدراسة يتمتع بنسبة كفاءة 26.7%.

11. بلغت نسبة الوصول لقرار دقيق باستخدام نظام المعلومات 23.8%.
 12. تعتمد إدارة المصرف لتحديد مستوى مناسبة القرار باستخدام نظام المعلومات لتحقيق أهدافها 24%.
- ب. النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات أي أثر استخدام نظام المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات.

وقد خلصت الدراسة إلى ما يأتي:-

1. تباين المصارف عينة الدراسة باستخدامها مؤشرات نظام المعلومات الإدارية، إذ تبين إن المصارف تطبق مؤشر ملاءمة المعلومات بالدرجة الأولى باعتباره من المدخلات الرئيسية للنظام، ثم يلي ذلك كفاءة العاملين وأخيراً كفاءة الأجهزة.
2. كشفت نتائج الدراسة وجود ارتباط طردي ضعيف بين ملاءمة المعلومات المستخدمة في النظام وعملية اتخاذ القرارات من خلال معامل الارتباط الذي بلغ (0.286).
3. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود ارتباط طردي ضعيف بين كفاءة الأجهزة المستخدمة في النظام وعملية اتخاذ القرارات من خلال معامل الارتباط الذي بلغ (0.594).
4. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود ارتباط طردي ضعيف بين كفاءة العاملين المستخدمة في النظام وعملية اتخاذ القرارات من خلال معامل الارتباط الذي بلغ (0.766).
5. أظهرت نتائج الدراسة إن كفاءة العاملين تأتي بالمرتبة الأولى من حيث علاقة الارتباط مع فاعلية القرارات من خلال معامل الارتباط الذي بلغ (0.766) يليه كفاءة الأجهزة من خلال معامل ارتباط (0.594)، ثم يأتي بالمرتبة الأخيرة ملاءمة المعلومات من خلال معامل ارتباط (0.286).

ثانياً. التوصيات

لغرض إكمال موضوع الدراسة فإنه جاء بجملة توصيات تفيد في الجانب التحليلي كمحاولة لمواكبة التطور وإعطاء نظرة علمية مستقبلية هادفة للارتقاء بالخدمة المصرفية المحلية، عليه يوصي الباحثان بجملة من الأمور التي لها صلة وثيقة بإنجاح نوايا هذه الدراسة وهي:-

1. القيام بإعادة النظر بمكونات نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لاكتشاف نقاط الضعف الكامنة به للعمل على علاجها واتخاذ الإجراءات اللازمة لتطويره تبعاً للمستحدثات التكنولوجية الحديثة.
2. الاهتمام بمدخلات النظام من "بيانات" من حيث كفايتها ونوعيتها وملاءمتها للموضوع وترقيتها وتلافي الأخطاء أثناء عملية الإدخال، فمن المعلوم إن مخرجات النظام "جودة المعلومات وقيمتها" تتوقف على مستوى البيانات المدخلة.
3. يعتبر التركيز على العاملين في نظام المعلومات الإدارية من أهم العوامل لتحقيق فاعليته، وذلك كونهم المشغلين له ومزوديه بالمدخلات، ويوصي الباحثان بالقيام بتقدير قدراتهم والعمل على تحديد احتياجاتهم من تأهيل وتدريب بشكل مستمر لتمكينهم من تلبية متطلبات العمل الجديدة.
4. تقييم الأجهزة المستخدمة بنظام المعلومات والعمل على صيانتها بشكل دوري، وتطوير برامجها بحيث تتلاءم مع طبيعة العمل وطبيعة الغرض المطلوب معالجته من قبلها. واللجوء أيضاً إلى الأجهزة ذات التقنية الأفضل من حيث السرعة بالمعالجة والقدرة على التخزين.
5. ضرورة إدخال إجراءات رقابية على استخدامات الأجهزة تحول دون تعرض أمن وحفظ المعلومات للضرر.
6. العمل على تفعيل دور MIS في دعم اتخاذ القرارات الإدارية ويتم ذلك من خلال الاستعانة بالخبراء والمصممين لأجل توفير البرامج المناسبة والداعمة لغرض عملية اتخاذ القرارات.
7. يوصي الباحثان بضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول هذا الموضوع للتأكد من دقة النتائج التي توصلت إليها الدراسة وذلك عن طريق زيادة عينة الدراسة وتوسيع نطاقها واستخدام أسلوب المقابلة الشخصية.

المصادر والمراجع

أولاً. المصادر العربية

أ. الكتب العربية

1. برهان، محمود: رحو، غازي، "نظم المعلومات المحوسبة"، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، 1998.
2. البكري، سونيا محمد، "نظم المعلومات الإدارية"، الإسكندرية، 1997.
3. حريم، حسين، وآخرون، "أساسيات الإدارة"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 1998.
4. حريم، حسين، "السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات"، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1997.
5. السيد، إسماعيل، "نظم المعلومات لاتخاذ القرارات"، الإسكندرية، المكتب العربي الحديث، 1980.
6. الصباغ، عماد، "مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية"، عمان، 1995.
7. الصباغ، عماد، "مفاهيم حديثة في أنظمة المعلومات"، عمان، 1997.
8. الصباغ، عماد، "نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها"، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2004.
9. الطائي، محمد، "نظم المعلومات الإدارية"، دار الكتب للطبع والنشر، جامعة الموصل، 1987.
10. عبد الحميد، طلعت أسعد، "إدارة النظم والمعلومات"، مكتبة جامعة حلوان، القاهرة، 1992.
11. عبد الفتاح، محمد وآخرون، "مدخل في نظم المعلومات الإدارية والاقتصادية"، دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل، 1981.
12. عساف، عبد المعطي محمد، "مبادئ الإدارة"، عمان، مكتبة المحتسب، 1993.
13. غراب، كامل، "نظم المعلومات الادارية"، مطابع جامعة الملك سود، الرياض، 1997.
14. قنديلجي، عامر إبراهيم؛ الجنابي، علاء الدين "نظم المعلومات الإدارية" عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2005.
15. كنعان، نواف، "اتخاذ القرارات الادارية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 1995.
16. ياسين، سعد غالب، "تحليل وتصميم نظم المعلومات"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005.

ب. الكتب الأجنبية

1. Alter, Allon "Competitive Advantage", from interent, 1998.
2. Bryson, W., "Information Systems", by Prentice- Hall, Inc., 1990.
3. Daft, Richard L., "Organization Theory and Design", fourth Edition, by Wesley Publishing Comp., 1992.
4. Jones, Gareth R., "Organizational Theory", by Addison-Wesley Publishing Comp., 1996.
5. Kreitner, Robert, "Management", third Edition, by Houghton Mifflin, 1986.
6. O' Brin, James A., "Introduction to Information Systems", 9th ed, Irwin Mc-Craw Hill, 2000.
7. Russell, Robert and Taylor, Bernard, " Production and Opreation Management: Focusing on Quality and Competitiveness", by Prentice- Hall, Inc., 1995.
8. Laudon K. C. , " Management Information Systems", 4th ed, Prentice- Hall, Inc., New jersey U.S.A, 2000.

*Using Management Information Systems in Managerial Decision Making:
Analytical Study in the sample of banking Iraqi Private Sector*

By

Asst. Prof. Dr. Mohammed J. Al-Shamri

Ali R. Al-Aibdi

Administration & Economic College – Al-Kofah University

Abstract

The aims of this Study is to determine the effect of using management Information field of Systems (MIS) in the decision making analysis in a sample of Iraqi Private Bank sector. This Study is conducted upon forty-two decision markers at the three managerial levels (Top, Middle, first-line) in the commercial four Banks. A number of Stastical methods have been used in the anlysis aspects of this study, the main result of this Study is that there is no effect of (MIS) compenents and decision making.

The Study has come out with a number of conclnsions; according to this point the Study has com out with anumber of commenations.

جامعة الكوفة
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

الاستبانة

حضرة المدير المحترم.....

حضرة رئيس القسم المحترم.....

تحية طيبة...

أضع بين يديك استمارة الاستبانة التي أعدت لإكمال متطلبات بحثنا الموسوم
بـ(استخدام نظم المعلومات الإدارية MIS في اتخاذ القرارات الإدارية- دراسة تطبيقية في
القطاع المصرفي العراقي الخاص)

لذا نرجو الإجابة على التساؤلات التي تضمنتها الاستبانة بدقة لأجل الوصول إلى
نتائج أكثر علمية. علماً أن هذه المعلومات سيتم استخدامها لأغراض الدراسة العلمي فقط.

شاكرين تعاونكم معنا ومن الله التوفيق..

الباحثان

م.م. علي رزاق العابدي
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الكوفة

أ.م.د. محمد جبار الشمري
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الكوفة

المستوى الإداري :

رئيس قسم :

مدير :

المؤهل العلمي:

الخبرة المصرفية :

يرجى التفضل بالإجابة على كافة الأسئلة بوضع علامة (×) في المكان المناسب

لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	الأسئلة
					1- القرارات المتخذة من قبل الإدارة تعمل على حل أغلب المشاكل التي تواجه الإدارة.
					2- يوفر نظام المعلومات المستخدم المعلومات المتعلقة بجميع البدائل الممكنة.
					3- تساعد نظم المعلومات الإدارية على رفع نوعية الخدمات المقدمة للعملاء.
					4- تساعد نظم المعلومات الإدارية على ابتكار خدمات مصرفية جديدة.
					5- معالجة وتشغيل البيانات والمعلومات ألياً تساعد على تقديم تقارير ملخصة عن وضع المصارف لجميع المستويات الإدارية.
					6- تعتمد الإدارة على المعلومات المقدمة من قبل النظام في اتخاذ القرارات.
					7- تزداد نسبة الوصول لقرار دقيق باستخدام نظام المعلومات.
					8- أدى استخدام نظام المعلومات إلى السرعة في اتخاذ القرارات لتحقيق الأهداف.
					9- باستخدام نظام المعلومات مستوى مناسبة القرار لأهداف المصرف عالية.

لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	الأسئلة
					10- يساعد استخدام نظام المعلومات على تحليل الظروف غير المتوقعة بصورة عالية.
					11- يستخدم المصرف الوسائل والأجهزة المتطورة في إدارة وتشغيل نظم المعلومات.
					12- الأجهزة والمعدات المستخدمة بنظم المعلومات تتصف بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخداماتها.
					13- مستوى الأجهزة المستخدم في النظام لا تقل عن مستوى الأجهزة المستخدمة لجهات أخرى منافسة.

لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	الأسئلة
					14- الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات تتناسب مع طبيعة العمل .
					15- الأجهزة المستخدمة حالياً أفضل ما يمكن أن يستخدم في نظم جمع وتشغيل البيانات .
					16- العاملون في نظام المعلومات يتمتعون بمستوى مهاري مع المهام المطلوبة منهم.
					17- استجابة العاملين في النظام لتقديم الخدمات الإرشادية وتفهم حاجة المستفيد عالية.
					18- مؤهلات العاملين في نظام المعلومات تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم.
					19- يتم تدريب العاملين في نظام المعلومات بشكل دوري ومستمر .

لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	الأسئلة
					20- يملك العاملون في نظام المعلومات القدرة على التكيف مع المتطلبات الجديدة للعمل.
					21- المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تكون دقيقة.
					22- تصل المعلومات من نظام المعلومات في الوقت المناسب.
					23- تتناسب المعلومات التي يوفرها النظام مع طبيعة المشكلة.
					24- المعلومات الناتجة عن النظام تحفز متخذ القرار ليتخذ قرار معين.
					25- المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تكون حديثة.