IUGJEBS
Vol 28, No 2, 2020, pp 90 -113

ISSN 2410-5198

مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية

تاريخ الإرسال (2019-07-07)، تاريخ قبول النشر (2019-10-12)

أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية

اسم الباحث الأول: د. محمد محمود العلوان

اسم الباحث الثاني: د. زيد عيسى زيادات

[1] اسم الجامعة والبلد (للأول): نظم معلومات إدارية- كلية الأعمال والاقتصاد- جامعة الحسين بن طلال-الأردن

[2] اسم الجامعة والبلد (للثاني): إدارة الأعمال- كلية الأعمال والاقتصاد-جامعة الحسين بن طلال-الأردن

* البريد الالكتروني للباحث المرسل:

E-mail address: Mohammadalwan.961@gmail.com

الملخص:

(هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق، والحد من المعوقات التنظيمية، ودعم القرار) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، وإيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار، وتقويم النتائج) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي المسحي، وتم استخدام برمجية Spss لاختبار فرضيات الدراسة والوصول للنتائج، وتكون مجتمع الدراسة من مدراء البنوك الأردنية العاملة في عمان وفروعها، حيث بلغ عددها (560)، وتم أخذ عينة مناسبة من مجتمع الدراسة بلغ عددها 260 من مدراء أفرع البنوك العاملة في عمّان. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية، ودور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية في البنوك الأردنية، من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة قد توافرت بدرجة متوسطة، ووجود درجة مرتفعة لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرار في البنوك الأردنية، من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة، وأشارت النتائج إلى وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق، ودعم القرار، والحد من المعوقات التنظيمية) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، وإيجاد حلول بديلة، وتنفيذ ومتابعة القرار، وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.

وأوصت الدراسة بالعمل على تكثيف الدورات التدريبية لصناع القرار، من أجل مواكبة التطورات الحاصلة فيما يتعلق بنظم المعلومات الإدارية وتطبيقها، والعمل على إجراء دراسات للتعرف على معيقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية، والعمل على تحديث الأجهزة بشكل دوري.

كلمات مفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، القرارات الإدارية، صناعة القرارات الإدارية.

The Impact of MIS on the quality of management decision making from the point of view of decision makers in Jordanian banks

Abstract:

The study aimed to identify the impact of MIS (application requirements, reduction of organizational constraints, and support decision) on the quality of the administrative decision making process (diagnosis of the problem, finding alternative solutions, implementation and follow-up of the decision, and evaluation of results) in Jordanian banks from the point of view of the decision makers. The study was used by the managers of the Jordanian banks operating in Amman and its branches, which numbered (560). An appropriate sample was taken from the study society, which numbered 260 managers of branches of the working banks in Amman. The study reached several results, the most important of which are: The requirements of applying administrative information systems, and the role of administrative information systems in reducing the organizational obstacles in Jordanian banks. The results indicated that there is an impact of management information systems (application requirements, decision support, and reduction of organizational constraints) on the quality of the administrative decision making industry (diagnosis of the problem, finding alternative solutions, implementation and follow-up of the decision, the results ($\alpha \leq 0.05$) in Jordanian banks are from the point of view of the decision makers.

The study recommended intensifying training courses for decision makers in order to keep abreast of developments in administrative information systems and to implement studies to identify the obstacles of applying administrative information systems in Jordanian banks.

Keywords: Management Information Systems, Administrative Decisions, Administrative Decision Making.

المقدمة:

إن التطور وسيطرة التقنيات الرقمية والبرمجيات قد مثل تحولا في أداء العمل، فقد تحولنا من الاقتصاد الصناعي إلى الاقتصاد الرقمي والمعلوماتي في ظل تحديات فرضتها العولمة (مغربي، 2002، ص:32)، ومن هذه التحديات البيئة التنافسية والإبداع والابتكار، وعليه تسعى الإدارات إلى العيش المتوازن مع بيئتها المحيطة، والتي لا تستطيع العيش منعزلة عنه، بيئة تنمو وتنمو باستمرار، ومثال على ذلك العملاء الذين شكلوا قوى ضغط على المؤسسات الخدمية ومنها البنوك لتقديم أفضل الخدمات، وبفضل تقنية المعلومات التي قربت المسافات واختصرت الوقت والجهد، وأصبح بإمكان الأشخاص المتباعدين مكانيا أن يكونوا متقاربين زمانيا ولحظيا بصورة متفاعلة، وعلى ذلك تغير مفهوم العمل.

وتكمن أهمية المعلومات بأنها ثروة ليس في اتخاذ القرار فقط وإنما تتعدى إلى كافة العلميات الإدارية من وضع خطط إلى رسم السياسات الرقابة والتقييم وغيرها (سعودي، 2005، ص: 43).

إن تكنولوجيا المعلومات من التطورات المهمة في عصرنا الحديث، والتي توثر في جميع المجالات ومنها الإدارة وجميع مواقع العمل بشكل عام، وتتميز بتسارع النمو والتطور ولحظية المعلومة، مما أدى إلى تحدي يواجه الإدارات في كيفية توظيف واستخدام هذه التقنيات لرفع كفاءة العمل وزيادة فعاليته للبقاء في دائرة المنافسة.

أسهم تطور نظم المعلومات الإدارية المعاصرة في دعم اتخاذ القرار الإداري في كافة مجالاته، حيث أن عملية اتخاذ القرار تستند إلى المعلومات المتوفرة عن المشكلة للاستفادة منها في وضع الحلول المناسبة وإجراء التغييرات اللازمة في البنك.

وعليه فعلى الإدارة العليا ومدراء البنوك توفير قاعدة بيانات أساسية من نظم المعلومات المتخصصة والتي تخدم رؤية ورسالة وأهداف البنك، والتي من خلالها تستطيع الإدارة اتخاذ القرارات الصائبة والمناسبة، من خلال معلومات موثوقة تقدمها نظم المعلومات بالسرعة والوقت المناسب؛ لذلك تسعى إدارات البنوك إلى توفير نظم معلومات متطور يواكب التطورات الحديثة قادر على الحصول على المعلومات المطلوبة من مصادرها، وبالتالي تقديم مقترحات الحلول واختيار المناسب منها ثم التنفيذ والتقويم.

وتقدم نظم المعلومات الإدارية فرصة مساعدة مهمة لإدارات البنوك للبقاء والاستمرار وتحقيق الأهداف المرسومة.

ويمثل قطاع البنوك في الأردن العمود الفقري للاقتصاد لما يشكله من بداية ونهاية للحركة الاقتصادية، وعصبه وجود قاعدة بيانات تمكنه من التعامل مع كم هائل من المعلومات المتدفقة تساعد الإدارات على اتخاذ القرار المناسب وأداء العمل بالصورة المرجوة.

وتأتي هذه الدراسة لتتناول أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية في البنوك الأردنية والتي تشمل مجتمع الدراسة وهو مدراء البنوك الأردنية، وتحديد درجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك.

هيكل الدراسة:

تكونت الدراسة من عرض للإشكالية والأهمية والأهداف والمنهج والفرضيات وأنموذج الدراسة، ومن ثم الإطار النظري للدراسة والذي تكون من (النظم والمعلومات، نظم المعلومات الإدارية، نظم المعلومات الإدارية ومراحل عملية اتخاذ القرار، نبذة عن البنوك في الأردن، الدراسات السابقة)، ومن ثم الإطار التطبيقي للدراسة والذي تمت من خلاله الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات، وأخيرا النتائج والتوصيات.

إشكالية الدراسة:

لقد أدت التطورات التكنولوجية الحاصلة في العالم أجمع إلى أن تعمل الغالبية الأكبر من المؤسسات على تطبيقها في القيام بالأعمال، ومن هذه المؤسسات البنوك حيث أن طبيعة عملها يتطلب الدقة والسرعة، لذا فقد اعتبرت من أهم المؤسسات التي تعتمد بشكل كامل على استخدام التكنولوجيا، مما أدى بها إلى تطبيق نظم المعلومات الإدارية، من هنا تحددت إشكالية الدراسة بالإجابة عن التساؤلات التالية:

1. ما درجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات؟

2. ما مستوى جودة صناعة القرارات الإدارية في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات؟
3. هل يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من ناحية أهمية مجتمع الدراسة محور البحث ألا وهو البنوك الأردنية لما لها من أهمية على الاقتصاد الأردني، وأيضا أهميتها الكبيرة من ناحية التعامل مع القطاع الأكبر من سكان المملكة، مما أدى بالبنوك إلى القيام بالتطوير لخدمة العملاء بطرق سهلة وسريعة مواكبةً للتطورات التكنولوجية الحديثة.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على درجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.
2. التعرف على مستوى جودة صناعة القرارات الإدارية في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.
3. التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق، الحد من المعوقات التنظيمية، دعم القرار) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: البنوك الأردنية في عمان.

الحدود الزمانية: الشهر الخامس والسادس من العام 2019م.

الحدود البشرية: شاغروا الوظائف القيادية في البنوك الأردنية.

مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

النظام: مجموعة من العناصر المترابطة التي تقوم بتنسيق تام وتفاعل متكامل، تحكمها علاقات وآلية عمل معينة في نطاق محدد، لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام. (النجار، 2007، ص11)

المعلومات: هي مجموعة من الحقائق والأفكار التي يتبادلها الأفراد في الحياة العامة، من خلال وسائل الاتصال المتعددة، ومن خلال مراكز المعلومات المختلفة في المجتمع. (قندلجي وآخرون، 2009، ص30)

نظم المعلومات: آلية تسمح بجمع وتصنيف ومعالجة واسترجاع المعلومات المخزنة، وبناء وانتاح معلومات جديدة من المعلومات السابقة الموجودة في النظام بعد معالجتها. (قندلجي وآخرون، 2009، ص38).

منهج الدراسة:

تعتبر هذه الدراسات من الدراسات الوصفية المسحية، حيث تهدف هذه النوعية من الدراسات إلى وصف واقع المشكلات والظواهر، أو لتحديد الصورة التي يجب أن تكون عليها في ضوء معايير محددة، مع تقديم الاقتراحات والتوصيات التي من الممكن أن تعدل الواقع ليتم التوصل إلى ما يجب أن تكون عليه الأمور. (النعيمي والبياتي وخليفة، 2009، ص:227).

فرضيات الدراسة:

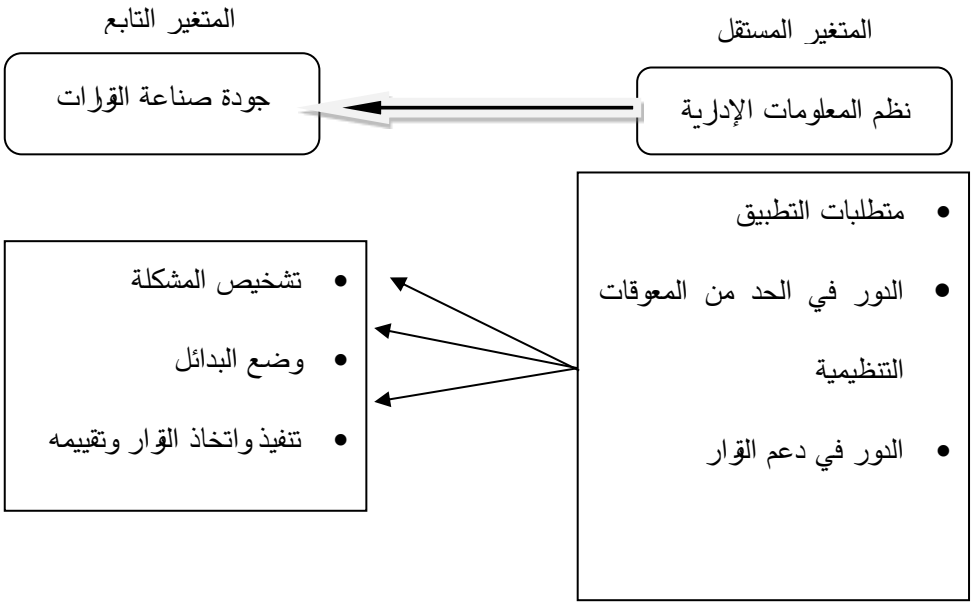
فرضية الدراسة الرئيسية الأولى: يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق، دعم القرار، الحد من المعوقات التنظيمية) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.
2. يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية (الحد من المعوقات التنظيمية) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.
3. يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية (دعم القرار) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.

أنموذج الدراسة:

يتألف أنموذج الدراسة من نظم المعلومات الإدارية كمتغير مستقل وجودة صناعة القرارات الإدارية كمتغير تابع كما هو موضح في الشكل أدناه:



المصدر من إعداد الباحث في ضوء الدراسات بما يخص المستقل والتابع. (التميمي، 2007) و(Kakkonea, 2006)

الإطار النظري للدراسة:

النظم والمعلومات:

النظم:

هو مصطلح يتم استخدامه في الكثير من المجالات، وأكثر المجالات استخداما له المجال الإداري والاقتصادي، وقد عرفها الكثير عدة تعريفات، حيث عرفت بأنها تركيب مهيأ لاستقبال مدخلات ومن ثم معالجتها للوصول والخروج بنتائج مفيدة. (السامرائي والزعبي، 2004، ص: 30)

بينما عرفت على أنها مكونات مجتمعة يربط ما بينها علاقات تفاعلية لتكوين كل متكامل. (حسان، 2008، ص: 50)

ومن تعاريفها أيضا أنها مجموعة مكونة من عناصر الآلات والمكائن والعنصري البشري حيث تربطها علاقات محددة وقوانين معينة، بحيث يكون لكل مكون من النظام دوره المحدد من أجل تحقيق الأهداف المرجوة. (الصيرفي، 2005، ص:25)

المعلومات:

هي الناتج عن عمليات جدولة وترتيب وتنظيم وتحويل البيانات إلى مجموعة معينة، بطرق مناسبة بحيث يصبح الفهم للمستفيد أوضح، مع ملاحظة أن العلاقة بين البيانات والمعلومات هي علاقة يتم من خلالها تجميع وتشغيل البيانات ومن ثم الحصول على المعلومات لاستخدامها في اتخاذ القرارات التي يتم من خلالها تنفيذ الإجراءات. (الصيرفي، 2005، ص:127)

وتعرف أيضا بأنها عملية يتم من خلالها معالجة للبيانات تحليلا وتركيبا لأخذ خلاصة ما تتضمنه البيانات، وتطبيق العمليات الحسابية والمعادلات والطرق الإحصائية والرياضية والمنطقية. (تعلب، 2011، ص: 38)

وتعرف كذلك بأنها البيانات التي تعد لتتشكل بصيغة ذات منفع ولها قيمة للاستخدام الحالي في القرارات المتخذة. (بلال، 2005، ص:21).

نظم المعلومات الإدارية:

مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

يوجد عدة تعاريف لنظم المعلومات الإدارية، نذكر منها الآتي:

هي أنظمة فرعية ضمن نظام كلي للمنظمة، مختص بتحديد وتحليل وتشغيل وإرسال المعلومات إلى المراكز المتخصصة في اتخاذ القرارات، وتكون تلك المعلومات متفقة مع احتياجات المدراء من حيث استخدامها والرجوع إليها في الوقت المناسب. (الصيرفي، 2006، ص:113-114)

وهي مشروع استثماري رأس مالي من متطلباته استخدام حزم متكاملة ومتنوعة من تقنيات تحليل وتصميم النظم وأساليب تخطيط وجدولة إدارة المشروعات، وللنظام دورة تمر بمراحل تتميز بالترابط والتداخل حيث إن مخرجات كل مرحلة هي مدخلات المرحلة التي تليها وهكذا حتى يتم إكمال دورة تطوير النظام. (تعلب، 2011، ص:221)

وهي عبارة عن أنظمة منهجية محوسبة لها القدرة على أخذ البيانات من عدة مصادر، الهدف منها العمل على توفير المعلومات للمستخدمين، وهي أنظمة يتم من خلالها تكييف وصياغة ومعالجة البيانات ومن ثم تقديمها للمدراء عند الحاجة لها. (النجار، 2007، ص:26)

وهي مجموعة مترابطة من أجزاء متكاملة تعمل على إنجاز إشكاليات تشغيل البيانات من أجل تحقيق ما تحتاجه الإدارة من معلومات لكي تستخدمها لغايات التخطيط والرقابة والعمليات الإدارية. (الصيرفي، 2005، ص:263)

العناصر المكونة لنظم المعلومات الإدارية: (الصيرفي، 2005، ص:265)

تتألف العناصر المكونة لنظم المعلومات الإدارية من ثلاثة عناصر، هي:

المدخلات، العمليات التشغيلية، المخرجات.

وفيما يلي سوف نتطرق للتعرف على هذه المكونات:

أولا: المدخلات:

وتتألف مدخلات نظم المعلومات الإدارية من الآتي:

أ. نظم معالجة البيانات: وهي النظم التي تقوم بتوفير البيانات التي تصف مجالات النشاط والعمليات الداخلية للمنظمة.

ب. نظم البحوث والدراسات: وهي النظم التي تختص بدراسة البيئة الخارجية، حيث تقوم بتجميع البيانات الخارجية للقيام بتحليلها والاستفادة منها.

ج. نظم المخابرات: وهي النظم التي تختص بالتركيز على واحدة من عناصر البيئة الخارجية المنافسة، حيث تحليل المعلومات التي تقوم بوصف التحركات والاستراتيجيات للمنظمات المنافسة.

ثانياً: العمليات التشغيلية:

حيث يتم من خلال العمليات التشغيلية، عملية معالجات للبيانات التي قد تم الحصول عليها من المصادر الداخلية والخارجية، ومن ثم يتم إعداد البيانات ومراجعتها وتخزينها ومن ثم إعداد التقارير.

ثالثاً: المخرجات:

وتتكون المخرجات من النماذج الرياضية والكمية من أجل محاكاة الواقع الفعلي، ومن التقارير الدورية سواء أكانت بشكل يومي أو شهري، والتقارير الخاصة والتي يتم إعدادها من أجل موقف محدد يحتاج فيه المدراء لمعلومات غير موجودة في التقارير الدورية، حيث تتوافر هذه التقارير داخل قاعدة بيانات المنظمة ليتم إخراجها وقت الحاجة.

خصائص نظم المعلومات الإدارية:

من أهم الخصائص التي تتميز بها نظم المعلومات الإدارية الآتي: (بسيوني، 2012، ص:23-24)

أ. بعد معالجة وإنتاج البيانات عن طريق عمليات الأعمال في المؤسسة يتم توفير المعلومات، وتقوم نظم المعلومات الإدارية بتقديم تقرير يعرض الإجراءات والطرق التي أتبعت لمعالجة البيانات التي تم توليدها.

ب. تقوم نظم المعلومات بتصميم مواقع العمل عوضا عن عملية تقسيم الموظفين بعيدا عن الشخص الذي يتولى مهام العمل، ويأخذ التصميم بعين الاعتبار مستويات العمل التي يقوم بها الشخص، مع ملاحظة أنها تكون معتمدة بشكل كبير على الهيكل الإداري للمؤسسة.

ج. تصميم المعلومات لتلبي احتياجات متخذي القرارات داخل المؤسسة بكافة المستويات دنيا ووسطى وعليا.

د. تصميم المعلومات لتناسب جميع المجالات المختلفة كالمالية، وشؤون الموظفين، وغير ذلك من المجالات المتعددة.

هـ. تتميز نظم المعلومات الإدارية بأنها مترابطة ومتكاملة مع قواعد البيانات، ويجب أن يكون هذا التكامل خاليا من التكرار في تخزين البيانات ومعالجتها، بحيث يتم وجود نقطة واحدة لإدخال البيانات، ويتم أيضا تحديث ملفات المعلومات لتتطابق البيانات مع أجهزة الحاسوب.

فوائد نظم المعلومات الإدارية: (الوحيدي، 2018، ص:56)

من أهم الفوائد التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية لمتخذي القرار والعاملين الآتي:

1. تقديم المعلومات المختصة بجميع الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة بمختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لها.
2. دراسة وتقييم النشاطات التي تقوم بها المؤسسة، ومن ثم تقييم النتائج من أجل تصحيح الانحرافات التي تقد تحصل في أحد مراحل الإنتاج.
3. تهيئة ظروف مناسبة لاتخاذ القرارات المناسبة ذات الفعالية الكبيرة من خلال عملية التجهيز المختصرة للمعلومات في الوقت المناسب.
4. المساعدة في التنبؤ بمستقبل المؤسسة وتوقع الاحتمالات لاتخاذ الاحتياطات اللازمة فيما إذا حدث خلل في تحقيق الأهداف.
5. حفظ المعلومات والبيانات، التي هي الأساس لعمل المؤسسة، واستخدامها عند الحاجة.
6. المساعدة في العمليات الرقابية.

نظم المعلومات الإدارية ومراحل عملية اتخاذ القرار:

يتفق معظم العلماء على الدور الكبير الذي تؤديه نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات، حيث أن نجاح أي مؤسسة يعتمد على مستوى كفاءة الإدارة في صنع القرارات، حيث أن المعلومات هي الأساس في صنع القرارات، فإذا كانت تلك المعلومات ذات دقة وشمول كبيرين، ويتم توفيرها في الوقت المناسب فإنها سوف تقوم برفع كفاءة المؤسسة، فالقرار الإداري يشكل الاختيار

الأفضل للبدائل المتاحة من بعد التقييم للنتائج التي تترتب عن كل بديل، وطبيعة تأثيرها في تحقيق الأهداف المرجوة. (حسن، 2010، ص:263)

وتصنف المعلومات التي يحتاجها صانعو القرارات إلى الأصناف الآتية:

المعلومات المريحة: هي التي تختص بتلخيص الوضع العام للمؤسسة ولأنشطتها، وتشتمل على نتائج عمليات الإنتاج.

المعلومات التحذيرية: هي التي تقوم بتنبيه المدراء قبل أن تحدث المشكلة للقيام بفعل إداري أو تغيري في الخطط لتفاديها.

المؤشرات الرئيسية: هي معلومات تتعلق بقياسات الجوانب المهمة من الأداء المؤسسي، كحساب العائدات.

المعلومات عن حالة محددة: وهي معلومات عن موضوع يتطلب اهتمام المؤسسة ومدرائها حيث يقوم المدراء بتتبعها بشكل دقيق.

المعلومات الغير رسمية: هي التي تأتي من مصادر غير موثوقة المصدر، وتأخذ صورة الإشاعات التي ربما تكون دقيقة أو خاطئة، فيقوم المدراء بالحصول عليها لأنها تعطي انطباعات عن أفكار الأفراد التي ربما تتحول إلى مشكلة مستقبلا.

المعلومات الخارجية: هي التي يتم الحصول عليها من خارج المؤسسة، وتعكس متغيرات البيئة الخارجية، وهذه المعلومات تعد ضرورية في صياغة رؤية واستراتيجية المؤسسة. (الوحيدي، 2018، ص:57-58)

أهمية القرارات الإدارية

تعد القرارات الإدارية نقطة البداية لفعاليات ونشاطات المؤسسات، ولها دورا هاما في تجميع البيانات عبر وسائل تكنولوجية متعددة، وهكذا تحصل القرارات الإدارية على أهميتها في بيئة العمل، وتقسم أهمية القرارات الإدارية إلى قسمين علمي وعملي، ومن الناحية العلمية تبرز أهميتها كونها وسيلة لاختيار المسؤولين وقدرتهم على القيام بالوظائف والمهام الموكلة إليهم، ومن الناحية العملية تكشف سلوك ومواقف المسؤولين الإداريين والعوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في متخذي القرار، وعليه يسهل مراقبتها والتحكم بها.

أهمية القرارات الإدارية وفقا للقانون الإداري: هي استخدام القرارات الإدارية بصفتها أداة قانونية ناجحة، ومهمة لتحقيق النشاطات الخاصة في الوظائف الإدارية. (عزي، 2012).

أركان القرارات الإدارية: (العدوان، 2013)

أركان القرار الإداري وهي:

الاختصاص: أي أن القرار الإداري صادر عن شخص صاحب ولاية واختصاص.

الشكل والإجراءات: الشكل الخارجي للقرار يساهم في توضيح القرار، والإجراءات المتبعة أي الخطوات التي يجب على المدير تسلسلها في إعداد القرار الإداري قبل صدوره.

المحل: أي النتائج المترتبة على القرار الإداري بمعنى أن يكون جائزا، وغير مخالف للقوانين والأنظمة والتعليمات.

السبب: هو مجموعة من الحالات المادية والقانونية التي تسبق اتخاذ القرار الإداري، وتساهم في دفع الجهة الإدارية لاتخاذ هذ القرار.

الغاية: هي سعي القرار الإداري إلى تنفيذ المصلحة العامة للمؤسسة، وألا يكون شخصي ولمصلحة خاصة.

ويرى الباحث أن هناك مفهوم لصناعة القرار وآخر لاتخاذ القرار أي بمعنى:

صنع القرار: السعي لإيجاد حل نهائي لمشكلة ما تقف عائقا في وجه عمل المؤسسة، والبحث عن الحل الأفضل من بين مجموعة من الحلول المنظورة، وذلك لحل المشكلة وبالتالي صنع القرار.

اتخاذ القرار: مرحلة من مراحل القرار، هو الخلاصة التي توصل إليها صانع القرار بعد جمع المعلومات والأفكار حول مشكلة وإيجاد عدد من الحلول.

مما سبق نستطيع استنتاج أن الفرق بين صنع القرار واتخاذه هو أن صنع القرار عبارة عن عملية تمر بعدة خطوات محددة، من خلال وضع المشكلة قيد الدراسة والبحث للتوصل لاتخاذ القرار المناسب لتفادي وقوع الأمور السلبية، أما اتخاذ القرار فهي عبارة عن رد فعل لما يحيط بالقرار من مؤثرات داخلية أو خارجية، وأن المدير الناجح هو من يكون مستعدا لهذا التوقيت المفاجئ.

اتخاذ القرار:

إن لكل مدير مفهومه وأراؤه وأفكاره حول عملية اتخاذ القرار، فيراه البعض عملية تشاركية بين الأفراد لحل مشكلة ما، للوصل إلى هدف ما، وبعض المدراء يرونه البحث عن حل مناسب من بين الحلول المطروحة، وهذا كله يستدعي اتخاذ قرار حولها.

وفي المجال الاقتصاد ي وخاصة البنوك تكون المشاكل أكثر تعقيدا، وبالتالي اتخاذ القرار أكثر صعوبة، ويكون الربح والخسارة المعيار الأساسي، لذلك صناعة القرار واتخاذه تتطلب إدارة قوية، لتطبيق هذه القرارات للوصول إلى أهداف البنك المرسومة.

فالقرار اختيار من عدة خيارات مطروحة، تمكن المدير من اتخاذ ما يجب اتخاذه، وعملية اتخاذ القرار تبدأ بدراسة المشكلة بموضوعية للوصول إلى قرار ما، ويكون من خلال المفاضلة بين الحلول المطروحة. (العدوان، 2013، ص:20)

آلية اتخاذ القرار:

إن آلية اتخاذ القرار تكون بهدف معالجة مشكلة قائمة أو محتملة أو لتحقيق أهداف مرسومة، لذلك تقوم الإدارات في حالة مواجهة لموقف معين تتطلب اتخاذ قرار بجمع البيانات والمعلومات وتحليلها حول المشكلة للوصول لقرار مناسب من بين الحلول المطروحة، وتقييمها للوصول إلى النتائج المرجوة التي تحقق الهدف المنشود. (شرقي، 1997، ص:22)

وعليه في حالات معينة تتضمن المشكلة أهداف متناقضة في الحلول المطروحة، تتطلب من المدير اتخاذ موقف واضح للتوصل إلى أفضل الحلول من خلال وجود ضوابط تقيس النتائج المتوقعة لكل بديل، وعمل المقارنة بينها لاختيار الأفضل في ظل منافسة بين الحلول المطروحة.

مراحل اتخاذ القرار:

1. تحديد المشكلة: يجب التعمق في دراسة المشكلة لمعرفة جوهرها وليس فقط دراسة ظاهرية تبعد الإدارة عن حقيقتها، ولتحديد المشكلة يجب الإجابة على عدد من الأسئلة منها: ما نوع المشكلة؟ وما هو جوهرها؟ ويجب تعريفها بدقة لتشخيصها على أسس علمية وموضوعية، وبعدها اختيار الحل الأفضل من بين الحلول المطروحة، لتقلل القرارات احتمالات الوقوع في الخطأ.
2. تحديد الهدف: إن الحلول المطروحة قد تقدم أهداف متناقضة، فلابد من تحديد الهدف بدقة من خلال المعرفة بالأهداف العامة والخاصة للمؤسسة والتي على أساسها يقوم المدير بالمفاضلة بين الحلول المطروحة.
3. البحث عن الحلول: أي التحري بعمق عن الحلول المختلفة وتشخيصها، وهذا يعتمد على قدرة الإدارة على التحليل ولابتكار ولإيجاد حلول جديدة، تعتمد على تجارب سابقة وخبرات، من خلال وضع أكبر عدد من الحلول المقترحة لتقليل نسبة الوقوع في الخطأ، ليسهم ذلك كله في تحقيق النتائج والأهداف المرجوة.
4. تقييم الحلول لاختيار أفضلها: إن مميزات أو عيوب الحلول لا تظهر في وقت بحثها واختيار أحدها وإنما عند تطبيق أحد الحلول على أرض الواقع، وعليه يجب أن يكون التقييم قائم على معايير وأسس موضوعية، وعند الاختيار بين الحلول المطروحة يجب مراعاة الأمور التالية:
    أ. مدى توفر الإمكانيات المادية والبشرية لتنفيذه.
    ب. تكلفة الاحتياجات المالية والأرباح أو الخسائر المتوقعة.
    ج. مدى استجابة الموظفين وحسن توقيت التنفيذ.
    د. أن تتحقق السرعة في اختيار الحل.

5. تنفيذ القرار وتقييمه: إن اختيار الحل الأفضل يتوجب التعاون والمتابعة من الجميع لتنفيذه للتأكد من فعالية القرار ونجاحه، وتكون طرق تنفيذ القرار خطية أو شفهية، وأن ترتبط بجدول زمني لتسهيل الرقابة، والتأكد من التنفيذ، والمراجعة والتقييم المستمر (طعمة، 2010، ص:21).

صعوبات اتخاذ القرار:

إن صعوبات اتخاذ القرار قد لا ترضي الجميع ولكنها تمثل الحل الأفضل لتحقيق أهداف المؤسسة وبحسب (ناديا، 1994، ص: 33) من أهم المعوقات ما يلي:

1. عدم إدراك المشكلة بدقة.
2. عدم القدرة على تحديد الهدف الذي يحقق اتخاذ القرار.
3. الشخصية القيادية للمدير.
4. النقص في توفر المعلومات.

نبذة عن البنوك في الأردن:

أولا: تأسيس البنك المركزي http://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=34

تم إنشاء البنك المركزي الأردني وصدر قانونه في عام 1959، وباشر أعماله الأول من شهر تشرين الأول عام 1964، ليخلف مجلس النقد الأردني الذي كان قد أسس عام 1950، وتملك الحكومة الأردنية كامل رأس مال البنك المركزي، ورغم ملكية الحكومة لرأسماله فإن البنك المركزي يتمتع وفق أحكام قانونه بشخصية اعتبارية مستقلة.

ثانياً: مهام البنك المركزي:

1. إصدار أوراق النقد والمسكوكات في المملكة وتنظيمه.
2. الحفاظ على الاستقرار النقدي في المملكة.
3. ضمان قابلية تحويل الدينار الأردني.
4. إدارة احتياطيات البنوك بما يتلاءم ومتطلبات تمويل النشاط الاقتصادي.
5. تعزيز سلامة ومنعة مؤسسات الجهاز المصرفي من خلال تبني أساليب رقابية فعالة وفقا لأحدث المعايير الدولية المطبقة.
6. تقوية المراكز المالية للمؤسسات المصرفية.
7. إدارة نظام المدفوعات الوطني.
8. الاحتفاظ باحتياطي المملكة من الذهب والعملات الأجنبية وإدارته.
9. توفير البيئة المصرفية الملائمة لحشد المدخرات وتمويل الاستثمار.

خدمات البنك المركزي:

1. تلبية احتياجات السوق من النقد بالجودة والفئات المطلوبة.
2. توفير السيولة اللازمة للبنوك المرخصة.
3. منح البنوك المرخصة قروض من خلال أدوات الخصم أو إعادة الخصم أو بيع أو شراء وثائق الائتمان (ومنها الإسناد والكمبيالات والسندات الحكومية .... الخ) أو بضمانة تلك الوثائق.
4. ترخيص البنوك وفروعها ومكاتبها وفروع البنوك الأجنبية ومكاتب التمثيل.
5. مراقبة البنوك المرخصة.
6. تقديم خدمات التقاص والتسويات الإلكترونية فيما بين أعضاء نظام التسويات الفوري الإجمالي.

7. تقديم جميع الخدمات البنكية للحكومة والمؤسسات العامة بما في ذلك حفظ الودائع وفتح الحسابات، إصدار وإدارة أدوات الدين العام، دفع أي أموال في المملكة أو خارجها وتحويلها وتحصيلها وقبولها كأمانة وفتح الاعتمادات المستندية، شراء الشيكات والإسناد والأوراق المالية والذهب والفضة والعملات الأجنبية وبيعها أو تحويلها أو قبولها.
8. إدارة محفظة المملكة الرسمية من العملات الأجنبية.
9. تقديم خدمات تبادل معلومات الائتمان الخاصة بعملاء البنوك المرخصة.
10. تقديم الاستشارات للحكومة حول السياسات المالية والنقدية والاقتصادية ومشاريع القوانين والأنظمة المؤثرة في البيئة الاقتصادية ورفدها بالكوادر المؤهلة.
11. ترخيص شركات الصرافة ومراقبة أعمالها.
12. توفير ونشر وتزويد الجهات الرسمية وغير الرسمية بالنشرات الإحصائية والتقارير الدورية الاقتصادية.
13. إعلان أسعار بيع وشراء العملات الأجنبية.
14. التعريف بمواصفات النقد الأردني والعلامات الأمنية.
15. إصدار المسكوكات التذكارية.
16. ترخيص شركات المعلومات الائتمانية والرقابة عليها.
17. ترخيص شركات التمويل الأصغر والرقابة عليها.

الدراسات السابقة:

دراسة (بوشوشة، بوعشة، 2018): بعنوان (دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الجودة الشاملة داخل المؤسسة الاقتصادية) هدفت الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات الإدارية والجودة الشاملة في التحسين المستمر داخل المؤسسة الاقتصادية، ومعرفة الفروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بالجودة الشاملة تبعا للعوامل الشخصية، وقد تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي عن طريق المقابلة، وتم أيضا اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة، وبلغت عينة الدراسة 445 فردا من العاملين في المؤسسات الاقتصادية لولاية قسنطينة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والجودة الشاملة على مستوى المؤسسات الاقتصادية لولاية قسنطينة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بالجودة الشاملة داخل المؤسسة الاقتصادية تعزى إلى متغير العمر، وتوافر نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الاقتصادية بولاية قسنطينة بشكل كبير.

دراسة (حسن، 2018): بعنوان (أثر نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية)، وقد تم تطبيق الدراسة على قطاع الكهرباء في ولاية الجزيرة للفترة ما بين 2006–2016م، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية على الهيئة القومية للكهرباء في ولاية الجزيرة، وقد تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة وزعت على عينة تكونت من 100 موظف من الهيئة القومية للكهرباء في ولاية الجزيرة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود فروقات بين مكونات نظم المعلومات الإدارية في الهيئة، ووجود أثر إيجابي لنظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات.

دراسة (الوحيدي، 2018): بعنوان (أثر نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في الأردن) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ماهية نظم المعلومات الإدارية الحديثة ، ومعرفة الدوافع لاستخدام واسترجاع الوثائق بإدارة التطوير المؤسسي وإدارة العمليات المساندة والأفرع من المديريات في وزارة الأشغال العامة والإسكان الأردنية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليل، وتم اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول دور نظم المعلومات الإدارية في حل مشكلات الإدارة وحول الحد من المعوقات التنظيمية وتعزيز تنفيذ الأعمال الإدارية، وحول زيادة فاعلية نظام

الرقابة على أداء العاملين، وحول درجة إنجاز المعاملات بالسرعة والدقة المطلوبة، وحول تحقيق الفعالية في الاتصالات ونقل المعلومات في وزارة الأشغال العامة والإسكان الأردنية تعزى لمتغيرات (العمر، والمؤهل الأكاديمي، والتخصص الأكاديمي، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة). وأوصت الدراسة إلى استخدام نظم المعلومات الإدارية بدلا من اتباع الطريقة اليدوية في تدوين البيانات وإنجاز المعاملات، والتركيز على استخدام نظم المعلومات الإدارية المتطورة لدى كافة المؤسسات في الأردن، والعمل على عقد الندوات والحوارات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية، وتوفير الأجهزة اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية الحديثة.

دراسة (الواعر وتليلاني، 2017): بعنوان (فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات) هدفت الدراسة إلى قياس درجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات، وطبقت الدراسة على مؤسسة عمر بن عمر في قالمة، وتم تصميم استبيان لهذا الغرض تكون من خمسة أبعاد: سرية المعلومات، جودة المعلومات، رشا المستخدم، الاستجابة للتغييرات، ملائمة النظام للمستويات الإدارية، تم ربطها بممارسات إدارة الأزمات والتي تكونت من أربعة أبعاد: تحليل الأزمة، تحديد المشكلة، إدارة الأزمة، متابعة الأزمة)، وتكونت عينة الدراسة من 65 فرد تم اختيارهم عشوائيا، وتم تحليل البيانات عن طريق برمجية Spss، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات في المؤسسة.

دراسة (الطاهر، 2015): بعنوان (أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في منشآت الأعمال) هدفت إلى معرفة أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في منشآت الأعمال ودراسة الدور الذي تؤديه نظم المعلومات الإدارية في عملية الأداء الإداري، وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة حيث تم جمع البيانات من وحدة تنفيذ السدود، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة على أداء العاملين، ووجود علاقة بين نظم المعلومات الإدارية ومختلف الأنشطة الإدارية في وحدة تنفيذ السدود وأن وحدة التنفيذ تطبق نظم المعلومات الإدارية مما يدل على أن هذه المؤسسة تتميز بالكفاءة والجودة العالية، وأوصت الدراسة بأهمية أن يتم تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات حيث أنها تساعد على تطوير الأداء الإداري بشكل كبير، والعمل على مشاركة العاملين في القسم المختص بالنظام، وتشجيع الإدارة العليا في وحدة السدود على استخدام نظم المعلومات.

دراسة (Osodo & Rono, 2014): بعنوان (Management Information Systems As A Strategic Tool For Employee Performance "A case study of Kenindia Assurance Company) هدفت إلى إلقاء الضوء على نظم المعلومات الإدارية في شركة الضمان الكندية، وتأثيرها على تحسين وتطوير أداء الموظفين، وتكونت عينة الدراسة من مدراء الفروع والموظفين والمدراء القانونيين ومدراء تكنولوجيا المعلومات، واعتمدت الدراسة المنهج النوعي، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي عنطريق الاستبيان لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى وجود وصول متقدم للمصادر مع تحقيق رضا الموظفين، وأن أبرز التحديات تتمثل في السلطة والقوة، مقاومة تغيير نظم المعلومات وعدم وضوح القواعد والمسؤوليات.

دراسة (Shehadeh & Malkawi, 2013): بعنوان (The Impact of MIS on The Performance of Governmental Organizations "Study at Jordanian Ministry Of Planning) هدفت هذه الدراسة للتعرف على الدور الذي تؤديه نظم المعلومات الإدارية في المنظمات الحكومية وكيفية تأثيره على أداء الموظفين، واعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة لوزارة التخطيط الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود أثر للمكونات المادية والبرمجية على أداء المنظمات الحكومية، ووجود أثر احصائي للشبكات والإجراءات ونظم المعلومات الإدارية بالمجمل على الأداء الوظيفي.

دراسة (الجوازنة، 2013): بعنوان (أثر نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية في جامعة الشرق الأوسط الأردنية)، هدفت الدراسة للتعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية في جامعة الشرق الأوسط الأردنية، تم استخدام المنهج المسحي واعتماد الاستبيان كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية

في جودة القرارات الإدارية في جامعة الشرق الأوسط الأردنية، وعدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية لتصورات العاملين نحو نظم المعلومات الإدارية يعزى للنوع الاجتماعي، ووجود فرق ذو دلالة إحصائية لتصورات العاملين نحو نظم المعلومات الإدارية يعزى للخبرة وكانت الأعلى لدى الحاصلين على الدراسات العليا، وأوصت الدراسة بحث الجامعات على القيام بتوفير المعدات اللازمة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية، وتوفير شبكة إنترنت لنقل المعلومات بين الدوائر في العمل.

دراسة (Ali, Frangias, 2012): بعنوان (Measuring the Effect of Management Factors on the Performance of Dairy manufacturing Companies in Golestan Province) هدفت الدراسة للتعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي داخل مصانع الألبان في مقاطعة غولستان في ايران، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن أسلوب المركزية في الإدارة والعوامل التحفيزية للموظفين يشكلان أهم العوامل الأساسية التي تؤثر على الأداء، وأوصت الدراسة بعدم استخدام المركزية لأنها تقلل من الإنجاز في العمل وتبطئ من سرعة نقل المعلومات عبر التسلسل الإداري.

دراسة (ناجي، الديك، القط، 2011): بعنوان (مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية في شركة جوال الفلسطينية)، هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية في شركة جوال الفلسطينية، واكتشاف الصعوبات التي تؤثر في اتخاذ القرارات الإدارية، وتحديد دور نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة بين نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية في شركة جوال الفلسطينية، ووجود تأثير إيجابي على جودة القرارات الإدارية في الشركة، وعدم وجود تأثير ذو دلالة معنوية لنظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية في المتخذة في المستويات الإدارية الوسطى، وأوصت الدراسة بزيادة كفاءة نظم المعلومات الإدارية على المستويات الإدارية الوسطى.

دراسة (عبدالجليل، 2011): بعنوان (نظم المعلومات الإدارية ودورها في تطوير العمل الإداري بالمؤسسات الخدمية: دراسة حالة وزارة التخطيط العمراني – كوستي) هدفت الدراسة إلى تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير العمل الإداري بوزارة التخطيط العمراني بمدينة كوستي، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: نظم المعلومات الإدارية التقليدية هي الأكثر استخداما في وزارة التخطيط العمراني، وجود أهمية كبيرة لنظم المعلومات الإدارية في العمل الإداري، وأوصت الدراسة بالعمل على تدريب العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية، والإسراع بتنفيذ النظام المقترح من قبل الباحث مما يساعد كثيرا في عملية التخطيط داخل الوزارة.

دراسة (حنظل، 2009): بعنوان (اثر عناصر نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اثر عناصر نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في دائرة الضريبة في بغداد، وقد تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة تم توزيعها على عينة عشوائية بلغت 75 فرداً تم استرجاع 55 استمارة صالحة لأغراض الدراسة والتحليل، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية وأثر ذو دلالة إحصائية لعناصر نظم المعلومات الإدارية في فاعلية عملية اتخاذ القرارات، وأوصت الدراسة بالعمل على خلق جو من المشاركة الفعالة بين العاملين على هذه البرامج والمستخدمين لها من أجل تطويرها.

دراسة (أحمد، 2008): بعنوان (أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في إدارة القوى العاملة) هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أهمية استخدام نظم المعلومات الإدارية في إدارة القوى العاملة ومعرفة مدى استخدام الأهداف والحقائق لوضع السياسات السليمة للاختيار والتعيين، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان كأداة للدراسة، حيث تكونت عينة الدراسة من عدد من الأساتذة والإداريين والمفتشين في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وجامعة جوبا، وتوصلت الدراسة إلى الأهمية الكبيرة لنظم المعلومات الإدارية في الاختيار والتعيين وضرورة استخدامه، وأهميته في التدريب وفي تخطيط القوى العاملة.

دراسة (Supattra, 2007): بعنوان (The Influence Of Management Information Systems & Information Technology on Management Performance and Satisfaction) هدفت هذه الدراسة لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء الإداري، واستخدمت الدراسة أسلوب التحليل الوصفي اعتمادا على الاستبيان كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 170 مدير من المدراء التنفيذيين في مؤسسات تايلاند، وتوصلت الدراسة إلى أن الزيادة في الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى زيادة فاعلية وكفاءة المنظمة وتطور العمل، وأوصت الدراسة بزيادة ثقافة العاملين بتطبيق نظم المعلومات الإدارية.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تشابهت هذه الدراسة مع دراسة (ناحي وآخرون، 2011) ومع دراسة (الجوازنة، 2013) ومع دراسة (حسن، 2018) من حيث متغيري الدراسة التابع والمستقل مع وجود اختلاف في مجتمع الدراسة، واختلفت مع الدراسات الأخرى من حيث المتغير التابع (جودة صناعة القرارات الإدارية)، وتميزت هذه الدراسة من حيث أنها طبقت على البنوك الأردنية، حيث من الممكن أن يتم الاستفادة من نتائج هذه الدراسة لتحسين واقع نظم المعلومات الإدارية فيها وتطويرها.

الإطار التطبيقي للدراسة:

مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع الدراسة من البنوك الأردنية العاملة في عمان وفروعها، حيث بلغ عددها (560)، وتم أخذ عينة مناسبة من مجتمع الدراسة بلغ عددها 260 من مدراء أفرع البنوك العاملة في عمّان.

أداة الدراسة وأسلوب معالجة البيانات:

تم تصميم الاستبيان كأداة للدراسة، حيث تكون من ثلاثة أجزاء، الجزء الأول: تكون من المتغيرات الشخصية، الجزء الثاني: الفقرات المعبرة عن أبعاد المتغير المستقل، الجزء الثالث: الفقرات المعبرة عن محاور المتغير التابع، وقد تم استخدام برمجية التحليل الإحصائي Spss Ver21 لإدخال البيانات وتحليلها، حيث تم استخدام الطرائق الإحصائية الآتية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، اختبار تحليل الانحدار البسيط والمتعدد.

اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

لاختبار صدق أداة الدراسة تم عرضها في صورتها الأولية على مجموعة مختصة من الأساتذة في نفس موضوع الدراسة، وتم الأخذ بآرائهم والقيام بالتعديلات المطلوبة ليصبح استبيان الدراسة مطابق من حيث الفهم والصياغة لمجتمع الدراسة.

ولاختبار ثبات أداة الدراسة تم تطبيق الاستبيان على مجموعة استطلاعية من مجتمع الدراسة بلغ عددها 25 فرداً، وتم إدخال البيانات لبرمجية Spss ومن ثم إيجاد معاملات الثبات كرونباخ ألفا، ومن خلال النتائج في الجدول رقم (1) نلاحظ أن جميع معاملات كرونباخ ألفا كانت تتراوح ما بين 0.8–0.88، وجميعها صالحة لأغراض الدراسة حيث أنها أكبر من (60%). (Malhotra,2004, p.268).

الجدول رقم (1). معاملات كرونباخ ألفا لاختبار ثبات أداة الدراسة

المتغير	المعامل
متطلبات نظم المعلومات الإدارية	0.83
دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرار	0.80
دور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية	0.84
نظم المعلومات الإدارية ككل	**0.88**
تشخيص المشكلة	0.87
وضع البدائل	0.85

المتغير	المعامل
تنفيذ واتخاذ القرار وتنفيذه	0.84
جودة صناعة القرارات ككل	**0.84**

المعالجة الاحصائية المستخدمة:

من خلال برنامج الحزمة الاحصائية SPSS تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسب المئوية، والتكرار، والأهمية النسبية التي حُددت من خلال الصيغة التالية:

طول الفترة =	الحد الأعلى – الحد الأدنى	=	5 −1	= 1.33
	عدد المستويات		3	

ليكون عدد المستويات كالتالي:

الجدول رقم (2). المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة

المستوى	الفترة
المنخفض	2.33 −1
المتوسط	3.66 – 2.34
المرتفع	5 – 3.67

وتم ايجاد التكرارات والنسب المئوية، وتم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط والمتعدد.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الشخصية:

الجدول رقم (3). توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيراتهم الشخصية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	248	95.4
	أنثى	12	4.6
العمر	أقل من 35 سنة	185	71.2
	من 36−40 سنة	47	18.1
	أكثر من 40 سنة	28	10.8
المؤهل العلمي	بكالوريوس	204	78.5
	دراسات عليا	56	21.5
المجموع		260	100

يشير الجدول رقم (2) إلى توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيراتهم الشخصية، حيث كان توزيعهم كالآتي:

ما نسبته من أفراد عينة الدراسة (95.4%) من الذكور، وما نسبته (4.6%) من الإناث، وهذا عائد إلى أن الوظائف القيادية بالعادة تكون من الذكور. وما نسبته (71.2%) من أفراد عينة الدراسة ينتمون للفئة العمرية التي تقل عن 35 سنة، وما نسبته (18.1%) منهم ينتمون للفئة العمرية الواقعة ما بين (36−40 سنة)، بينما بلغت نسبة الفئة التي تزيد أعمارهم عن 40 سنة (10.8%). والنسبة الأكبر والتي بلغت (78 %) من أفراد عينة الدراسة هم من الحاصلين على درجة البكالوريوس.

التحليل الوصفي لأبعاد الدراسة (المتغير المستقل والتابع):

أولاً: نظم إدارة المعلومات الإدارية:

1) متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية:

الجدول رقم (4). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لفقرات بعد متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
تواكب التطورات التكنولوجية الحاصلة	3.99	0.952	مرتفعة
يوجد قاعدة معلومات متكاملة	3.76	1.038	مرتفعة
يتم عمل دورات متقدمة للتعامل مع أنظمة المعلومات الإدارية	3.7	1.033	مرتفعة
يتم تطوير الأنظمة بشكل دوري	3.59	1.068	متوسطة
يوجد شبكة اتصال حديثة	3.58	1.071	متوسطة
يتوفر كادر صيانة مميز حاضر عند أي حلل يحدث	3.55	1.129	متوسطة
يتم عمل صيانة لأجهزة الحاسوب بشكل مستمر وسريع	3.52	1.113	متوسطة
يتوفر برمجيات مستخدمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية	3.45	1.048	متوسطة
الأجهزة الموجودة تتميز بالحداثة	3.37	1.161	متوسطة
المتوسط الكلي	3.61	0.714	متوسطة

من خلال النتائج في الجدول رقم (4) نلاحظ أن المتوسط الكلي لتطبيق نظم المعلومات الإدارية قد بلغ (3.61) بانحراف معياري (0.714)، وهذا المتوسط الحسابي يدل على درجة متوسطة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة. وتراوحت درجات الموافقة على هذا البعد ما بين (3.37–3.99)، حيث حصلت جميع الفقرات على متوسطات ذات درجات متوسطة عدا الفقرات "تواكب التطورات التكنولوجية الحاصلة، يوجد قاعدة معلومات متكاملة، يتم عمل دورات متقدمة للتعامل مع أنظمة المعلومات الإدارية" فقد حصلت على درجات مرتفعة. مما سبق يتبين بأن البنوك الأردنية ما زالت بحاجة إلى توفير متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية بشكل أكبر.

2) متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية:

الجدول رقم (5). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لفقرات بعد دور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
أدى تطبيق نظم المعلومات الإدارية إلى التقليل من الحاجة إلى الجولات الميدانية	3.74	0.942	مرتفعة
يتم توفير الأجهزة والمعدات اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية	3.61	1.087	متوسطة
يتم الحاق المدراء بدورات لتطوير مهاراتهم على استخدام نظم المعلومات الإدارية	3.58	1.064	متوسطة
أسهم تطبيق نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء في العمل	3.55	1.156	متوسطة
أدى تطبيق نظم المعلومات الإدارية إلى الحد من الفساد الإداري	3.53	1.116	متوسطة

أدى تطبيق نظم المعلومات الإدارية إلى الالتزام بالقوانين والأنظمة	3.48	0.944	متوسطة
يوجد لدى الإدارة العليا قناعة باستخدام نظم المعلومات الإدارية	3.46	1.155	متوسطة
يتمتع المدراء في البنوك بقدرتهم على اتخاذ القرارات	3.45	1.116	متوسطة
يتم توفير الأنظمة الحديثة في مجال نظم المعلومات الإدارية	3.42	1.117	متوسطة
يوجد اتصال بين الأقسام لتسهيل تطبيق أنظمة المعلومات	3.41	1.197	متوسطة
أدى نظم المعلومات الإدارية إلى عدم الحاجة إلى التقارير الكتابية	3.35	0.97	متوسطة
يتم حل أي مشكلة تواجه تطبيق نظم المعلومات الإدارية	3.34	1.16	متوسطة
تعتمد الإدارة على نتائج نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات	3.34	1.167	متوسطة
أدى استخدام نظم المعلومات الإدارية إلى الحد من ارتكاب الأخطاء في العمل	3.26	1.172	متوسطة
المتوسط الكلي	3.47	0.715	متوسطة

من خلال النتائج في الجدول رقم (5) نلاحظ أن المتوسط الكلي لدور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية قد بلغ (3.47) بانحراف معياري (0.715)، وهذا المتوسط الحسابي يدل على درجة متوسطة لدور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية في البنوك الأردنية من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة. وتراوحت درجات الموافقة على هذا البعد ما بين (3.26–3.74)، حيث حصلت جميع الفقرات على متوسطات ذات درجات متوسطة عدا الفقرة "أدى تطبيق نظم المعلومات الإدارية إلى التقليل من الحاجة إلى الجولات الميدانية" فقد حصلت على درجة مرتفعة.

3) متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية:

الجدول رقم (6). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لفقرات بعد دعم القرار

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
يتم مواكبة التطورات التكنولوجية التي تستخدمها نظم المعلومات الإدارية	3.99	0.948	مرتفعة
يوجد سهولة في فهم وتطبيق نظم المعلومات الإدارية	3.95	0.955	مرتفعة
يتم تقديم الدعم لمراحل اتخاذ القرارات	3.84	1.237	مرتفعة
تقوم نظم المعلومات الإدارية بتجهيز المعلومات بشكل مختصر لتزويد مستويات الإدارة العليا بها	3.82	1.148	مرتفعة
تدعم نظم المعلومات الإدارية قرارات الإدارة العليا	3.68	1.084	مرتفعة
المتوسط الكلي	3.86	0.741	مرتفعة

من خلال النتائج في الجدول رقم (6) نلاحظ أن المتوسط الكلي لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرار قد بلغ (3.86) بانحراف معياري (0.741)، وهذا المتوسط الحسابي يدل على درجة مرتفعة لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرار في البنوك الأردنية من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة. وتراوحت درجات الموافقة على هذا البعد ما بين (3.68–3.99)، حيث حصلت الفقرة "يتم مواكبة التطورات التكنولوجية التي تستخدمها نظم المعلومات الإدارية" على أعلاها، ويعود ذلك إلى التطورات التكنولوجية السريعة الحاصلة على مستوى العالم أجمع.

ثانياً: جودة صناعة القرارات:

1) تشخيص المشكلة:

الجدول رقم (7). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لفقرات بعد تشخيص المشكلة

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
يحلل متخذو القرار المشكلة بدقة	3.99	1.054	مرتفعة
يحدد متخذو القرار درجة أهمية المشكلة	3.93	0.966	مرتفعة
يتم التعبير عن المشكلة بطريقة واضحة ومناسبة	3.89	1	مرتفعة
يحدد متخذو القرار طبيعة الموقف الذي أدى إلى حدوث المشكلة	3.73	1.191	مرتفعة
يحصل متخذو القرار على البيانات اللازمة لدراسة وفهم المشكلة	3.71	1.161	مرتفعة
المتوسط الكلي	3.85	0.913	مرتفعة

من خلال النتائج في الجدول رقم (7) نلاحظ أن المتوسط الكلي لتشخيص المشكلة قد بلغ (3.85) بانحراف معياري (0.913)، وهذا المتوسط الحسابي يدل على درجة مرتفعة لتشخيص المشكلة من قبل المدراء في البنوك الأردنية من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة. وتراوحت درجات الموافقة على هذا البعد ما بين (3.71–3.99)، حيث حصلت الفقرة "يحلل متخذو القرار المشكلة بدقة" على أعلاها، مما يدل على أن مدراء البنوك عينة الدراسة لديهم قدرة جيدة على تشخيص المشاكل التي قد تحصل حيث أن طبيعة دقة عمل البنوك تتطلب تشخيص دقيق وسريع لأي مشكلة قد تحصل.

2) وضع البدائل:

الجدول رقم (8). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لفقرات بعد وضع البدائل

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
يوجد قدرة لدى متخذو القرار لتحديد البدائل الأكثر ملائمة للبيئة الخارجية	3.56	1.094	متوسطة
يتم وضع بدائل تتناسب وآلية عمل وفلسفة البنك	3.53	1.225	متوسطة
يترتب تصنيف البدائل ترتيبها للأخذ بالأنسب منها	3.49	1.305	متوسطة
يبتعد متخذو القرار عن التحيز الشخصي قدر الإمكان	3.48	1.147	متوسطة
يتم وضع بدائل متعددة للمشكلة	3.47	1.184	متوسطة
المتوسط الكلي	3.51	1.028	متوسطة

من خلال النتائج في الجدول رقم (8) نلاحظ أن المتوسط الكلي لوضع البدائل قد بلغ (3.51) بانحراف معياري (1.028)، وهذا المتوسط الحسابي يدل على درجة متوسطة لوضع البدائل من قبل المدراء في البنوك الأردنية من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة. وتراوحت درجات الموافقة على هذا البعد ما بين (3.47–3.56)، حيث حصلت الفقرة "يوجد قدرة لدى متخذو القرار لتحديد البدائل الأكثر ملائمة للبيئة الخارجية" على أعلاها، وهذا يدل على أن المدراء في البنوك بحاجة لدورات تدريبية متعلقة بعملية وضع البدائل في صنع القرارات.

3) تنفيذ واتخاذ القرار وتقييمه:

الجدول رقم (9). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لفقرات بعد تنفيذ واتخاذ القرار وتقييمه

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
القرارات المتخذة للتطبيق تتلاءم مع رؤية ورسالة البنك	4.33	0.829	مرتفعة
يتم صياغة القرار بصورة واضحة وبسيطة	4.31	0.962	مرتفعة
يقوم متخذو القرار باستخلاص المؤشرات والمعلومات التي تساعده على اتخاذ القرار المناسب	4.3	1.202	مرتفعة
يوجد قدرة مناسبة لدى متخذو القرار على التفكير المنطقي والمبدع	4.26	1.073	مرتفعة
يتم اختيار الوقت المناسب لتطبيق القرار	4.25	0.964	مرتفعة
يقوم متخذو القرار بتحليل البيانات بشكل دقيق لاتخاذ القرار وتنفيذه	4.17	1.078	مرتفعة
يتم دراسة ماهية المعلومات لتنفيذ القرار للقيام بحلها	4.17	0.927	مرتفعة
لدى متخذو القرار تفكير مبتكر يقوم على انتاج أفكار جديدة	4.13	1.129	مرتفعة
القرارات المتخذة للتطبيق تخدم أهداف البنك	4.02	0.974	مرتفعة
يستخدم متخذو القرار الطرق الفنية الحديثة في تنفيذ القرارات	3.98	1.028	مرتفعة
يتم اختيار الوقت المناسب لمتابعة القرار	3.8	1.118	مرتفعة
يستغل متخذو القرار الموارد المتاحة على أكمل وجه في تنفيذ القرار	3.67	1.089	مرتفعة
المتوسط الكلي	4.12	0.789	مرتفعة

من خلال النتائج في الجدول رقم (9) نلاحظ أن المتوسط الكلي لتنفيذ واتخاذ القرار وتقييمه قد بلغ (4.12) بانحراف معياري (0.789)، وهذا المتوسط الحسابي يدل على درجة مرتفعة لتنفيذ واتخاذ القرار وتقييمه من قبل المدراء في البنوك الأردنية من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة. وتراوحت درجات الموافقة على هذا البعد ما بين (3.67–4.33)، حيث حصلت الفقرة "القرارات المتخذة للتطبيق تتلاءم مع رؤية ورسالة البنك" على أعلاها.

اختبار فرضيات الدراسة:

فرضية الدراسة الرئيسية الأولى: يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق، دعم القرار، الحد من المعوقات التنظيمية) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.

من أجل اختبار هذه الفرضية، فقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Standard Multiple Regression) حيث تم التأكد قبل استخدام هذا الأسلوب من عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة (Multicolinearity) بالإضافة إلى استيفاء البيانات لشرط التوزيع الطبيعي، ويشير الجدول (10) إلى أن معامل التباين المسموح به للمتغيرات المستقلة كان أقل من 1 وأكبر من 0.10 كما كانت قيم معامل تضخم التباين أقل من 10 حيث يعد ذلك مؤشرا إلى عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة (Hair et al., 1988).

جدول رقم (10). نتائج اختبار VIF لاختبار جاهزية متغيرات الدراسة

	Tolerance	VIF
متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية	0.6	1.668
دور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية	0.54	1.853
دعم القرار	0.644	1.553

جدول رقم (11). نتيجة تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

البعد	Beta	t	Sig.
متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية	0.293	5.032	0.000*
دور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية	0.028	0.457	0.000*
دعم القرار	0.48	8.543	0.648
R	.693[a]		
R Square	0.48		
Adjusted R Square	0.474		
F	78.889		

يشير الجدول السابق إلى أن أبعاد نظم المعلومات الإدارية تمارس تأثيراً معنوياً على جودة صناعة القرارات، ويظهر ذلك من خلال قيمة F البالغة (78.889) وهي قيمة معنوية عند مستوى 0.05 وهو ما يدل أيضاً على معنوية الأنموذج.

كما تظهر النتائج أن 48.70 من الاختلافات الحاصلة في جودة صناعة القرارات تعود لتطبيق نظم المعلومات الإدارية.

مما سبق نستطيع قبول الفرضية التي تنص على: يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق، دعم القرار، الحد من المعوقات التنظيمية) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة ($0.05\geq\alpha$) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.

الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة ($0.05\geq\alpha$) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.

لاختبار فرضية الدراسة الفرعية الأولى من الرئيسية الأولى تم استخدام اختبار تحليل الانحدار، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (12). نتيجة تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى

البعد	Beta	t	Sig.
متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية	0.547	10.486	0.000*
R	.547[a]		
R Square	0.299		
Adjusted R Square	0.296		
F	109.967		

يشير الجدول السابق إلى أن تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية يمارس تأثيراً معنوياً على جودة صناعة القرارات الإدارية ويظهر ذلك من خلال قيمة F البالغة (109.967) وهي قيمة معنوية عند مستوى 0.05 وهو ما يدل أيضاً على معنوية الأنموذج.

كما تظهر النتائج أن 29.9 % من الاختلافات الحاصلة في جودة صناعة القرارات الإدارية تعود لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية.

مما سبق نستطيع قبول الفرضية التي تنص على: يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة (α≥0.05) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.

الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية (الحد من المعوقات التنظيمية) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة (α≥0.05) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.

لاختبار فرضية الدراسة الفرعية الثانية من الرئيسية الأولى تم استخدام اختبار تحليل الانحدار، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (13). نتيجة تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى

Sig.	t	Beta	البعد
0.000*	8.703	0.476	دور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية
		.476[a]	R
		0.227	R Square
		0.224	Adjusted R Square
		75.75	F

يشير الجدول السابق إلى أن دور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية يمارس تأثيراً معنوياً على جودة صناعة القرارات الإدارية ويظهر ذلك من خلال قيمة F البالغة (75.75) وهي قيمة معنوية عند مستوى 0.05 وهو ما يدل أيضاً على معنوية الأنموذج.

كما تظهر النتائج أن 22.7 % من الاختلافات الحاصلة في جودة صناعة القرارات الإدارية تعود لدور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية.

مما سبق نستطيع قبول الفرضية التي تنص على: يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية (الحد من المعوقات التنظيمية) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة (α≥0.05) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.

الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية (دعم القرار) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة (α≥0.05) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.

لاختبار فرضية الدراسة الفرعية الثالثة من الرئيسية الأولى تم استخدام اختبار تحليل الانحدار، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (14). نتيجة تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى

البعد	Beta	t	Sig.
دعم القرار	0.64	13.381	0.000*
R	.640[a]		
R Square	0.41		
Adjusted R Square	0.407		
F	179.059		

يشير الجدول السابق إلى أن دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرار يمارس تأثيراً معنوياً على جودة صناعة القرارات الإدارية ويظهر ذلك من خلال قيمة F البالغة (179.059) وهي قيمة معنوية عند مستوى 0.05 وهو ما يدل أيضاً على معنوية الأنموذج.

كما تظهر النتائج أن 0. 41% من الاختلافات الحاصلة في جودة صناعة القرارات الإدارية تعود لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرار.

مما سبق نستطيع قبول الفرضية التي تنص على: يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية (دعم القرار) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة ($0.05\geq\alpha$) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

أشارت نتائج البحث إلى أن متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية قد توافرت بدرجة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن نظم المعلومات الإدارية والتطورات التكنولوجية المتسارعة تتطلب توافر متطلبات مادية وبشرية وتقنية ذات جودة عالية، وجاءت هذه النتيجة متوافقة مع دراسة (بوشوشة، بوعشة، 2018) ومع دراسة (الشيخ، 2003).

كما أشارت النتائج إلى وجود درجة متوسطة لدور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية في البنوك الأردنية من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة، ويعزو الباحث ذلك لأن هناك بنوك ما زالت لا تعتمد كليا على تطبيق نظم المعلومات الإدارية مما يؤدي إلى ألا يكون هناك نتيجة ظاهرة بشكل كبير لتأثيرها في الحد من المعوقات التنظيمية في البنوك الأردنية، وتوافقت هذه النتيجة مع دراسة (الوحيدي، 2018)

وأظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرار في البنوك الأردنية من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة، ويعزو الباحث ذلك إلى الدور الكبير الذي تؤديه نظم المعلومات الإدارية في القرارات الإدارية من نواحي متعددة كالسرعة وقلة الأخطاء مما يشكل إعطاء صورة حسنة عن الإدارات وبالتالي دعم قراراتها من الجهات الأعلى. كما أظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة لتشخيص المشكلة ولتنفيذ واتخاذ القرار وتقييمه من قبل المدراء في البنوك الأردنية من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة، ويعزو الباحث هذه النتيجة بأن من سياسات البنوك الأردنية اختيار الكفاءات لوضعها في الوظائف الإشرافية، عدا

عن متابعة البنوك للتطورات التكنولوجية وإعطاء إداراتها دورات متقدمة للتعامل مع الأنظمة الحديثة ودورات متخصصة في صناعة القرارات لما للموضوع من أهمية فاعلة وكبيرة في الإدارة.

وأشارت النتائج إلى وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق، دعم القرار، الحد من المعوقات التنظيمية) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات. وتوافقت هذه النتيجة مع دراسة (ناجي، الديك، القط، 2011)، ومع دراسة (الجوازنه، 2013) و(الواعر وتليلاني، 2017) و(الحسن، 2018).

كما وتبين وجود درجة متوسطة لوضع البدائل من قبل المدراء في البنوك الأردنية من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة، ويعزو الباحث ذلك لصعوبة الاختبار بسبب كثرة البدائل وتشابهها على الأغلب.

وأظهرت النتائج أنه يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.

وتم التوصل إلى أنه يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية (الحد من المعوقات التنظيمية) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.

وأظهرت النتائج أنه يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية (دعم القرار) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، أيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.

ثانياً: التوصيات:

من خلال ما توصل إليه الباحث من نتائج، فإنه يوصي بالآتي:

- العمل على تكثيف الدورات التدريبية لصناع القرار من أجل مواكبة التطورات الحاصلة فيما يتعلق بنظم المعلومات الإدارية وتطبيقها.
- العمل على إجراء دراسات للتعرف على معيقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية.
- العمل على تحديث الأجهزة بشكل دوري.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

أحمد، عمر (2008)، أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في إدارة القوى العاملة، **رسالة ماجستير**، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

بلال، محمد إسماعيل (2005)، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.

بوشوشة، هبة وبوعشة، مبارك (2018)، دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الجودة الشاملة داخل المؤسسة الاقتصادية، **رسالة ماجستير**، جامعة أم البواقي، الجزائر.

تعلب، سيد صابر (2011)، **نظم المعلومات الإدارية**، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.

التميمي، وسالم خالد، (2007)، العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات وأثرها في صنع واتخاذ القرارات، **رسالة ماجستير**، علوم في الإدارة العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد

الجوازنة، أسيل صابر (2013)، أثر نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية في جامعة الشرق الأوسط الأردنية، **رسالة ماجستير**، جامعة الزعيم الأزهري، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، السودان.

حسان، محمد أحمد (2008)، **نظم المعلومات الإدارية**، الدار الجامعية، الإسكندرية.

حسن، طعمه (2010)، **نظرية اتخاذ القرارات: أسلوب كمي تحليلي**، ط1، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع.

حنظل، قاسم (2009)، أثر عناصر نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، **مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية**، جامعة تكريت.

السامرائي، إيمان والزعبي، هيثم محمد (2004)، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الصفاء، ط1، عمان، الأردن، ص30.

السعودي، موسى (2005)، أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان، **مجلة دراسات العلوم الإدارية**، عمان، العدد 1، مجلد 23.

شرقي، حسن (1997). **نظرية القرارات الإدارية مدخل كمي في الإدارة**، ط1، عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

شيخ، أميمة فؤاد (2003)، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على تحسين الأداء الإداري، **رسالة ماجستير**، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

الصيرفي، محمد (2005)، **القرار الإداري ونظم دعمه**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.

الصيرفي، محمد (2005)، **نظم المعلومات الإدارية**، ط1، مؤسسة طيبة، القاهرة، مصر.

الصيرفي، محمد وحامد، عبد الغني (2006)، **الاتصالات الدولية ونظم المعلومات**، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، ص113-114.

الطاهر، محمد علي (2015)، أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في منشآت الأعمال، **بحث ماجستير**، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا،

طعمة، حسين (2010). **نظرية اتخاذ القرارات أسلوب كمي تحليلي**، ط1، عمان، الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع.

عبد الجليل، اشتياق (2011)، نظم المعلومات الإدارية ودورها في تطوير العمل الإداري بالمؤسسات الخدمية، **رسالة ماجستير، جامعة كوستي**.

عبد الحميد بسيوني (2012)، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

قندلجي، عاكر، والجنابي، علاء (2009)، **نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، دار المسيرة، ط5، عمان.

المغربي، عبد الحميد (2002)، **نظم المعلومات الإدارية (الأسس والمبادئ)**، المكتبة العصرية، المنصورة.

ناجي، عدي والديك، محمد والقط، أحمد (2011)، مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية في شركة جوال الفلسطينية، **بحث**، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة النجاح الوطنية.

ناديا، أيوب (1994). **نظرية القرارات الإدارية**، ط1، دمشق، سوريا، مطابع جامعة دمشق.

النجار، فايز (2007)، **نظم المعلومات الإدارية**، دار حامد، ط2، عمان، الأردن.

النعيمي، محمد عبد العال، والبياتي، عبد الجبار توفيق، وخليفة، غازي جمال (2009). **طرق ومناهج البحث العلمي**، عمان، دار الوراق.

هاشم، حسن (2018)، أثر نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية، **رسالة دكتوراه**، جامعة الجزيرة، السودان.

الواعر، بشرى، وتليلاني، فاطمة الزهراء (2017)، فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات، **رسالة ماجستير**، جامعة أم البواقي، الجزائر.

الوحيدي، محمد علي (2018)، أثر نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في الأردن، **رسالة ماجستير**، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

الوحيدي، محمد علي (2018)، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار، **رسالة ماجستير**، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Ali, khari & Frangias, Siavashan, (2011), Measuring the Effect of Management Factors on the Performance of Dairy Manufacturing Companies in Golestan Province.

CHARAIBEH ,SHEHADEH, MALKAWI ,NAZEM (2013),The Impact Of MIS On The Performance Of Governmental Organizations, International Journal OF Business & Social Science.

Hair, J.F.J., Anderson, R.E., Tatham, R.L., Black, W.C., (1998). Multivariate Data Analysis, 5th edn, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey

Kakkonen, Marja, 2006 "Intuition and enter perenurs" University of jyuaskyla, http:// www.erk.ut.ce

Malhotra, N. K. (2004), Marketing research, New Jersey: Prentice Hall.

OSODO ,PHYLLIS (2014), JEPCHOGE ,LUCY ,MIS As A Strategic Tool For Employee Performance ,The Clute Institute International Academic Conference ,San Antonio, USA.

Supattra, Boonmak, (2007), The Influence Of Management Information Systems And Information Technology On Management Performance And Satisfaction, 7th Global Conference on Business & Economics, Bangkok, Thailand.