

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية
من وجهة نظر إداراتها

هالة يونس محمود أبو عرقوب

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1444 هـ / 2023 م

تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية
من وجهة نظر إدارتها

إعداد:

هالة يونس محمود أبو عرقوب

بكالوريوس نظم معلومات (جامعة بوليتكنك فلسطين)

المشرف: د. أحمد حرز الله

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في
التنمية المستدامة مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية - معهد التنمية
المستدامة

جامعة القدس

1444 هـ / 2023 م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من
وجهة نظر إدارتها

اسم الطالبة: هالة يونس محمود أبو عرقوب
الرقم الجامعي: 21911852

المشرف: د. أحمد حرز الله

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2023 / 01 / 08 م من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتوقيعهم:

- | | |
|--|---|
| التوقيع:  | 1. رئيس لجنة المناقشة: د. أحمد حرز الله |
| التوقيع:  | 2. ممتحنا داخليا: د. عمر الصليبي |
| التوقيع:  | 3. ممتحنا خارجيا: د. ناصر جرادات |

القدس - فلسطين

1444 هـ / 2023 م

إهداء

قال تعالى: ((وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ)) صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك، ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله - جل جلاله - .

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد - صلى الله عليه وسلم.

إلى روح والدي الحبيب ...

إلى من يستحق الإهداء وهم أعلى ما أملك ... بناتي

سوار ... ألما ... رفيف

الباحثة: هالة يونس محمود أبو عرقوب

إقرار

أقرُّ انا مُعدَّ الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تمَّت الإشارة إليه حيث ورد، وان هذه الرسالة، أو أي جزءٍ منها، لم يُقدَّم لنيل أية درجة عليا لأية جامعة، أو أي معهد آخر.

التوقيع: هالة يونس

هالة يونس محمود أبو عرقوب

التاريخ: 2023/ 01/08 م

شكر وعرقان

الحمد لله والشكر له كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، عدد خلقه ورضا نفسه وزنة عرشه، حمداً لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه على أن من عليّ بإنجاز هذه الدراسة.

ثم أتوجه بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى جامعة القدس، وأعضاء الهيئة التدريسية في معهد التنمية المستدامة بإدارة الأستاذ الدكتور أحمد حرز الله، ولكل من مد لي يد العون والمساعدة.

كما وأتوجه بخالص شكري وعظيم امتناني إلى مشرفي الأستاذ الدكتور أحمد مصطفى حرز الله الذي تفضل بالإشراف على هذه الرسالة، وقدم لي يد العون في إنجاز هذه الدراسة، وللآراء والإرشادات القيمة التي أبدتها بكل سعة صدر والتي ساهمت وعززت في إخراج هذه الرسالة، وكان لها أكبر الأثر وأقصى التحفيز حتى أصبحت هذه الرسالة على ما هي عليه اليوم، فدعاؤنا له بالخير والعافية.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة، الدكتور ناصر جرادات والدكتور عمر صليبي، وإلى محكمي الاستبانة ومدراء المنشآت الصناعية الذي تعاونوا معي في تعبئة الاستبانة.

كم وأتقدم بجزيل شكري إلى الأستاذ أحمد الكيلاني وأحمد أبو بكر في تقديم يد العون والمساعدة في تنسيق الدراسة وتحليلها إحصائياً.

وأتقدم بجزيل شكري وامتناني إلى وزارة الأوقاف والشؤون الدينية التي أعمل بها، والتي منحتني فرصة لإكمال دراستي.

وإلى كل من مد إلي يد العون من قريب أو من بعيد، بورك فيهم جميعاً وجزاهم الله خير الجزاء.

وأعتذر لمن سهوت عن ذكره، لهم مني جزيل الشكر وعظيم الامتنان.

الباحثة: هالة يونس محمود أبو عرقوب

مصطلحات الدراسة

- نظم المعلومات الإدارية** : هي طريقة إدارة العمل الإداري باستخدام التقنية الحديثة من خلال الإفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات لتحسين عملية اتخاذ القرار؛ وذلك من خلال تطوير طرق الحصول على المعلومات من الأسلوب الروتيني إلى أسلوب يُدار بواسطة الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت؛ من أجل تحقيق الكفاءة والفاعلية في أداء العمل الإداري (يوسف، 2021).
- نظم المعلومات التشغيلية** : نظم معلومات حاسوبية تتولى تسجيل الوقائع والأحداث وتفاصيل الأنشطة الروتينية اليومية لأنشطة الأعمال مثل معاملات البيع وأوامر الشراء والأنشطة التفصيلية الأخرى (ياسين، 2016).
- نظم المعلومات الوظيفية** : هي أنظمة تعتمد على أساس الأنشطة والعمليات والوظائف في كل قسم من أقسام المنشأة الصناعية، حيث يوجد نظام معلومات لتسيير أعمالها وأنشطتها في إطار نظم المعلومات الشامل، وفي بعض الحالات يتم الاعتماد على قاعدة معلومات مشتركة (كورتل، 2006).
- نظم دعم الإدارة العليا** : هي تلك النظم التي يتم تصميمها لمساندة المديرين الذين يشغلون الوظائف الإدارية العليا في المنشآت الصناعية، والذين لهم تأثير ملموس على سياسات وخطط واستراتيجيات المنشأة الصناعية، وتتعامل تلك النظم مع القرارات التي تلعب البيئة الخارجية دوراً ملموساً ومؤثراً عند اتخاذها، والتي يحتاجها متخذ القرار (سعيد، 2016).
- اتخاذ القرار** : اختيار بديل واحد من بين بديلين محتملين أو أكثر، لحل مشكلة إدارية معينة، أو تحقيق عدة أهداف، من أهمها إحداث تغيير تنظيمي في الجوانب الهيكلية والسلوكية والتقنية بالمنظمة (العبار، 2020).
- نظم دعم القرار** : هو النظام الذي يزود المدراء في المستوى التكتيكي بالمعلومات الضرورية والحيوية والحديثة، من خلال عمليات تفاعلية بين عناصر النظام وعملياته ومصادره من المعلومات حول موضوع معين يحتاجه المدراء من أجل اتخاذ قراراتهم بشكل صائب (سعيد، 2016).
- نظم دعم القرارات الجماعية** : هو النظام المصمم لمساعدة مجموعة من المدراء الذين يعملون كفريق ويواجهون اتخاذ القرارات بشكل جماعي من أجل اتخاذ قرار فعال بشأن قضايا غير مبرمجة أو شبه مبرمجة من خلال تزويدهم من نظم دعم القرارات الجماعية بالمعلومات الهامة والضرورية والحيوية والحديثة حول موضوع القرار

الناجم عن تفاعل عناصر ومدخلات ومصادر النظام (السامرائي، 2004).
فاعلية اتخاذ القرار : هي عملية اختيار البديل المناسب الذي يتلاءم مع كافة متغيرات المشكلة، والذي يمكن تنفيذه في الوقت المناسب لتحقيق الأهداف المطلوبة (عايض، 2020).

المنشآت الصناعية : أي منشأة يكون غرضها الأساسي تحويل الخامات إلى منتجات نمطية كاملة الصنع أو نصف مصنعة أو تحويل المنتجات شبه المصنعة إلى منتجات نمطية كاملة الصنع بما فيها أعمال المزج والفصل والتشكيل والتجميع والتعبئة والتغليف، شريطة أن تتم كل أو معظم هذه العمليات بقوة آلية، بما فيها الصناعات المعرفية والبيئية (قرار بقانون رقم (10) لسنة 2011م بشأن قانون الصناعية).

اختصارات الدراسة

No	الاختصار	المصطلح بالانجليزية	المصطلح بالعربية
.1	MIS	Management Information Systems	نظم المعلومات الإدارية
.2	TPS	Transaction Processing Systems	أنظمة معالجة الحركات
.3	PCS	Process Control Systems	أنظمة مراقبة العمليات
.4	OAS	Office Automation Systems	أنظمة أتمتة المكاتب
.5	DSS	Decision Support Systems	نظم دعم القرارات
.6	ESS	Executive Support System	نظم دعم المديرين التنفيذيين
.7	SPSS	Statistical Package for the Social Sciences	حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لأنه يناسب واقع الدراسة، وقامت بتصميم استبانة تضمنت (71) فقرة موزعة على محورين وستة مجالات فرعية، تضمن المحور الأول واقع نظم المعلومات في المنشآت الصناعية، وتضمن ستة مجالات فرعية وهي: (واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية، وأنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية، وكفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية، وتوظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية، وخصائص نظم المعلومات الإدارية، ودعم الإدارة العليا)، أما المحور الثاني فتعلق بفاعلية اتخاذ القرار، وتمتعت الاستبانة بدرجة ثبات للدرجة الكلية لمحور تطبيق نظم المعلومات (0.94)، ولمحور فاعلية اتخاذ القرار (0.93)، وتكون مجتمع الدراسة من جميع إدارات المنشآت الصناعية في المحافظات الشمالية في الضفة الغربية والبالغ عددهم (15899) منشأة صناعية، وتم اختيار عينة قصدية مكونة من (140) منشأة صناعية، أجريت عليهم هذه الدراسة، وتم استرداد (125) استبانة من التي تم توزيعها على مدراء المنشآت الصناعية في الضفة الغربية، وتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل واختبار الفرضيات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

وخلصت الدراسة إلى أن الدرجة الكلية لتطبيق نظم المعلومات في المنشآت الصناعية من وجهة نظر مدراء إدارات المنشآت الصناعية كانت مرتفعة بمتوسط حسابي كلي (4.07) وبدرجة تقدير كبيرة، كذلك تبين أن الدرجة الكلية الخاصة بمحور فاعلية اتخاذ القرار كانت مرتفعة بمتوسط حسابي كلي (4.06) وبدرجة تقدير كبيرة، كما تبين وجود علاقة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر مدراء إدارات المنشآت الصناعية، وتبين وجود تأثيرات معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية في الضفة الغربية، كما تبين عدم وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء المبحوثين حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة في العمل، وعمر المؤسسة، وعدد العاملين في المنشآت الصناعية) في جميع محاور الدراسة.

وقدمت الدراسة العديد من التوصيات أهمها: تطوير متطلبات نظم المعلومات الإدارية، من أجل تحسين أداء المنشآت الصناعية، وبناء نظم فعالة تتوافق مع بيئة العمل وتحديد العلاقة في الهيكل التنظيمي، مما يسمح بتدفق المعلومات بشكل صحيح وخلق مرونة في الهيكل التنظيمي مما يعزز من جودة القرارات الإدارية المتخذة. والعمل على تحديث الأجهزة والبرامج المستخدمة باستمرار، بالإضافة إلى تطوير نظم المعلومات وإدخال تقنيات حديثة للحصول على المعلومات المطلوبة بالجودة المطلوبة لاتخاذ القرارات، ومساندة وتطوير الأجهزة والبرامج وقواعد البيانات المستخدمة في مجال أنظمة تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية في المنشآت الصناعية، والعمل على التقييم المستمر لأنظمة المعلومات الإدارية وتحديثها وتطويرها بشكل مستمر.

كلمات مفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، فاعلية اتخاذ القرار، المنشآت الصناعية.

The impact of management information systems on the effectiveness of decision-making The industrial establishments from the point of view of their management.

Prepared by: Hala Younis Mahmoud Abu Arqoub.

Supervision: Dr. Ahmed Herzallah.

Abstract :

The study aimed to identify the impact of management information systems on the effectiveness of decision-making in industrial establishments from the point of view of their managements. To achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive approach because it fits the reality of the study. The first is the reality of information systems in industrial establishments, and it includes six sub-fields: (the reality of management information systems in industrial establishments, types of systems used in industrial establishments, efficiency of workers in dealing with management information systems, employment of management information systems in administrative processes, and characteristics of information systems administrative, and support for senior management), while the second axis is related to the effectiveness of decision-making, and it enjoyed a degree of stability for the overall score for the axis of information systems application (0.94), and for the axis of decision-making effectiveness (0.93). The study population consisted of all industrial establishments departments in the northern governorates of the West Bank Their number is (140), and this study was conducted on them, and the researcher used the comprehensive survey method, and the final sample of the study was (125) department managers from the establishments' departments industrial sector in the West Bank, and a set of statistical methods were used to analyze and test hypotheses using the statistical analysis program (SPSS).

The study concluded that the total score for the application of information systems in industrial establishments from the point of view of the managers of the departments of industrial establishments was high, with a total arithmetic mean (4.07) and a high degree of appreciation. A significant estimate, as it was found that there is a significant relationship at the level ($\alpha \leq 0.05$) between the application of management information systems and the effectiveness of decision-making in industrial establishments from the point of view of quality department managers in industrial establishments, and it was found that there are significant effects at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$). For the application of management information systems in the effectiveness of decision-making in industrial establishments in the West Bank, it was also found that there were no significant differences at the level of statistical significance ($\alpha \leq 0.05$) in the opinions of respondents about the impact of management information

systems in the effectiveness of decision-making in industrial establishments from the point of view of their managements. For the variables (gender, years of work experience, age of the establishment, and the number of workers in industrial establishments) in all aspects of the study.

The study presented several recommendations, the most important of which are: developing the requirements of management information systems, in order to improve the performance of industrial facilities, building effective systems that are compatible with the work environment, and defining the relationship in the organizational structure, which allows the correct flow of information and creating flexibility in the organizational structure, which enhances the quality of administrative decisions. taken. And work on constantly updating the hardware and software used, in addition to developing information systems and introducing modern technologies to obtain the required information with the quality required for decision-making, supporting and developing hardware, software and databases used in the field of information technology systems to achieve competitive advantage in industrial facilities, and working on continuous evaluation of information systems management, updating and developing it continuously

Keywords: management information systems, decision-making effectiveness, industrial establishments.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 مقدمة

تعد نظم المعلومات الإدارية عنصراً مؤثراً في جميع المؤسسات بشتى مجالاتها، وذلك نتيجة تطور التكنولوجيا وكبر حجم المؤسسات وتنوع أهدافها ونشاطاتها. كما ساهمت نظم المعلومات الإدارية في تطوير أداء المؤسسات والعاملين في جميع المهام الإدارية والتشغيلية، وكان التأثير المباشر على دور المدراء وطريقة أدائهم لمهامهم الإدارية وبالتحديد في عملية اتخاذ القرارات التي يُبنى عليها نجاح المدير والذي يقود إلى نجاح المؤسسة وقدرتها على التطور والمنافسة، وبسبب التغييرات المتسارعة في التكنولوجيا والاتصالات، أصبح نجاح وتطور هذه المنشآت الصناعية مرهون بتحولها إلى التكنولوجيا وتطبيق أنظمة المعلومات في كافة مهامها الإدارية والتشغيلية. كما زادت حاجة المنشآت الصناعية لاستخدام أنظمة المعلومات الإدارية للحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها، مما يُسهم في رفع مستوى أدائها وجودة قراراتها المرتبطة بالوظائف الإدارية المختلفة في جميع المستويات والأنشطة (كليب، 2019).

حيث إن تقديم المعلومات اللازمة ذات الصلة وفي الوقت المناسب من البيئة المحيطة للمؤسسة، يعتبر ذو أهمية خاصة للمديرين في كل مستويات الإدارة، نظراً لأن المديرين مسؤولون عن تحديد الأهداف، لذلك عليهم اتخاذ القرارات الفعالة بشكل يمكنهم من تحقيقها. لأن نجاح أي مؤسسة واستمرارها مرهون بمدى كفاءة وفاعلية إدارتها في صنع واتخاذ القرار القائم بحد ذاته على المعلومة، والتي تعد بمثابة حجر الأساس وجوهر العمل الإداري الناجح خاصة في الأزمات (عسوس، 2018).

ولما كانت المنشآت الصناعية تلعب دوراً هاماً في النمو والتنمية الاقتصادية، فقد ظهر الاهتمام بضرورة تطبيق أنظمة المعلومات، خاصة في ظل المنافسة والتطورات التكنولوجية، وكبر حجم المنشآت مما يجعلها قادرة على الحفاظ على مركزها في السوق، لا بل وزيادة حصتها السوقية وتطوير

منتجاتها. في هذا الإطار أجريت العديد من الدراسات التي تبحث في تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار .

تعد عملية اتخاذ القرارات عصب العملية الإدارية وأكثرها صعوبة وتعقيداً، بل وهي المعيار الذي يُقاس به نجاح أو فشل المدراء، فهي تحتاج إلى البيانات والمعلومات التي يستند عليها متخذ القرار بوضع الحلول الممكنة للمواقف والمشاكل التي تواجهه، لذلك أصبحت التوجهات الحديثة لمدراء المنشآت الصناعية إلى تطبيق نظم المعلومات الإدارية التي تسهم في تقديم البيانات والمعلومات والتقارير اللازمة والموثوقة، والتي تعتبر الأساس الذي يعتمد عليه المدراء في اتخاذ القرار (طالب، 2021).

وجاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على نظم المعلومات الإدارية لأهمية دورها في تطوير وتحسين عملية اتخاذ القرار في المنشآت الصناعية، وتوفير المعلومات الموثوقة والتي تساعد الإدارات في تحقيق فاعلية اتخاذ القرارات لدى إدارتها، من أجل مواكبة التطور التكنولوجي والمعلوماتي في مجال الصناعة، وذلك للحفاظ على حصتها السوقية بما يحقق ميزة تنافسية لها، ويقود إلى التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

تتجه العديد من المنشآت الصناعية للاهتمام بتطبيق نظم المعلومات الإدارية بكافة أنواعها في كافة المستويات الإدارية والأقسام التشغيلية، مما يساعدها في إدارة نشاطاتها وعملياتها وتطوير برامجها وخططها الاستراتيجية ورؤيتها المستقبلية، والتزاماً منها بزيادة حصتها السوقية، وتعزيز قدرتها على المنافسة، مما يحقق كفاءةً في العمل وقدرةً على تحقيق التنمية، لذلك كان الاهتمام بدعم دور المدراء في القيام بمهامهم الإدارية وأهمها عملية اتخاذ القرار، حيث أنها الركيزة الأساسية التي يُبنى عليها نجاح أو فشل المؤسسة، وحيث أن نظم المعلومات الإدارية لها دور مهم في توفير المعلومات ودعم عملية الاتصال والتواصل بين المستويات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة، ولتحقيق الفاعلية في الأداء، وعليه تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:-

ما تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها؟

واشتق منه الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية؟

- ما أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية؟
- ما مدى كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية؟
- ما واقع توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية؟
- ما خصائص نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية؟
- ما مدى دعم الإدارة العليا في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية؟
- ما مدى فعالية اتخاذ القرارات في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية؟
- ما تأثير تطبيق نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المؤسسات الصناعية في الضفة الغربية؟
- هل هناك فروق معنوية في آراء الباحثين حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المؤسسات الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة في العمل، وعمر المؤسسة، وعدد العاملين في المنشآت الصناعية)؟

3.1. مبررات الدراسة

تتمثل مبررات الدراسة فيما يأتي:

- الدور المهم الذي تلعبه المنشآت الصناعية في دعم الاقتصاد الفلسطيني، وبالتالي تحقيق التنمية بمختلف جوانبها في المجتمع الفلسطيني.
- أهمية نظم المعلومات الإدارية لهذه المنشآت الصناعية في تحسين كفاءتها وقدرتها على الإنتاج والاستثمار واتخاذ القرار، مما يساعدها على تحقيق ميزة تنافسية على الصعيد المحلي والإقليمي.
- قلة الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية وفاعلية اتخاذ القرار في المنشآت الصناعية، حيث إنها لم تلق الاهتمام الكافي وذلك بسبب اعتقادهم أن عملية اتخاذ القرارات في المنشآت الصناعية تعتمد على الخبرة الشخصية والعملية لدى المدراء ودراسة الواقع المالي والسوق فقط.
- الاهتمام الذاتي للباحثة بالجوانب الإدارية، وبالتحديد مجال نظم المعلومات الإدارية، حيث إنه ضمن مجال عملها.

4.1. أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة فيما يأتي:

1.4.1 الأهمية النظرية

- تسهم نظم المعلومات الإدارية بشكل عام ونظم دعم القرار بشكل خاص داخل المنشأة الصناعية، في جودة وفعالية قراراتها الإنتاجية والاستثمارية المتخذة من قبل إدارتها.
- أهمية توفير المعلومات الملائمة واللازمة لجميع المستويات الإدارية في الوقت المناسب، مما يؤدي إلى المشاركة في اتخاذ القرارات وتوحيد الأهداف، وهذا ينعكس إيجاباً على نجاح المنشأة الصناعية واستمراريتها.
- وجود أنظمة معلومات متعددة المهام والوظائف في المنشآت الصناعية، فإن هذا يخلق تحدياً كبيراً تواجهه إدارتها في كيفية التعامل مع هذه الأنظمة لاتخاذ قرار فعال.
- إن الدراسة الحالية هي استكمالاً للجهود العلمية السابقة، والتي تناولت نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار، لذلك تأتي أهمية هذه الدراسة التي جمعت بين المفهومين لدراسة هذه الأنظمة في المنشآت الصناعية.
- هذه الدراسة توجه الباحثين نحو إعداد دراسات في اتجاه حديث ومفاهيم حديثة نحو نظم المعلومات الإدارية بأنواعها المختلفة، وتطبيقها على كافة المنشآت الصناعية في مختلف المجالات.

2.4.1 الأهمية التطبيقية

- أهمية الجهة المبحوثة لما لها من أثر وقيمة كبيرة على الاقتصاد الفلسطيني من جهة، ودور فاعل ومؤثر قوي في التنمية الاجتماعية والاقتصادية من جهة أخرى.
- أهمية دراسة نظم المعلومات الإدارية وتوظيفها في المنشآت الصناعية، وذلك لتحسين وتطوير عملية اتخاذ القرارات فيها.
- تعد المنشآت الصناعية من أكثر القطاعات حاجة لاستخدام أنظمة المعلومات، بسبب وجود كم هائل من المعلومات وتوفر الإمكانيات المادية، وكلاهما لا يتم استغلالهما بشكل كافي.
- توجه العديد من المنشآت الصناعية والشركات نحو تطبيق نظم المعلومات الإدارية لمواكبة التطورات، وتوفير المعلومات الملائمة في الوقت المناسب وبالشكل الصحيح.
- يستفيد من الدراسة بشكل مباشر المنشآت الصناعية، حيث يساعدها ذلك على تقييم أنظمة المعلومات لديها، وتشخيص نقاط القوة وتعزيزها ونقاط الضعف ومعالجتها، وذلك من خلال ما تتوصل إليه الدراسة من نتائج وتوصيات ومقترحات، قد تساعد إدارتها على معالجة أنظمة المعلومات لديها.

5.1 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1.5.1. الهدف العام

التعرف إلى تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها.

2.5.1. الأهداف الفرعية

- التعرف إلى واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية.
- التعرف إلى أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية.
- التعرف إلى مدى كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية.
- التعرف إلى واقع توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية.
- التعرف إلى خصائص نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية.
- التعرف إلى مدى دعم الإدارة العليا في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية.
- التعرف إلى مدى فعالية اتخاذ القرارات في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية.
- التعرف إلى تأثير تطبيق نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المؤسسات الصناعية في الضفة الغربية.
- تحديد فيما إذا كان هناك فروق معنوية في آراء المبحوثين حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المؤسسات الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة في العمل، وعمر المؤسسة، وعدد العاملين في المنشآت الصناعية).

6.1 فرضيات الدراسة

❖ الفرضية الرئيسية الأولى: والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المؤسسات الصناعية في الضفة الغربية".

❖ **الفرضية الرئيسية الثانية:** والتي تنص على أنه " لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء المبحوثين حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المؤسسات الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة في العمل، وعمر المؤسسة، وعدد العاملين في المنشآت الصناعية)".

7.1 حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على تناول موضوع تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المؤسسات الصناعية من وجهة نظر إدارتها.
- **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على مدراء إدارات المنشآت الصناعية.
- **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة على المنشآت الصناعية في الضفة الغربية.
- **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال العام 2022.

8.1 مصادر جمع المعلومات والبيانات

تم الاعتماد على المصادر الآتية لجمع البيانات والمعلومات وهي:

- **المصادر الأولية:** حيث تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وإعداد استبانة ميدانية، وقياس الظاهرة كما هي بالواقع الفعلي، من خلال استجابة مدراء إدارات المنشآت الصناعية.
- **المصادر الثانوية:** حيث تم الرجوع إلى الأبحاث والدراسات والكتب لصياغة وعرض الأدب النظري المتعلق بموضوع ومشكلة الدراسة.

9.1 هيكلية الدراسة

تكونت الدراسة من خمسة فصول وهي:

- **الفصل الأول:** تضمن تقديم عرض وتقدم عام يختص بالدراسة، ومشكلتها، وأهميتها، وأهدافها، وأسئلتها وفرضياتها، وحدودها، ومصادرها.
- **الفصل الثاني:** تضمن الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة.
- **الفصل الثالث:** تناول عرضاً شاملاً لمنهجية الدراسة.
- **الفصل الرابع:** تناول الإجابة على أسئلة الدراسة ومناقشة فرضياتها.
- **الفصل الخامس:** تضمن ملخص النتائج، والاستنتاجات، والتوصيات، والمراجع والملاحق الذي تضمنتها الدراسة.

الفصل الثاني

الادب النظري والدراسات السابقة

1.2 مقدمة

ظهرت فكرة هذه الدراسة نظراً لضرورة التعرف على تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية، حيث إن عملية اتخاذ القرار فيها تعتمد على جودة المعلومات، مما يحسن منها وينتج عنها قرارات سليمة، وينعكس إيجاباً على أداء المؤسسة ويحقق أهدافها ويحافظ على استمراريته، وبما أن المؤسسات هي نظام مفتوح تتفاعل مع البيئة الخارجية والمحيطية، فهي بحاجة أن يكون لديها معلومات كافية حول المتغيرات المحيطة حتى تستطيع استغلال الفرص المتاحة وتجنب المخاطر المتوقعة، لذلك تسعى الإدارات لتوفير أنظمة معلومات شاملة ومتنوعة ومتطورة، لبناء قاعدة بيانات يتم من خلالها جمع وتقييم وتنظيم وتصنيف وتحليل ومعالجة البيانات لتوفير المعلومات المطلوبة بالصورة المناسبة لمتخذي القرار في المؤسسة. في هذا الفصل تناولت الباحثة الإطار النظري والدراسات السابقة، التي اهتمت بنظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار.

2.2 الإطار النظري

1.2.2 أساسيات نظم المعلومات

ظهرت حاجة المؤسسات الملحة إلى المعلومات، نتيجة تطور التكنولوجيا والاتصالات وثورة المعلومات في السنوات القليلة الماضية، حيث تعد المعلومات أحد أهم موارد المؤسسة الفعالة، والتي تحتاجها في القيام بوظائفها الإدارية ووضع الأهداف والاستراتيجيات التي تحافظ على استمراريته في ظل المنافسة الشديدة بين المؤسسات في عصر العولمة، لذلك تلعب هذه النظم دوراً هاماً وفاعلاً لما تقدمه من معلومات ذات جودة، تخدم عملية اتخاذ القرار والوظائف الإدارية الأخرى بسرعة ودقة وكفاءة، مما

يساعد الإدارات العامة في المنشآت الصناعية في حل المشكلات التي واجههم. وبهذا الإطار تحدثت الباحثة عن مفاهيم أساسية في نظم المعلومات الإدارية، تخدم الإطار النظري في هذه الدراسة.

1.1.2.2 مفهوم النظام

لا يوجد تعريف محدد للنظام، حيث اختلفت التعريفات بسبب اختلاف تطبيقات النظم وتنوع استخداماتها، بالإضافة لوجود عدد كبير من الأنظمة التي تضم أنظمة فرعية أخرى، مما زاد الأمر تعقيداً، حيث يمكن تعريف النظام على أنه: مجموعة من العناصر المترابطة فيما بينها، والتي تنجز وظيفة محددة بشكل متكامل. (عبد القادر، 2016)، بينما عرف عبد المجيد (2015) النظام بأنه مجموعة من العناصر المترابطة والمتفاعلة والتي تعمل معاً بشكل متكامل لتحقيق هدف معين.

مما سبق تلخص الباحثة مفهوم النظام: هو مجموعة من العناصر المترابطة والمتداخلة، والتي بينها علاقة تبادلية، وتحكمها قواعد معينة لتحقيق هدف محدد.

2.1.2.2 مفهوم المعلومات

لم يتفق العلماء على تعريف محدد للمعلومات، نتيجة اختلاف وتنوع مجالاتها وحقولها، واختلاف مصادر الحصول عليها، وبالتالي عُرفت المعلومات بمفاهيم مختلفة نتيجة هذه الاختلافات، وفي هذا الإطار عرّف العلوان، زيادات (2020) المعلومات بأنها نتيجة تحويل البيانات بطرق مناسبة، حتى تصبح واضحة وسهلة الفهم، وتتم عملية جدولتها وترتيبها وتنظيمها، حتى يتم استخدامها في عملية اتخاذ القرارات.

بينما عرفها سليم (2019) على أنها وحدات ذات معنى، مبني عليها عملية اتخاذ القرار، وأضاف مسلم (2015) تعريفاً للمعلومات على أنها مجموعة من البيانات التي تمت معالجتها من خلال إجراء عمليات الجمع والفرز والتحليل والتنسيق والتخزين واسترجاعها عند الحاجة إليها، من خلال أنظمة المعلومات، حتى تصبح ذات معنى، ويستفيد منها مستخدميها.

وبناء على ما سبق يمكن تعريف المعلومات إجرائياً على أنها مجموعة من الحقائق والمفاهيم، التي تم الحصول عليها نتيجة معالجة البيانات باستخدام أنظمة المعلومات، حيث يتم الاعتماد عليها في القيام بالعمليات الإدارية داخل المؤسسة، ومن أهمها عملية اتخاذ القرار.

3.1.2.2 خصائص المعلومات

تعتمد فاعلية ونجاح الوظائف الإدارية واتخاذ القرار، على نوعية المعلومات المستخدمة في أدائها، ومن أهم الخصائص التي يجب توافرها في المعلومات، حتى يتم الاستفادة منها الآتي (الجبوري، 2021):-

- السهولة والوضوح: معلومات واقعية وخالية من الغموض وسهلة الاستخدام.
- الصحة والدقة: توفير معلومات صحيحة وحقيقية، يؤدي إلى الحصول على معلومات دقيقة ذات نسبة منخفضة من الخطأ، وينعكس ذلك إيجاباً على العمليات الإدارية وأداء المؤسسة بشكل عام.
- السرعة: توفير المعلومات في أسرع وقت ممكن، وبأقل تكلفة، مع مراعاة الدقة والوضوح.
- الوقت: توفير المعلومات في الوقت المناسب وعند الحاجة إليها.
- الشمولية: الحصول على معلومات مناسبة وكاملة وذات صلة، وتغطي كافة جوانب المشكلة التي يتم معالجتها.
- المرونة: إمكانية استخدام المعلومات من قبل أكثر من مستخدم في أكثر من قسم داخل المؤسسة.
- الملائمة: مناسبة المعلومات للغرض الذي أعدت من أجله.
- القبول والصلاحية: تقديم معلومات مقبولة من المستخدمين من حيث الشكل والمضمون، ولها علاقة باحتياجات المستخدمين.

وترى الباحثة من خلال هذه الخصائص، أن المعلومات في حال توفرها بالشكل الصحيح، ويمكن لها أن تسهم بشكل أساسي وفعال في زيادة كفاءة وفاعلية المؤسسة في القيام بأنشطتها ووظائفها الإدارية، وبالتحديد عملية اتخاذ القرارات السليمة في جميع المشكلات المتوقعة وغير المتوقعة، وللحصول عليها بالشكل المطلوب لا بد من استخدام نظم المعلومات الإدارية التي تعمل على جمعها وتصنيفها وحفظها بالشكل المطلوب، مما يزيد من الثقة فيها ويقلل من نسبة الخطأ.

4.1.2.2 جودة المعلومات

تعرف جودة المعلومات على أنها درجة القيمة التي يحصل عليها المستخدمون والمؤسسة، من المعلومات المقدمة لهم، حيث يقوم صانعي القرار بتحديد جودة هذه المعلومات من خلال عدة خصائص تقاس من خلالها. (النجار، 2006).

وعرفها الشوابكة (2017) بأنها مؤشر المنفعة الذي تقدمه المعلومات لمتخذي القرار، وتقاس هذه المنفعة من خلال توفر عدة عوامل أهمها صحة المعلومات وسهولة الاستخدام.

وتقاس جودة المعلومات من حيث سرعة الحصول عليها في الوقت المناسب وذلك عن طريق تفعيل قنوات الاتصال بين الأقسام والإدارات، ومدى صحتها ودقتها، كما تعد سرية المعلومات من أهم عوامل الجودة، وذلك من خلال تحديد صلاحيات الأفراد المسموح لهم بالوصول إلى هذه المعلومات، للحفاظ على قيمتها. ويعد شغور المعلومة أحد العوامل التي تساعد المستخدمين في الحصول على المعلومات عند الحاجة إليها بشكل سريع، واستغلالها واستخدامها مباشرة. (علوس وبسوس، 2018).

لقد حدد عدوان (2019) ثلاثة أبعاد لقياس جودة المعلومات، وهي:

• **البعد الزمني:** ويتضمن العوامل الآتية:-

- ✓ التوقيت: توفير المعلومات في الوقت المناسب عند الحاجة إليها.
- ✓ الحداثة: توفير معلومات مجددة يتم تطويرها وتحديثها باستمرار.
- ✓ الفترة الزمنية: الوقت اللازم للحصول على المعلومات المطلوبة.

• **البعد الشكلي:** يتضمن عوامل توضح كيف تظهر المعلومات لدى المستخدمين:

- ✓ الوضوح: توفير معلومات سهلة الفهم.
- ✓ المرونة: قابلية استخدام المعلومات من قبل أكثر من مستخدم وأكثر من تطبيق.
- ✓ العرض: طريقة عرض المعلومات على شكل جداول أو صور أو مخططات إحصائية... الخ.
- ✓ التنظيم: طريقة ترتيب وتنسيق المعلومات لتسهيل الاستفادة منها.

• **بعد المحتوى:** يتضمن هذا البعد مجال ومحتوى المعلومات، ويجب أن تكون المعلومات ملائمة، ودقيقة، وشاملة، وواقعية، وتتميز بالصدق والثبات.

- ✓ الدقة: معلومات خالية من الأخطاء.
- ✓ الصدق والثبات: معلومات واقعية وحقيقية، وتعطي النتائج ذاتها في كل مرة يتم استخدامها فيها.
- ✓ الملائمة: أن تكون المعلومات متناسبة مع المشكلة والواقع، لتحسين عملية اتخاذ القرارات.
- ✓ الشمولية: المعلومات تعطي صورة كاملة وواضحة عن المشكلة والواقع.
- ✓ الإيجاز: معلومات ملخصة وبدون ازدواجية أو تكرار، وتناسب احتياجات المدراء.

وأضاف الشوابكة (2017) بعد آخر لقياس جودة المعلومات وهو:-

• **الثقة في المعلومات:** أي انخفاض مستوى الشك في المعلومات المقدمة لمستخدميها، وتقديم معلومات غير معروفة وغير متوقعة لمتخذي القرار، مما يساعدهم على التنبؤ للأحداث المستقبلية والإعداد لها.

وبناءً على ما سبق ترى الباحثة أن الحصول على معلومات ذات جودة، يتطلب وجود نظم معلومات إدارية متنوعة مطبقة في المؤسسة، مما يعمل على رفع مستوى الثقة في مخرجات هذه الأنظمة من معلومات وتقارير ذات جودة، وبالتالي تكون هذه معلومات ذات جودة.

5.1.2.2 مفهوم نظم المعلومات الإدارية

تنوعت مفاهيم نظم المعلومات الإدارية باختلاف تطبيقاتها واستخداماتها، وتنوع الثقافات العلمية والعملية لمعرفتها، حيث تعتبر نظم المعلومات الإدارية أنظمة محوسبة تعمل على جمع البيانات والمعلومات الضرورية التي تم تصميمها لخدمة المدراء في كافة المستويات الإدارية في المؤسسة، وتعمل على المساعدة في مختلف الأنشطة والوظائف الإدارية من خلال أساليب إدارية وتكنولوجية وعلمية مدروسة، مما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة. (حماد، 2022)، بينما عرف اليبوبي، خوالدي (2021) بأنها مجموعة من الإجراءات التي تتفاعل مع بعضها لمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات لاستخدامها في صناعة القرار.

وعرفها العشي (2020) على أنها نظام متكامل ومتفاعل، مكون من الآلات والمعدات والبرامج والموارد البشرية العاملة، الذي يعمل على جمع البيانات ومعالجتها، من أجل الحصول على معلومات ذات جودة، وتوفيرها لصناع القرار في الوقت المناسب من أجل حل المشكلات، وقدم المغربي (2016) تعريف آخر لنظم المعلومات الإدارية، حيث عرفها على أنها النظم التي تساعد الإدارة الوسطى في العمليات الإدارية من تخطيط، ورقابة، واتخاذ قرار، وذلك من خلال تقديم تقارير عن سير العمل في المؤسسة، من قبل الإدارة الدنيا والتي تعتمد على نظم المعلومات التشغيلية، وتقديمها للإدارة العليا بالصورة النهائية للاستفادة منها، وعرفها الشويات (2016) على أنها نظام مصمم لمعالجة البيانات المتعلقة بالعمليات الإدارية في المؤسسة، بحيث يمكن استرجاعها عند الحاجة إليها، وفي الوقت المناسب، وبشكل واضح وسهل الاستخدام، والفهم، مما يساعد المدراء ومتخذي القرار على القيام بالوظائف الإدارية من تخطيط ورقابة، واتخاذ القرارات المناسبة، بينما عرفها مسلم (2015) على أنها نظام يتكون من مجموعة من الأنظمة الفرعية، التي بينها علاقة تبادلية، تعتمد على الحاسوب والبرمجيات في معالجة البيانات التي يتم الحصول عليها من مصادرها المختلفة، بهدف الحصول على معلومات ذات دقة وجودة عالية وفي أسرع وقت ممكن، وذلك لاستخدامها في أداء

الوظائف الإدارية في المؤسسة، وعمليات اتخاذ القرارات في المستويات الإدارية الثلاثة، وذلك لتحليل المشكلات التي تواجههم وتحديد بدائل الحلول.

من خلال التعريف السابقة لنظم المعلومات الإدارية، لخصت الباحثة أهم العناصر الآتية:-

- نظام مبني على الحاسوب.
- نظام متكامل ومتفاعل يربط المجالات الوظيفية مع بعضها البعض.
- نظام يدعم الوظائف الإدارية في كافة المستويات.
- يساعد في اتخاذ القرار من خلال تقديم معلومات شاملة عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل.
- مخرجات النظام هي تقارير دورية.
- يرصد الأحداث والفرص من خلال دراسات علمية مستقبلية.

وبناءً على التعريفات السابقة، ترى الباحثة أن نظم المعلومات الإدارية هي أحد أنظمة المعلومات التي تدعم المدراء في كافة المستويات، من خلال تزويدهم بالمعلومات والتقارير الضرورية، عن كافة العمليات التشغيلية والأنشطة في المؤسسة، مما يساعدهم في القيام بالوظائف الإدارية من تخطيط ورقابة، واتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف بفاعلية وكفاءة، مما يحقق نجاحاً واستدامة للمؤسسة.

6.1.2.2 وظائف نظم المعلومات الإدارية

تقوم نظم المعلومات الإدارية بالعديد من الوظائف في المؤسسات، حسب مجالات استخدامها، وحدد AL Zahrani (2020) مجموعة من الوظائف مثل:-

- التنسيق الفعّال بين الأقسام والمستويات الإدارية.
- توفير المعلومات المطلوبة بسرعة، حيث تعتبر نظم المعلومات مرجعية معتمدة وموثوقة.
- الحصول على التقارير اللازمة (شهرية أو فصلية أو سنوية).
- تقليل عدد العاملين وتوسيع الهيكل التنظيمي في المؤسسة.
- تحسين الأداء للأقسام والمؤسسة بشكل عام.

وتحدث رشيد (2019)، عن أهم الوظائف التي تقوم بها نظم المعلومات الإدارية كما هو آت:-

- جمع البيانات وتنظيمها: تحديد البيانات التي تحتاجها المؤسسة، وجمعها من مصادرها الداخلية والخارجية، بحيث تكون ذات قيمة وضرورة لاتخاذ القرار، ثم يتم ترميزها وتصنيفها وفرزها لتسهيل تخزينها واسترجاعها.

- معالجة البيانات: تتم عملية التأكد من صحة البيانات ودرجة الحاجة إليها، ثم تحويلها إلى معلومات ذات معنى وقيمة بشكل يُسهل التعامل معها.
 - تخزين واسترجاع البيانات: يتم تخزين البيانات والمعلومات في قاعدة البيانات، مما يُسهل من عملية استرجاعها وتحديثها.
 - استرجاع المعلومات واستخدامها: تعمل نظم المعلومات على استرجاع المعلومات بصورة واضحة ومفهومة، حتى يستفيد منها المستخدمون ومنتخبو القرار في العمليات الإدارية والمالية واتخاذ القرار، ويتم توزيعها ونقلها إلى كافة المدراء والأقسام بشكل أسرع وبأمان، وذلك من خلال الشبكات ووسائل الاتصال.
- ترى الباحثة أنه ليس من السهل تحديد وظائف نظم المعلومات الإدارية، في نقاط محددة، وذلك بسبب تعدد مهامها واستخداماتها نتيجة اختلاف الاحتياجات، لكن يمكن القول إن نظم المعلومات الإدارية جاءت لتلبي احتياجات المدراء ومنتخبو القرار وحل المشاكل التي تواجههم، كما أنها تعتبر مصدر موثوق للمعلومات في المؤسسة، حيث سهلت عملية الحصول عليها عند الحاجة، بالإضافة إلى أنها ساهمت في تنسيق العمل بين المستويات الإدارية المختلفة والأقسام والوحدات، مما ساعد المؤسسة على القيام بمهامها.

7.1.2.2 مكونات نظم المعلومات الإدارية

تتكون نظم المعلومات الإدارية من مجموعة من الأنظمة المتكاملة التي تضم الأفراد والأجهزة والإجراءات والأنظمة الفرعية، وذلك لتزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من بيانات ومعلومات دقيقة عن كافة الأنشطة والعمليات في المؤسسة، مما يساعد الإدارات في القيام بوظائفها من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وتقييم اتخاذ قرار. (حماد، 2022).

ومن أهم هذه المكونات:-

- أمن المعلومات: هي الطرق والإجراءات المستخدمة للحفاظ على المعلومات والأجهزة والبرمجيات للحفاظ على الأنظمة، وتكون هذه الإجراءات مرتبطة بالعاملين.
- تقنيات المعلومات: هي عملية جمع وتخزين ومعالجة البيانات والمعلومات بكافة أشكالها، مما يزيد من جودة الأداء الإداري.

بينما حدد بورو (2017) مكونات نظم المعلومات الإدارية في النقاط الآتية:-

- الأفراد: يلعب الأفراد دور هام وفعال في عملية التشغيل والتحكم والسيطرة والإشراف على عناصر النظام.

- الأجهزة والمعدات: يجب توفر أجهزة حديثة من حواسيب وطابعات وشبكات اتصال، لمعالجة البيانات وتوفير المعلومات وتحقيق الفاعلية من استخدام الأنظمة.
- قواعد البيانات: هي مكان تخزين البيانات والمعلومات والمحافظة على سريتها وأمنها، ومرجع معتمد وموثوق لاسترجاعها عند الحاجة إليها.
- البرمجيات: هي البرامج اللازمة لتشغيل نظم المعلومات والتفاعل معها، وتتكون من برمجيات النظم لجمع وتحليل ومعالجة البيانات، وبرمجيات التطبيق التي تساعد المستخدمين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية وتنفيذ المهام المطلوبة.

وأضاف خلف (2015) للنقاط السابقة:

- الإجراءات: هي خطوات إنجاز عمل محدد، وهذه الإجراءات روتينية أو مبتكرة.
- الاتجاه العام للإدارة العليا: الرغبة في دعم وتطوير وترجمة احتياجات الإدارة العليا، من خلال نظم المعلومات الإدارية.

ترى الباحثة أنه في حال توفر جميع المكونات السابقة من أجهزة ومعدات حديثة، وتكنولوجيا اتصال فاعلة، وبرمجيات ملائمة ومتطورة وسهلة الاستخدام، ولم يتوفر المورد البشري المتخصص والمدرّب على التعامل مع برمجيات أنظمة المعلومات، فإن ذلك لن يحقق الهدف المطلوب.

8.1.2.2 أهمية نظم المعلومات الإدارية

تحقق نظم المعلومات الإدارية العديد من الفوائد للمؤسسة، نتيجة كبر حجمها واتساع نطاق أعمالها، حتى أصبحت تشكل مورد هام وفَعَال وضرورة ملحة في المؤسسة، وذلك يساعدها في التعامل مع حجم المعلومات الكبير والمتزايد، وتتمثل هذه الأهمية في (يوسف، 2021):-

- حاجة المؤسسات الفعلية لهذه الأنظمة نتيجة كبر حجمها وأعمالها، وذلك حتى تتمكن من تنسيق الأنشطة والعمليات بما يتلاءم مع الأهداف لجميع الوحدات الإدارية ويساعدها ذلك على القيام بمهامها الإدارية.
- توفير المعلومات الملائمة والشاملة وبالصورة المطلوبة لكافة المستويات الإدارية، حيث تدعم مدراء الإدارة العليا للقيام بالعمليات الإدارية من تخطيط واتخاذ القرارات، بينما تدعم الإدارة الوسطى لأغراض الرقابة والمتابعة والتوجيه، أما بالنسبة للإدارة الدنيا فتقدم لها الدعم لمتابعة التشغيل والقيام بالأعمال الإدارية الروتينية اليومية.
- تخزين البيانات والمعلومات والمحافظة على أمنها وسريتها.

- توفير الأدوات اللازمة لتحليل البيئة المحيطة ومتابعة التغيرات العالمية والظروف المحيطة، مما يساعد المؤسسة على البقاء والتكيف مع هذه التغيرات ويزيد من قدرتها على تجنب ومواجهة التحديات واستغلال الفرص مما يزيد من درجة الابتكار والإنتاجية والقدرة على التنبؤ بالمستقبل.
- توضيح قنوات الاتصال الأفقي والعمودي بين كافة الأقسام الإدارية مما يسهل عملية استرجاع المعلومات وتقييم الأنشطة والعمليات وقياس كفاءة الأداء وتقييم النتائج واتخاذ القرارات الفعالة.
- تخفيض عدد المستويات الإدارية وتوسيع نطاق الإشراف والرقابة مما يساعد على تفويض المزيد من الصلاحيات للمستويات الأدنى لاتخاذ القرارات.
- توفير التقارير الدورية عن الأداء المؤسسي لمختلف الإدارات لتقييم النشاطات والنتائج وقياس الأداء الفعلي مع الخطط الموضوعة لمعرفة الأخطاء والانحرافات ومحاولة تصحيحها، مما يساعدها على التنبؤ بالأداء المستقبلي والاتصال مع الأطراف الخارجية.

وقال السالمي وآخرون (2012) كما ورد عن رشيد (2019) زادت أهمية نظم المعلومات الإدارية في الفترة الأخيرة نتيجة التطورات وكبر حجم المؤسسات وتخصص أعمالها وتقييم العمل فيها وتطور أساليب اتخاذ القرارات والتوجهات الحديثة نحو اللامركزية الإدارية والمنافسة الشديدة بين المؤسسات لتحقيق الريادة والتميز والاستدامة. لذلك تعمل نظم المعلومات الإدارية على توفير المعلومات بشكل مستمر وتحديثها بناء على لتطورات في البيئة المحيطة لتهيئة الظروف لهم لاتخاذ القرارات الفعالة.

يرى عبد القادر (2012) أن أهمية نظم المعلومات الإدارية تتمثل في:-

- الخبرة الشخصية للمدراء وظيفياً وعملياً في اتخاذ القرارات، بالتالي يمكن توظيفها طبقاً لأنظمة المعلومات الإدارية، مما يزيد من فاعليتها.
- التغيرات والتطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا والصناعة والمنافسة الشديدة بين المؤسسات، مما يحتم عليها تطبيق واستخدام التكنولوجيا وأنظمة المعلومات.
- حاجة المؤسسات إلى أساليب متقدمة في الرقابة على العمليات والأنشطة.
- انتشار تكنولوجيا الحواسيب والانترنت وشبكات الاتصال وانخفاض تكلفتها.

ترى الباحثة، أن نظم المعلومات الإدارية تعتبر عنصر هام وفعال في المؤسسة، حيث تعمل على تقليل الوقت والجهد لإنجاز الأعمال، وتطوير طرق وأساليب الرقابة على العمليات، وإمكانية تقييم احتمالات المستقبل من خلال دراسة الماضي والحاضر وتقديم معلومات تنبؤية مستقبلية، كما أن هذه الأنظمة تصمم بناءً على حاجة المدراء في المستويات الإدارية، ويمكن توظيفها للاستفادة من الخبرة الشخصية والعملية للمدراء، حتى تتمكن من ممارسة وظائفها الإدارية واتخاذ القرارات المناسبة.

9.1.2.2 فوائد نظم المعلومات الإدارية

تعود نظم المعلومات الإدارية بالعديد من الفوائد على متخذي القرار والعاملين في المؤسسة ومنها (الوحيدي، 2018):-

- تقديم المعلومات عن جميع الأنشطة والعمليات لمختلف المستويات الإدارية عند الحاجة إليها.
- تقييم الأنشطة والعمليات التي يتم تنفيذها في المؤسسة وتقييم النتائج لمعالجة الخلل.
- توفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات اللازمة.
- المحافظة على المعلومات والبيانات وتخزينها لاستخدامها عند الحاجة.
- مساعدة المدراء في الرقابة على عمليات المؤسسة وأنشطتها.

10.1.2.2 أهداف نظم المعلومات الإدارية

حدد خلف (2015) هذه الأهداف في الآتي:

- تحقق نظم المعلومات الإدارية كفاءة في العمليات الإجرائية من حيث تحسين جودتها وتنفيذها بسرعة وبأفضل طريقة وأقل تكلفة.
 - فعالية الوظائف الإدارية من خلال إمداد الإدارة باحتياجاتهم بالسرعة المطلوبة والوقت المناسب، مما يساعد الموظفين والمدراء على القيام بوظائفهم وتحسين الاتصالات.
 - تحسين الخدمات داخلياً وخارجياً.
 - تحسين عمليات الإنتاج واكتشاف منتجات جديدة، من خلال نظم المعلومات الإدارية لأن المؤسسة تعتمد على المعلومات في تقييم المنتج وتطويره.
 - تطوير أسلوب المنافسة من خلال توفير معلومات عما يحدث في السوق والمنافسين، وبالتالي تحديد احتياجات السوق والعمل.
 - اكتشاف فرص جديدة من التغيرات الروتينية والفجائية الحاصلة في البيئة المحيطة، مما يساعدها على استغلالها للحفاظ على استمراريته. وتحقيق التواصل الفعال مع العملاء.
- وأضاف ملوخية (2009) كما ورد عن الشويات (2016) مجموعة أخرى من الأهداف تمثلت في:-
- ربط الأنظمة الفرعية للمؤسسة مع بعضها البعض في نظام متكامل، بما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بين النظم وتحقيق التنسيق بين أنشطة المؤسسة ووحداتها الإدارية.
 - ربط أهداف النظم الفرعية بالهدف العام للمؤسسة.

- المساعدة في عملية اتخاذ القرار في جميع المستويات الإدارية من خلال توفير تقارير تتضمن المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.
- توفير المعلومات لأغراض التخطيط والرقابة.
- الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها.

تلخص الباحثة أن الهدف الأساسي لنظم المعلومات الإدارية هو دعم المستويات الإدارية المختلفة للقيام بوظائفها الإدارية وعمليات اتخاذ القرار، من خلال تقديم كل ما تحتاجه من المعلومات الدقيقة والصحيحة، والعمل على تنسيق المهام وتوزيع الصلاحيات وتحديد قنوات الاتصال بينها، لاتخاذ القرارات السليمة، مما يؤدي إلى فاعلية تحقيق أهداف المؤسسة ورسالتها. والعمل على متابعة تطور المؤسسة والكشف عن المشاكل وتجنبها، وفرز المعلومات اللازمة وتقديمها للمستخدمين دون أخطاء أو ازدواجية، وتقديم البدائل وتوضيح الآثار المترتبة على اتخاذ كل بديل مما يؤدي لتسهيل وتبسيط عملية اتخاذ القرار وزيادة فاعليتها.

11.1.2.2 دور نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة

تؤثر نظم المعلومات الإدارية على المؤسسة إيجابياً، وبشكل مباشر على أداء إدارتها وذلك من خلال ما تقدمه من معلومات لازمة لعمليات التخطيط والتطوير واتخاذ القرارات والرقابة، كما تؤثر المؤسسات في نظم المعلومات الإدارية من خلال القرارات التي يتخذها المدراء والتي تتعلق بتصميم وتشغيل النظم وتختلف باختلاف مستوياتها الإدارية والتنظيمية، كما تساعد القرارات التي تتخذها المؤسسة في تحديد مبرراتها لحاجتها لنظم المعلومات الإدارية، وتنعكس نظم المعلومات الإدارية على سياسات المؤسسة وعلاقتها بالأطراف الخارجية من خلال المعلومات التي توفرها، كما تؤثر نظم المعلومات الإدارية أيضاً في إجراءات العمل، حيث تعمل على زيادة سرعة إنجاز العمل وتخفيض تكلفتها، وبالتالي خفض تكاليف الإجراءات مما ينعكس على المستهلك والبيئة الخارجية.

بالإضافة إلى دورها في تشكيل الهيكل التنظيمي والمستويات التنظيمية واستراتيجيات الأعمال والثقافة التنظيمية، حيث يتطلب تطبيق نظم المعلومات الإدارية في تنفيذ الأعمال بطريقة جديدة من خلال إحداث تغيير في الوظائف والمهارات وآلية تنفيذها، ورفع مستوى الإنتاجية نتيجة زيادة كفاءة الأداء.

وتعمل نظم المعلومات الإدارية أيضاً على تقديم المعلومات لكافة المستويات الإدارية بهدف مساعدتها في ممارسة الوظائف وتحديد قنوات الاتصال (دية، 2011).

تستهدف نظم المعلومات الإدارية عدة جوانب من العمليات الإدارية لاتخاذ القرارات الإدارية والمالية، وتعمل المؤسسات في الوقت الحالي على بناء أنظمة معلومات، للحصول على الدعم والمساندة والثقة

في القيام بأعمالها وتحقيق أهدافها، حيث تلعب هذه الأنظمة دور استراتيجي هام في مساعدة المؤسسة على استغلال الفرص ومواجهة التحديات. (برهان، 1998) كما ورد عن (الشمري والعبادي، 2006)، حيث يرى أن نظم المعلومات تخدم المؤسسة بالآتي:

- التأقلم مع المتغيرات والتطورات التي تحدث في العمل.
- تساعد المؤسسات على تطوير أعمالها ومنتجاتها، واستحداث أساليب جديدة في أعمالها.
- استخدام أنظمة المعلومات يعمل على تطوير وتحسين الأداء، مما يرفع من ثقة العملاء بالمؤسسة.
- تساعد نظم المعلومات الإدارية المؤسسة في الحصول على المعلومات التي تحتاجها وتخزينها، للاستفادة منها في حال حدوث مشكلة.
- تدعم المدراء في وظائفهم الإدارية (تخطيط، توجيه، تنظيم، رقابة) وفي مهامهم الاستراتيجية، مما يخفف من أعباء الأعمال الروتينية.
- تدعم اللامركزية في المؤسسات من خلال تفويض صلاحيات اتخاذ القرار لمدراء الإدارة الوسطى.

ترى الباحثة نتيجة التطورات المتسارعة ساهم ذلك بضرورة اعتماد المؤسسات على نظم المعلومات، في سبيل تحسين المهام والوظائف الإدارية واتخاذ القرار، مما يكسب المؤسسة ميزة تنافسية، بالإضافة إلى تطوير منتجات وخدمات جديدة وإعادة بناء الهيكل التنظيمي، مما يعمل على توفير المعلومات لجميع المستويات، وتوضيح قنوات الاتصال وانسيابية العمل بين الأقسام، وتقليل حجم الوظائف.

12.1.2.2 عوامل نجاح نظم المعلومات الإدارية

هناك عدة عوامل تؤثر في نجاح نظم المعلومات الإدارية (محمد، 2021):-

- مستخدم النظام: يتوقف نجاح أو فشل النظام على مستخدميه النظام، فإذا كان المستخدم مساهماً في تصميمه فإن هذا يزيد من احتمالية نجاح النظام في تلبية احتياجات المستخدمين.
- دعم الإدارة العليا: كلما زاد دعم الإدارة العليا لأنظمة المعلومات في المؤسسة، كلما زادت احتمالات نجاح تنفيذها، مما يقلل من حدة مقاومة التغيير.
- مستوى التعقيد والمخاطرة: هناك علاقة عكسية بين نجاح نظم المعلومات الإدارية ومستوى التعقيد ودرجة المخاطرة، حيث كلما زادت درجة التعقيد انخفضت نسبة النجاح وذلك نتيجة لقدرة المستخدمين على التعامل معه كما أنه كلما ارتفعت درجة المخاطرة المتوقعة من تطبيق النظام زادت درجة تخوف الإدارة العليا من اتخاذ القرارات بالاعتماد على النظام.
- إدارة عملية التنفيذ: كلما زادت كفاءة عملية التنفيذ كلما زادت احتمالات نجاح تطبيق نظم المعلومات.

وقد ورد عن الشويات (2016)، أن هناك مجموعة من العوامل التي إذا ما توفرت في المؤسسة، أدى ذلك إلى نجاح نظم المعلومات الإدارية وحقق الهدف من استخدامها، وأهم هذه العوامل:

- توفير نظم المعلومات الإدارية كمية كافية من المعلومات لتلبية احتياجات المستويات الإدارية والأقسام.
- توفير الخبرات من القوى البشرية والعاملين المتخصصين والمؤهلين على تطوير واستدامة نظم المعلومات.
- استثمار جميع موارد المعلومات في المؤسسة، وتنظيمها لتسهيل الحصول على المعلومات.
- ملائمة متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية مع الهيكل التنظيمي.
- ضرورة دعم الإدارة العليا لفكرة تطبيق أنظمة المعلومات الإدارية في المؤسسة ونشرها.
- أن تكون عائدات نظم المعلومات الإدارية كبيرة وتغطي تكاليفها.
- زيادة وعي وفهم وإدراك المسؤولين والمستخدمين نحو أهمية وفائدة تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة.

13.1.2.2 أسباب فشل نظم المعلومات الإدارية

هناك عدة عوامل تؤثر في فشل تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات منها: (عبد المجيد، 2015)

- عدم التخطيط الجيد لتصميم نظم المعلومات وتحديد أهدافه وتطبيقه.
- عدم تحديد إمكانيات النظم بشكل دقيق مثل القيود والحدود المفروضة والمؤثرة على تشغيله.
- عدم المشاركة في تصميم النظام وتشغيله.
- عدم تهيئة الظروف المناسبة لتشغيل النظام.
- عدم تحديد الاحتياجات من استخدام النظم.
- عدم تغذية النظام بالبيانات الضرورية من البيئة المحيطة.

وحدد عدوان (2019) مجموعة من المعوقات التي يمكن لها أن تعيق استخدام نظم المعلومات الإدارية كما هو مطلوب كالآتي:

- معوقات تنظيمية وإدارية: انعدام التخطيط والرقابة على الأنشطة التي تستخدم التكنولوجيا.
- معوقات بشرية: عدم توفر عنصر بشري كفوء وفعال لاستخدام الأنظمة والتعامل معها.
- معوقات تقنية وفنية: الانتشار الواسع والتطور السريع في تقنية المعلومات والاتصالات.

ترى الباحثة أن أهم العوائق التي تمنع استخدام نظم المعلومات الإدارية بفاعلية، هي عدم القدرة على تحديد احتياجات المؤسسة من نظم المعلومات، وعدم توفر المهارات والخبرات البشرية المدربة على التعامل مع الأنظمة والتكنولوجيا، بالإضافة إلى عدم توفر البيئة التحتية اللازمة والمكونات المادية الحديثة ومدى جودتها وملائمتها للأنظمة وطبيعة العمل في المؤسسة، أخيراً أن يعمل النظام على الاستجابة إلى الأحداث عند حدوثها دون توقعها أي أن لا يكون النظام تفاعلي وتشاركي. بعد الحديث عن أساسيات نظم المعلومات عن مفهوم النظام ونظام المعلومات، وخصائصه ووظائفه ومكوناته، وأهمية نظم المعلومات وأهدافه ودور نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات، نعرض الباحثة واقع نظم المعلومات في المنشآت الصناعية .

2.2.2. نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية

اختارت الباحثة هذا البعد لمعرفة واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية، وأنواعها، ودرجة اعتمادهم عليها في القيام بالمهام الإدارية وأهمها اتخاذ القرار.

1.2.2.2. أنواع نظم المعلومات الإدارية التي تخدم المستويات الإدارية

تحتاج المؤسسات إلى أنواع متعددة من نظم المعلومات الإدارية التي تختلف باختلاف العمليات والوظائف الإدارية، حيث تحقق هذه الأنواع فائدة كبيرة للمؤسسة والعاملين من خلال توفير المعلومات المطلوبة بالشكل الملائم، لتمكين إدارتها من اتخاذ القرارات السليمة وفي الوقت المناسب. لذلك صنف العديد من العلماء أنواع نظم المعلومات حسب عدة معايير، اعتمدت على مكان استخدامها ومستخدامها، وحيث أن هذه الدراسة تتحدث تأثير نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار، والذي هو مرتبط بالدرجة الأولى بالمدراء في المستويات الإدارية الثلاث، لذلك تم الحديث عن أنواع نظم المعلومات كما عرضها القطاونة (2019) في دراسته، حيث قسم نظم المعلومات حسب المستويات الإدارية الثلاث كما هو آت:-

أولاً: نظم المستوى التشغيلي: هو القاعدة الأساسية للأنظمة في المنشأة الصناعية حيث يساعد الإدارة الدنيا على مراقبة الأنشطة والعمليات اليومية المختلفة، وتكون أنشطة المؤسسات الصناعية (التسويق والإنتاج والمالية والمحاسبة والتصنيع والموارد البشرية)، وتسمى نظم معلومات العمليات، وتتكون هذه النظم من قاعدة بيانات يتم تخزين المعلومات الناتجة عن هذه الأنظمة، وتستخدم لوضع الخطط والأهداف واتخاذ القرارات بخصوص الأنشطة والعمليات، وتدعم القرارات المبرمجة.

أنواع نظم المعلومات في المستوى التشغيلي:

• أنظمة معالجة الحركات (Transaction Processing Systems TPS)

- ✓ تستخدم في مراقبة الأنشطة والعمليات الروتينية اليومية.
- ✓ يتم جمع وتخزين البيانات في قاعدة بيانات، وتوفير المعلومات اللازمة من مراقبة الأعمال اليومية مثل: أنظمة الرواتب والأجور وطلب العمل.. إلخ).

• أنظمة مراقبة العمليات (Process Control Systems PCS)

- ✓ تستخدم في مراقبة الأنشطة المختلفة وخاصة في المؤسسات الصناعية (التسويق والإنتاج والمالية والمحاسبة والتصنيع والموارد البشرية).
- ✓ تراقب أداء الآلات، وخطوط الإنتاج، والتجميع، والتصنيع.
- ✓ تقوم على جمع البيانات عن الأداء ومقارنته بالمعايير والخطط الموضوعية، للكشف عن الخلل.

• أنظمة أتمتة المكاتب (Office Automation Systems OAS)

- ✓ تستخدم في دعم الموظفين وأتمتة الأعمال الورقية الاعتيادية، والتي إنجازها الموظفين لزيادة الإنتاجية والأداء، مثل وظائف السكرتارية والمحاسبين.
- ✓ تقوم على جمع البيانات عن الأداء ومقارنته بالمعايير والخطط الموضوعية، للكشف عن الخلل.

ثانياً: **نظم المستوى التكتيكي:** هي نظم تعمل على مراقبة الأنشطة ومراجعة القرارات في الإدارة الوسطى، وتعمل على دعم ومراقبة ومراجعة القرارات شبه المبرمجة. وتقوم على دعم تخطيط الوظائف والمراقبة والإشراف والتوجيه والرقابة واتخاذ القرار، من خلال تقديم تقارير ملخصة وروتينية عن الأعمال، وتستخدم فيها المعلومات الإدارية الضرورية للقيام بالوظائف الإدارية مثل: التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة. وتساعد هذه الأنظمة على اتخاذ القرار في جميع المستويات الإدارية.

أنواع نظم المعلومات في المستوى التكتيكي:

• نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems MIS)

- ✓ تزود المدراء بالمعلومات المختلفة عن العمل في المؤسسة، خلال أسبوع، أو شهر، أو سنة، أو حسب الحاجة.
- ✓ تساعد المدراء في القيام بوظائف التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.
- ✓ تقدم المعلومات في تقارير بالاعتماد على نظم معالجة البيانات.

• نظم دعم القرارات (Decision Support Systems DSS)

- ✓ أحد أدوات دعم القرارات في المؤسسة، وهي جزء متطور من نظم المعلومات الإدارية.
- ✓ تخدم الإدارة الوسطى (التكتيكية)، تدعم وتلبي احتياجات الإدارة العليا بشكل مباشر.
- ✓ تركز على الحاسوب، وتساعد الإدارة في صنع القرارات المبرمجة وشبه المبرمجة.

ثالثاً: نظم المستوى الاستراتيجي: تلعب دوراً في جميع مراحل الإدارة الاستراتيجية وعند وضع الأهداف، وتستخدم هذه الأنظمة لتلبية احتياجاتها من المعلومات اللازمة لحل المشكلات ومواجهة التحديات طويلة الأجل في البيئة الداخلية والخارجية، واتخاذ القرارات، وتدعم القرارات الاستراتيجية غير المبرمجة.

أنواع نظم معلومات المستوى الاستراتيجي:

- نظم دعم المديرين التنفيذيين: ESS
- ✓ حيث تقدم بيانات ومعلومات تم جمعها من البيئة الخارجية للمؤسسة، وتتسم بدرجة عالية من عدم التأكد.
- ✓ تعتمد على المعلومات الملخصة من داخل المؤسسة، والتي يتم الحصول عليها من نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار المطبقة في المستوى التكتيكي.

• نظم المستوى الاستراتيجي:

- ✓ تدعم نشاطات التخطيط طويلة الأجل.
- ✓ تأخذ بعين الاعتبار البيئة الداخلية والخارجية، وتتابع الفرص والتحديات.

2.2.2.2 . كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية

تعتبر الموارد البشرية من أهم العناصر التي يُبنى عليها نجاح المؤسسة، حيث يُسهم تأهيلها وتدريبها وتطوير مهاراتها في السعي نحو تحقيق أهداف المؤسسة، لذلك تسعى المؤسسات إلى تطوير مواردها البشرية من ناحية تكنولوجيا وعملية وتحفيزها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يقود إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء. (الشليبي، 2018).

- وتحدث (أبو رمان، 2020) عن العاملين أنهم أكثر عناصر الأنظمة فاعلية، وقسمها إلى نوعين:
- **المجموعة التنظيمية:** وتشمل الإدارة العليا التي تحدد الخطط الاستراتيجية والرؤية المستقبلية للمؤسسة، بينما تحدد الإدارة الوسطى دور القرارات والعمليات لصنع القرار المطلوب بالإضافة إلى

الإشراف على تزويد مصممي النظم بحاجات المؤسسة من الأنظمة والمعلومات اللازمة لعمل النظام، وترى الباحثة أن كفاءة الإدارات تنعكس إيجاباً على كفاءة الأنظمة، حيث أن قدرتها على تحديد الأهداف وآلية تحقيقها، وحاجة المؤسسة للأنظمة وآلية تصميم وبناء النظام، مع الحرص على تطويره وتحديثه وتوفير المتطلبات المادية والبرمجية والبشرية.

• **المجموعة الفنية:** وتشمل مدراء الإدارة العليا في إدارة تشغيل البيانات والعمل على التنسيق بين الأنظمة الموجودة، واقتراح أنظمة أخرى تخدم العمليات والمهام الإدارية. بالإضافة مدير المشروع الذي يقوم على تقييم الموارد المتاحة من أفراد وأجهزة وموازنة لبناء نظم معلومات. كما تضم محلي النظام الذين يقومون على حوسبة الأعمال وتصميم وتحليل وتشغيل النظم، وتقديم الدعم الفني لتحديد احتياجات النظام والبرمجيات وقواعد البيانات الملائمة، كما يعمل المبرمجين على تحديد الإجراءات والعمليات والمفاهيم وتحويلها إلى مخرجات قابلة للتطبيق وتنفيذ المهام، وأخيراً يلعب مستخدمو النظام دوراً مهماً أيضاً في إنجاز المهام والوظائف وفقاً للمهام الموكلة إليهم، بما يتناسب مع مؤهلاتهم.

وترى الباحثة أن جميع العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية تتكامل مهامهم مع بعضهم البعض، مما يرفع من مستوى أداء المؤسسة، اختارت الباحثة هذا البعد لتطبيقه في الاستبانة، لما تمثله كفاءة العاملين من دور مؤثر وكبير في الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية وتطبيقها بالشكل الصحيح، حيث أنه كلما زادت كفاءة ومهارة العاملين في التعامل مع التكنولوجيا وأنظمة المعلومات، كلما زاد فهمهم لها وقدرتهم على حل المشكلات التي تواجههم أثناء استخدامها ويؤدي ذلك إلى تحقيق الفائدة المرجوة من تطبيقها داخل المنشأة الصناعية، ويأتي هنا دور دعم الإدارة العليا للعاملين من حيث التركيز على تطوير مهارة العاملين وكفاءتهم من خلال عدة نقاط أساسية أشار إليها (عبد المجيد، 2015) وهي:-

- عقد دورات تدريبية بشكل دوري لتنمية مهاراتهم وتطويرها لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا ونظم المعلومات/ مما يرفع مستوى أدائهم.
- التحديث والصيانة المستمرة للأجهزة المستخدمة والأنظمة المطبقة.
- توفير البيئة التحتية من أجهزة وشبكات بما يتناسب مع عدد العاملين.
- توفير شبكات الاتصال التي تنقل المعلومات بالسرعة المطلوبة مع الحفاظ على أمنها وسريتها، وهذا يعزز من الثقة اتجاه استخدام التكنولوجيا والأنظمة في العمليات الإدارية.
- تحديد صلاحيات المستخدمين على النظام المستويات الإدارية والمهام الموكلة إليهم، مما يعمل على توفير المعلومات الملائمة بسهولة لمتخذي القرار.
- أن تتناسب مؤهلات العاملين مع طبيعة العمل لهم.

- مشاركة العاملين في إبداء آرائهم واقتراحاتهم حول التعديل والتغيير على الأنظمة بما يتماشى مع متطلبات العمل.
 - تفويض صلاحيات للعاملين لاتخاذ القرار، بالاعتماد على المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات.
 - مشاركة العاملين في تحديد نقاط الضعف والقوة في نظم المعلومات الإدارية.
- أما فيما يخص العاملين:

- تعزيز رغبة العاملين في التغيير والتحديث.
- قدرة العاملين على التكيف مع كل ما هو جديد فيما يخص متطلبات العمل والتحديث على الأنظمة.
- امتلاك العاملين مهارات عالية في التعامل مع التكنولوجيا والأنظمة.

3.2.2.2. توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية

تعرف العملية الإدارية على أنها الأنشطة والوظائف التي يقوم بها العاملين والمدراء لتحقيق أهداف معينة، بحيث يتم توجيه نشاط فرد أو مجموعة من الأفراد نحو تنسيق الجهود وتحقيق هدف مشترك (عبد المجيد، 2015).

وتتكون العملية الإدارية من أربعة عناصر رئيسية:-

- التخطيط: هي عملية التفكير الذي يسبق عملية التنفيذ، وذلك من خلال قراءة المعلومات المتعلقة بالماضي والحاضر ومحاولة التنبؤ بالمستقبل لإعداد القرارات المطلوبة.
- التنظيم: هي عملية تحديد المهام والأنشطة المراد تنفيذها وتوزيعها على الأفراد والأقسام المختصة لبيان المسؤولية عنها. وتكون عملية التنظيم من خلال تحديد أهداف المؤسسة والأنشطة والمهام التي تقود إلى تحقيقها، ومن ثم تصنيف الأنشطة وتوزيعها حسب الأقسام الوظيفية، حيث يتم تجميع الأقسام المتشابهة في وحدة إدارية واحدة، وتتم عملية تفويض رئيس لكل مجموعة للقيام بالأنشطة ومتابعتها. ومن ثم وضع هيكل تنظيمي لتوضيح السلطة والعلاقة وقنوات الاتصال وتحديد الوصف الوظيفي وإجراءات القيام بالمهام.
- التوجيه: إصدار التعليمات والتوجيهات من الرؤساء للمرؤوسين، وذلك للبدء بتنفيذ العمل مع توضيح الآلية المتبعة.
- الرقابة والتقييم: تعتبر المرحلة الأخيرة من مراحل العملية الإدارية، حيث تدل الرقابة على التأكد من أن التنفيذ يتم كما هو مخطط له، بينما التقييم هو عملية تحديد أسباب الانحرافات والمشاكل في عملية التنفيذ ومحاولة التصحيح بما يتناسب مع الأهداف الموضوعية، ومن أهم عناصرها تحديد

الهدف المراد تحقيقه حسب الخطة، وقياس النتائج التي تم الحصول عليها ومقارنتها بالمعايير الموضوعية، وتحديد الانحرافات والأخطاء وتحديد أسبابها، وأخيراً وضع الإجراءات التصحيحية ومتابعتها حتى لا تتكرر.

وقال الأشهب (2015) عن عملية اتخاذ القرار أنها محور العمليات والوظائف الإدارية، حيث تلعب دور هام فيها، ويتمثل ذلك في:-

- التخطيط: يتم اتخاذ القرارات في كل مرحلة من مراحل وضع الخطة والرؤية والرسالة والأهداف والاستراتيجيات، والبرامج والسياسات، وتحديد الموارد وأساليب التشغيل الملائمة.
- التنظيم: يتم اتخاذ القرارات بشأن تنظيم المهام والأنشطة والعمليات بالمؤسسة، من خلال وضع الهيكل التنظيمي ونوعه وحجمه وتحديد نطاق الإشراف وخطوط الاتصال والسلطة وأسس التقييم.
- التوجيه: يتم اتخاذ القرارات بشأن توجيه المرؤوسين وتنسيق الجهود في جميع الأقسام، وطرق حل المشكلات التي تواجه المؤسسة، والمتابعة والإشراف.
- الرقابة: تتم عملية الرقابة على الانتاج والعمليات والجودة، واتخاذ القرارات لتحديد معايير قياس النتائج وخطة التعديلات في حال حدوث خلل أو أخطاء.

4.2.2.2 خصائص نظم المعلومات الإدارية

تتميز نظم المعلومات الإدارية بعدة خصائص، لخصها (العنوان، زيادات 2020) في النقاط الآتية:-

- تقديم تقرير عن الإجراءات والطرق المتبعة لمعالجة البيانات وتوفير المعلومات.
- تصميم مواقع للعمل بدلاً من عملية تقييم الموظفين مع الأخذ بعين الاعتبار مستويات العمل التي يقوم بها الشخص، وتكون معتمدة بشكل كبير على الهيكل الإداري في المؤسسة.
- تصميم المعلومات بحيث تلبي احتياجات متخذي القرار في كافة المستويات الإدارية وبما يتناسب مع مجالات العمل المختلفة.
- أنظمة مترابطة ومتكاملة مع قواعد البيانات بحيث يتم تخزين البيانات ومعالجتها دون تكرار.

وحدد (بورو، 2017) خصائص نظم المعلومات الإدارية في أنها:-

- تحقق اتصالات سريعة بين المستويات الإدارية والوظائف، وبالتالي تسهيل انتقال المعلومات بينها.
- إمكانية معالجة وإنجاز المهام بدقة وبسرعة.
- لها قدرة فائقة على تخزين ومعالجة المعلومات وتسهيل الوصول إليها.
- سهولة التطبيق والاستخدام من قبل المستخدمين.

وأضاف العشي (2020) إلى جميع ما سبق إمكانية نظم المعلومات الإدارية دعم عملية اتخاذ القرار، للقرارات المبرمجة وغير المبرمجة.

ترى الباحثة أن توفر هذه الخصائص يعمل على تحقيق أهداف المؤسسة بفاعلية، حيث تعمل على التقليل من الأعمال الروتينية وتحسين مراقبة العمليات والأنشطة في المؤسسة، مما يقلل من المشاكل ونسبة حدوث الخطأ، كما أنها تسرع الحصول على المعلومات وبالتالي تسريع عملية التنفيذ، وتحسين جودة القرارات والإنتاج وبالتالي زيادة كفاءة المؤسسة.

5.2.2.2. دعم الإدارة العليا.

يلعب دعم الإدارة العليا لنظم المعلومات الإدارية وتطويرها، دوراً إيجابياً على جودة أداء هذه النظم وتحقيق الفاعلية والكفاءة في العمليات الإدارية، ومنها عملية اتخاذ القرار. حيث أن توفير الأنظمة الحديثة في المؤسسة يسرع من الاستجابة للمشكلات وإيجاد الحلول. وتحدث (المشهداني، 2020) أيضاً أن كبر حجم المؤسسات وازدياد درجة التعقيد في أنشطتها، وتطور تكنولوجيا المعلومات ووسائل اتخاذ القرار، أدى إلى زيادة اهتمام المدراء بالحصول على المعلومات الدقيقة والملائمة وفي الوقت المناسب، وذلك من أجل القيام بمهامهم ووظائفهم الإدارية وأهمها عملية اتخاذ القرار المبنية على المعلومات بالدرجة الأولى. ويكون دعم الإدارة العليا من خلال:-

- توفير الامكانيات المادية والبرمجية مثل الحواسيب والوسائط والشبكات والبرامج والتطبيقات.
- الامكانيات البشرية للعاملين المؤهلين والمدربين على التعامل مع التكنولوجيا والأنظمة، والاهتمام بتطوير أدائهم من خلال الدورات التدريبية.
- الامكانيات الفنية أي استخدام الأسلوب العلمي الذي يهدف للوصول إلى القرارات بدقة أكثر وتحليل المعلومات بالشكل الصحيح لوضع البدائل، ومن هذه الامكانيات استخدام نظم المعلومات لتقديم البيانات والمعلومات الضرورية مما يزيد من السرعة والدقة ويقلل من التكلفة ويزيد من الانتاجية.
- الامكانيات التنظيمية فمن الضروري توفير الاتصالات الإدارية والتفويض واللامركزية، حيث تتضمن جميع المراحل الإدارية، إضافة الى مدى فاعلية الإدارة العليا بأهمية استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة والاعتماد عليها لتلبية احتياجات العمل وزيادة الكفاءة والفاعلية، والاعتماد على نتائج النظام في عملية اتخاذ القرار.

3.2.2 اتخاذ القرار

1.3.2.2 تمهيد

تُعد عملية اتخاذ القرارات من المهام الرئيسة للمدراء، وإحدى أكبر التحديات التي تواجههم، لم لها من تأثير مباشر على المؤسسة ككل، حيث يعتمد نجاح المؤسسات واستمراريتها على كفاءة إدارتها في اتخاذ القرارات الرشيدة في حال المشكلات الروتينية والمفاجئة، مما يقود إلى تحقيق أهداف المؤسسة. فضلاً على أن فاعلية اتخاذ القرار تؤثر بشكل مباشر في جميع المستويات الإدارية داخل المؤسسة، وفي هذا الجزء تحدثت الباحثة عن الإطار النظري المتعلق بالمفاهيم الأساسية للقرارات وأنواعها وعملية اتخاذ القرار وكل ما يتعلق بها.

2.3.2.2 مفهوم وطبيعة اتخاذ القرار

تمثل عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة أحد أهم الركائز التي يعتمد عليها المدير في كافة المستويات الإدارية، حيث ترتبط هذه العملية بكل عمل أو نشاط يقوم به، ويكون القرار لاختيار أفضل طريقة لمواجهة مشكلة أو موقف معين من بين مجموعة من البدائل المتوفرة، وتتفاوت هذه القرارات من حيث الأهمية والمستوى ودرجة تأثير نتائجها على الأفراد والمؤسسة من حيث التكلفة والعائدات المالية ومدة التنفيذ والموارد المادية والبشرية اللازمة للتنفيذ.

3.3.2.2 مفهوم القرار

يُعرف القرار بأنه الاختيار المبني على الدراسة والتحري، وجمع البيانات والمعلومات وتقييمها لاتخاذ القرار لحل مشكلة معينة. (فقها، 2021). بينما عرف قريوز وعلماوي (2020) القرار بأنه اختيار بديل معين من بين مجموعة من البدائل، وعرف (الجيلط، 2019) القرار بأنه الاختيار بين عدة بدائل وتنفيذ هذا الاختيار. وقال الأشهب (2015) أنه الطريقة التي يختارها متخذي القرارات في حل المشكلات وتحقيق أهداف المؤسسة.

ترى الباحثة من المفاهيم السابقة للقرار، أنها اشتركت في العديد من النقاط وهي:

- اختيار بديل من بين مجموعة بدائل متوفرة.
- القرار هو اختيار طريقة لحل مشكلة معينة.
- القرار السليم يحقق أهداف المؤسسة، وهذا يعتمد على صحة البيانات والمعلومات التي جمعها.

4.3.2.2 مفهوم عملية اتخاذ القرار

عملية اتخاذ القرار من أهم الوظائف الإدارية التي يقوم بها المدراء في مختلف المستويات الإدارية، وقدّم الباحثين والعلماء مفاهيم متعددة لها، عرفها مسعود (2021) بأنها العملية الأساسية من العمليات الإدارية في المؤسسة ويعتمد عليها في تحقيق أهداف المؤسسة أو المحافظة على بقائها واستمراريتها، ولدعم هذه العملية وإنجاحها لا بد من توفير أنظمة معلومات للحصول على المعلومات الدقيقة والملائمة في الوقت المناسب.

ورأى العشي (2020) أنها عملية توفير المعلومات لاختيار البديل المناسب من مجموعة البدائل المتوفرة، لحل مشكلة معينة وموقف معين لتحقيق مجموعة من الأهداف المحددة، وعرفها الحيلط (2019) أنها إحدى أهم الوظائف الإدارية التي يقوم بها المدراء المخولين باتخاذ القرار بجميع المستويات الإدارية، وتكون استجابة لمشكلة أو اغتنام لفرصة، ويتم اختيار البديل الأنسب من البدائل المتوفرة لتحقيق هدف محدد، وتعتمد هذه العملية على نوعية وجودة البيانات والمعلومات التي يجمعها.

وأضاف علوس (2018) أنها عملية تعتمد على المفاضلة بين مجموعة البدائل المتوفرة لاختيار البديل المناسب لتحقيق هدف معين، وقال الشويات (2016) أنها عملية تهدف إلى الحصول على أفضل الحلول لمشكلة معينة من خلال دراسة البدائل وتحليلها ومقارنتها استناداً إلى المعلومات المتوفرة. وعرف عيدوني (2014) أن عملية اتخاذ القرار هي عملية عقلانية تعتمد على الاختيار من بين عدة بدائل لها مواصفات تتناسب مع الإمكانيات المتوفرة وقدرتها على تحقيق الأهداف المرجوة خلال فترة زمنية معينة.

عرفت الباحثة عملية اتخاذ القرار إجرائياً على أنها أهم الأدوات الإدارية التي يستخدمها المدراء الذين خولت لهم السلطة اتخاذ القرار في كافة المستويات الإدارية، وذلك عند تعرضهم لمشكلة معينة أو موقف معين أو رغبتهم في اغتنام فرصة، من خلال القيام بجمع المعلومات اللازمة والملائمة لتحديد المشكلة وتحليلها والتعرف عليها، مما يساعدهم على وضع بدائل الحلول ضمن الإمكانيات الموارد المتاحة، ومن ثم اختيار البديل الأفضل الذي يحقق النتائج المرجوة والهدف أو الأهداف المحددة.

ترى الباحثة تعدد مفاهيم عملية اتخاذ القرار، لكن لوحظ أن أغلبها يدور حول محور واحد وهو اختيار البديل المناسب من بين مجموعة البدائل المتاحة، وأن عملية الاختيار السليم لهذا البديل تعتمد على البيانات والمعلومات التي تم جمعها وتوفيرها من خلال أنظمة المعلومات لضمان الحصول على الجودة ولمساعدة متخذي القرار على التعرف على المشكلة وتحديد اختيار القرار السليم الذي يبنى عليه نتائج صحيحة ويحقق الأهداف المرجوة، وتكون آثار هذا القرار في المستقبل إيجابية. كما أن

عملية اتخاذ القرار تتأثر أيضا بالخبرة المتراكمة لدى متخذي القرار والظروف المحيطة التي تؤثر على المؤسسة وأنشطتها وتفاعل المدراء معها.

5.3.2.2 الفرق بين عملية اتخاذ القرار وعملية صنع القرار.

يعتقد الكثير أن المفهومين مترادفان، ولكن في الحقيقة كلاً منهما له معنى ودلالة خاصة، حيث تُعرف عملية صنع القرار بأنها عملية تتضمن مجموعة من المراحل المختلفة، تبدأ بمرحلة التصميم وتنتهي بمرحلة اتخاذ القرار، حيث تكون المراحل متتالية ومتسلسلة تبدأ بتحديد المشكلة ومن ثم جمع البيانات والمعلومات الملائمة، ثم وضع البدائل ويليها اختيار البديل المناسب وأخيراً تنفيذ القرار، أما عملية اتخاذ القرار هي إحدى خطوات صناعة القرار، وتكون في مرحلة اختيار البديل المناسب، وتكون باختيار بديل واحد فقط من بين البدائل المتاحة، وذلك لتحقيق هدف معين. (التلب، 2018)

بينما قال مراد (2018) أن الفرق بين العمليتين يتمثل في أن عملية صنع القرار هي العملية التي تشمل العديد من المجالات في المؤسسة، ويقوم بها المدير فقط أو المدير بمشاركة العاملين المتأثرين بالقرار، أما عملية اتخاذ القرار هي الخطوة الأخيرة من خطوات صنع القرار، وتتمثل باختيار البديل المناسب من بين مجموعة البدائل المتوفرة، وتعتمد على الأسس والمبادئ العلمية، حيث تتكون من مجموعة من الخطوات التي يمكن من خلالها الوصول إلى القرارات الرشيدة.

بينما فرق الأشهب (2015) بين العمليتين وقال إن عملية صنع القرار: هو عملية معقدة تتداخل فيها عوامل سياسية واقتصادية واجتماعية تنتهي باختيار البديل المناسب من مجموعة البدائل المتاحة، أما عملية اتخاذ القرار: هي مرحلة من مراحل صنع القرار، وهي آخر مرحلة حيث تعبر عن عملية اختيار البديل الأفضل من بين مجموعة البدائل المتاحة لحل مشكلة وتحقيق هدف معين.

بناء على ما سبق ترى الباحثة أن عملية صنع القرار هي عملية التي تتكون من جميع المراحل التي تهدف إلى إعداد البدائل المختلفة لإيجاد حلول جذرية للمشاكل التي تواجهها المؤسسة، وتتأثر بالعوامل المحيطة، أما عملية اتخاذ القرار هي المرحلة النهائية من مراحل عملية صنع القرار، وتتمثل في اختيار البديل المناسب من بين مجموعة البدائل وتنفيذه ضمن الموارد والامكانيات التي تم تحديدها في عملية صنع القرار.

6.3.2.2 أنواع القرارات.

قسم العلماء القرارات من حيث عدة معايير كما ورد في العيساوي (2020) بما يلي:

أنواع القرارات من حيث البرمجة:

- القرارات المبرمجة: هي القرارات الروتينية والتي تحدث بشكل متكرر، وتم وضع إجراءات مسبقة لحلها، وتتوفر لها المعلومات اللازمة بشكل مستمر، ويمكن تحديد بدائلها بسهولة.
- القرارات شبه المبرمجة: هي قرارات يمكن تحديد مراحلها في بعض الأحيان، ويصعب ذلك في أحيان أخرى، بسبب اعتمادها على متغيرات البيئة المحيطة، ويتوافر جزء من المعلومات اللازمة لحلها وتتصف بعدم التأكد.
- القرارات غير المبرمجة: هي قرارات غير متكررة وغير روتينية، تحدث بصورة مفاجئة وصعب تحديدها، ولا توجد إجراءات معروفة ولا مسبقة لحلها، ولا توجد بدائل حلول، وتظهر حاجتها عندما تواجه المؤسسة مشكلة أو موقف بشكل فجائي، وقد يعتمد متخذ القرار على حكمه الشخصي.

1.6.3.2.2. أنواع القرارات من حيث المستوى الإداري:

يمكن تصنيف القرارات حسب المستويات الإدارية المتخذة فيها كما ورد في (عوض، 2021) بما يلي:

- القرارات التشغيلية: هي القرارات التي تتعلق بمشكلات العمل اليومية وتنفيذ الأنشطة والعمليات، وتحتاج معلومات عن الأقسام التشغيلية مثل المخازن والمبيعات والإنتاج والمالية، وهي من اختصاص الإدارة الدنيا (التشغيلي)، ولها علاقة بالعمليات التشغيلية والأنشطة في المؤسسة، وتكون قصيرة المدى.
 - القرارات الإدارية (التكتيكية): تكون هذه القرارات في مستوى الإدارة الوسطى (التكتيكية)، من رؤساء أقسام ومدراء دوائر، وتحتاج إلى معلومات عن الأداء الحالي والسابق، وذلك لمقارنة الأداء ومعرفة معدل الانحرافات والأخطاء، وتهدف إلى تحديد الوسائل والطرق المناسبة لتحقيق الأهداف وترجمة الخطط وبناء الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتحديد طرق وقنوات الاتصال بين العاملين وتقسيم العمل وتفويض الصلاحيات. وتستخدم لحل المشكلات في التنظيم والرقابة، حيث يتم من خلالها التأكد من استخدام الموارد بكفاءة وفاعلية لتحقيق أهداف المؤسسة.
 - القرارات الاستراتيجية: هي القرارات التي تكون في مستوى الإدارة العليا (الاستراتيجي)، وتكون بالقرارات الاستراتيجية طويلة المدى التي لها علاقة بالوضع التنافسي للمؤسسة، ووضعها المستقبلي، والكيان التنظيمي والإداري والسوق والتكنولوجيا والقوانين الحكومية، والبيئة المحيطة وتتميز بالثبات النسبي لفترة طويلة وضخامة اعتماداتها المالية اللازمة لتنفيذها، وهذا يتطلب دراسة خاصة وشاملة لجميع الأبعاد نظراً لنتائجها وآثارها المستقبلية على المؤسسة.
- ترى الباحثة أن القرارات تختلف باختلاف المشاكل والمواقف والأهداف المطلوب تحقيقها، كما تختلف أيضاً باختلاف المعلومات المتوفرة ومصدر الحصول عليها والقدرة على توقع آثارها المستقبلية، بالإضافة إلى طبيعة سلوك متخذ القرار وخبرته السابقة، ومهاراته العملية، والفكرية، والمنطقية.

7.3.2.2. أهمية القرارات الإدارية في المؤسسة

تعتمد كفاءة المؤسسة ونجاحها على القرارات التي يتم اتخاذها لتحقيق أهدافها، حيث تلعب دور هام في تنفيذ المهام والأنشطة.

وحدد العيساوي (2021) عدة نقاط عن أهمية القرارات الإدارية في المؤسسة:

- تمثل القرارات عصب العملية الإدارية في المؤسسة فهي مرتبطة في جميع الوظائف والأنشطة الإدارية، ومن دونها تتوقف العملية الإدارية.
- تسهم القرارات في تحقيق أهداف المؤسسة في حال تم اتخاذها بطريقة فعالة.
- تعكس كفاءة المؤسسة في اتخاذ القرارات المناسبة.
- جوهر وأساس عمل المدراء نتيجة ارتباطها بالوظائف الإدارية.
- مصدر لتحفيز العاملين على الأداء الأفضل.

بينما صنفها (العلوان، 2020) إلى:-

- الأهمية العلمية: حيث إنها وسيلة لمساعدة المدراء على القيام بوظائفهم الإدارية.
- الأهمية العملية: لها علاقة بسلوك متخذي القرار ومواقفهم والعوامل الداخلية والخارجية المؤثرة فيهم.
- وفقاً للقانون الإداري: لها صفة قانونية ومهمة لتحقيق النشاطات المتعلقة بالوظائف الإدارية، ويتم اتخاذها من قبل أشخاص مخولين لذلك.

8.3.2.2. أهمية عملية اتخاذ القرارات

تعد عملية اتخاذ القرار من أهم المهام التي يقوم بها المدير، ولا تقتصر هذه العملية على اتخاذ القرار فقط، إنما تضم دراسة المشكلة وتحديد ابعادها ودراسة المعلومات المرتبطة بالمشكلة من جميع جوانبها، وتقاس درجة كفاءة المدير بمدى قدرته على اتخاذ القرار الصحيح بالأسلوب الصحيح. وضح عوض (2021) أن أهمية عملية اتخاذ القرارات تتمثل في:

- عملية اتخاذ القرارات هي عملية مستمرة وملزمة للعملية الإدارية.
- الأداة التي يعتمد عليها المدراء في تنفيذ الأنشطة والأعمال بشكل متكامل، وذلك لتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية.
- تحدد مستقبل المؤسسة حيث إنها تؤثر على أدائها وتكون أحد أسباب نجاحها أو فشلها.

- هي الوسيلة القانونية والنظامية لتحقيق أهداف المؤسسة.
 - يمكن من خلالها تصحيح الأخطاء الحاصلة في العمليات الإدارية والتشغيلية.
- وأضاف فقها (2021) أن أهمية اتخاذ القرار تتمثل في ارتباطها بالأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها، حيث يعتمد نجاح المؤسسة على كفاءة المدراء وقررتهم على اتخاذ القرار الصحيح في الوقت المناسب.

9.3.2.2. خصائص عملية اتخاذ القرارات:

تتميز عملية اتخاذ القرار بالعديد من النقاط أهمها(عوض، 2021):-

- عملية عقلانية تعتمد على التفكير المنطقي لاختيار البديل المناسب وتحتاج إلى وقت.
- عملية هادفة لتحقيق هدف معين لموقف معين أو مشكلة محددة وهي صفة ملازمة للمدراء.
- عملية إجرائية تتمثل في وضع خطوات لاتخاذ القرار، وتكون جزء مع عملية صنع القرار.
- عملية اختيار ومفاضلة بين البدائل المتاحة وفق معايير وأسس علمية، وبشكل يتناسب مع الظروف المحيطة للوصول إلى البديل المناسب، وذلك بعد دراسة السيناريوهات والنتائج المترتبة على كل منها.
- عملية معقدة: تعتمد معايير الاختيار على البيئة ومتطلباتها.
- عملية إنسانية: تتأثر بالجانب الإنساني متخذ القرار أو المتأثرين بالقرار.
- عملية مستقبلية: يتم اتخاذ القرار في الوقت الحالي بالاعتماد على معلومات من الماضي والحاضر، لذلك يجب على متخذ القرار أن يملك رؤية مستقبلية، وذلك لأن آثار ونتائج هذه القرارات تظهر في المستقبل.

وأضاف عيدوني (2014) أن من خصائص عملية اتخاذ القرار:

- تكون لتحقيق هدف معين من خلال حل مشكلة أو تعديل وضع قائم أو اغتنام فرصة.
- تحتاج إلى وقت كافي لدراسة المشكلة وتحليلها، واتخاذ القرار المناسب من بين البدائل.
- يعتمد في اتخاذ القرار على توفر الإمكانيات والموارد المتاحة لتنفيذ القرار، ويتم تحديد ذلك في مرحلة صنع القرار.
- تتأثر عملية اتخاذ القرار بشكل مباشر بعوامل البيئة الداخلية والخارجية.

10.3.2.2. عناصر عملية اتخاذ القرار:

تقوم عملية اتخاذ القرار على مجموعة من العناصر المبنية عليها وهي (عوض، 2021):-

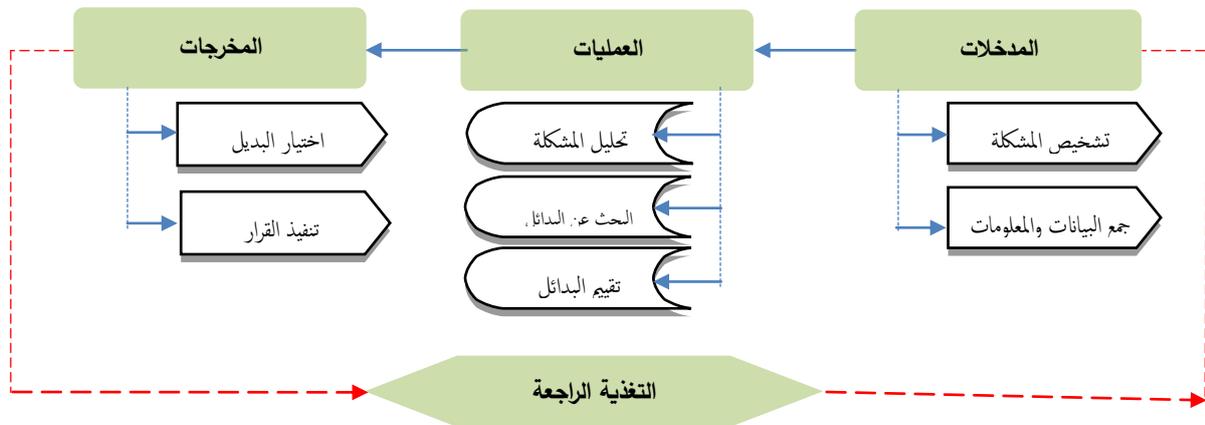
- متخذ القرار: هو الفرد أو مجموعة الأفراد الذين يتمتعون بصلاحيات وسلطة اتخاذ القرار في المؤسسة، وذلك بناءً على الهيكل التنظيمي وتتأثر عملية اتخاذ القرار بصفات متخذ القرار الفردية والشخصية وسلوكه وخبرته، ومستوى ذكائه، ومهاراته، ومعتقداته.
- موضوع القرار: هي المشكلة التي بحاجة إلى حل، أي المبرر المنطقي لاتخاذ القرار من قبل متخذي القرار. طبيعة المشكلة وظروفها والعوامل المؤثرة فيها، ومدى دقة البيانات والمعلومات، وشموليتها، والمعايير التي يعتمد عليها متخذ القرار في اختيار البديل المناسب.
- أهمية القرار: تعتمد أهمية القرار على أهمية المعلومات اللازمة لاتخاذها، وعدد الأفراد الذين يتأثرون به، والوقت اللازم لاتخاذها، كما يعتمد تأثير القرار على التكلفة والعائد من تنفيذه.
- الأهداف والدوافع: الهدف الذي يسعى متخذ القرار لتحقيقه من اتخاذ القرار.
- البيانات والمعلومات: لتحديد المشكلة ومعرفة أسبابها يجب أن يتوفر لدى متخذ القرار البيانات والمعلومات عن طبيعتها ومسبباتها، وهذه المعلومات تكون من الماضي والحاضر.
- التنبؤ: قدرة متخذ القرار على التنبؤ بالمشاكل التي قد تواجهه مستقبلاً.
- البدائل والحلول المتاحة: وجود أكثر من طريقة لمواجهة موقف أو حل مشكلة، ويتم اتخاذ القرار الإداري بالمفاضلة بين البدائل واختيار الأنسب، وذلك بعد دراسة السيناريوهات المترتبة عنها.
- القيود: هي الظروف المحيطة بمتخذ القرار سواء من البيئة الداخلية أو الخارجية والتي تشكل عائق لاتخاذ القرار أو تنفيذه.

11.3.2.2. مراحل عملية اتخاذ القرار:

لان عملية اتخاذ القرار مبنية على أسس علمية ومدروسة، كان لابد من وضع خطوات متسلسلة ومتربطة، حتى يتمكن متخذ القرار من الوصول إلى الحل الصحيح، وبين العيساوي (2020) ان مراحل اتخاذ القرار كما هو آت:-

- تشخيص المشكلة: تعتبر من أهم الخطوات التي يتم من خلالها البحث والاستطلاع للتعرف على المشكلة الأساسية وأبعادها، وتحديد طبيعتها وأسبابها ودرجة أهميتها وتأثيرها وتحديد الوقت المناسب لحلها والأهداف المطلوب تحقيقها، وترى الباحثة أن هذه الخطوة من أهم الخطوات التي يجب التركيز عليها حيث يعتمد نجاح العملية عليها بشكل كامل، وفي حال تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة بالإضافة إلى خبرة متخذ القرار، فإن ذلك يعمل على تحديد الأسباب بدقة، وترتيب المشاكل التي تواجهها المؤسسة حسب الأهمية والأولوية، و القدرة على تحديد المعلومات اللازمة والتي يبنى عليها القرار الفعال والرشيد.
- جمع البيانات والمعلومات: حتى يستطيع متخذ القرار فهم المشكلة والتعرف عليها بالشكل الصحيح، يجب جمع البيانات ذات الصلة بالمشكلة، والملائمة زمنياً من جميع المصادر المتاحة، لتتم عملية

- تحليلها بدقة ومقارنتها للحصول على المؤشرات والمعلومات لمساعدة متخذي القرار على الوصول إلى القرار المناسب. ترى الباحثة أنه في حال استخدام نظم المعلومات سيساعد ذلك على جمع وتحليل البيانات والمعلومات الصحيحة والملائمة والشاملة، وتقديم تقارير تعطي صورة كاملة عن كافة الجوانب المتعلقة بالمشكلة، مما يساعد متخذ القرار بدرجة كبيرة على فهم المشكلة وتحليلها.
- تحليل المشكلة: التعرف عليها من خلال مقارنة الأهداف الموضوعية بالأداء الفعلي، مما يساعد على تحديد الانحرافات والخلل الذي حدث، ومدى تأثير القرار بالظروف المحيطة.
 - البحث عن البدائل المتاحة وتقويمها: يتم تحديد جميع الحلول للمشكلة التي تواجه المؤسسة، وجمع المعلومات عن كل حل من الحلول، وذلك من خلال تقييم وضع المؤسسة والسياسات التي تطبقها، والوقت المتوفر لدى متخذي القرار لدراسة المشكلة واتخاذ القرار وتنفيذه، ويتم استبعاد الحل الذي لا يتناسب مع أهداف المؤسسة.
 - تقييم البدائل المتاحة: هي المفاضلة بين هذه الحلول من خلال تحديد إيجابيات وسلبيات كلاً منها.
 - اختيار البديل المناسب لحل المشكلة: تتم عملية المقارنة بين البدائل وتقييمها لاختيار البديل الأنسب بناءً على عدة معايير أهمها: مدى مساهمة القرار في تحقيق الأهداف المحددة، ودرجة قبول القرار من قبل الأفراد واستعدادهم لتنفيذه، والوقت المتوفر لاختيار البديل المناسب وتنفيذه والحصول على النتائج، كما تلعب الخبرة الشخصية والعملية والمعرفة دوراً في الاختيار.
 - تنفيذ القرار: بعد اختيار البديل، يتم تحديد الوقت المناسب لتنفيذ القرار ضمن الامكانيات والموارد المتاحة والمحددة مسبقاً، مما يساعد على تحقيق نتائج مرضية، حيث تتم عملية التنفيذ للتأكد من صحة القرار وقدرته على تحقيق الأهداف من خلال النتائج.
 - متابعة تنفيذ القرار: تتم متابعة تنفيذ القرار والرقابة على ذلك، من خلال مقارنة الأداء الفعلي مع الأهداف المحددة، وتقييم نتائج التنفيذ ومقدار تحقيقها للأهداف مما يساعد على اكتشاف الخلل ومعالجته.



شكل (1.2) نموذج مراحل عملية اتخاذ القرار

متابعة تنفيذ القرار

12.3.2.2. العوامل المؤثرة في فاعلية عملية اتخاذ القرار

وضح الشريف (2020) عدة عوامل مؤثرة وتتحكم في سلوك متخذ القرار عند اتخاذ القرار وهي:-

- مستوى أهمية القرار .
- أثر القرار على البيئة.
- القيم والأحكام الشخصية.
- المخاطر الناتجة عن اتخاذ القرار وتنفيذه.
- الفشل في إدراك المشكلة وعدم القدرة على تحديد مسباتها في الوقت المناسب.
- عدم استغلال الفرص والاستعداد لها.
- كثرة المشاكل الروتينية اليومية والانشغال بها.
- عدم القدرة على تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها.
- ضعف نظام التقارير المتوفرة لدى متخذي القرار .

تم تحليل عملية اتخاذ القرار بناءً على عدة عوامل نفسية واجتماعية واقتصادية وظروف بيئية محيطة، حيث تكون هذه العوامل كما حددها (الجيلط، 2019) بما هو آت:

- العوامل الإنسانية: هي العوامل التي تتحكم في سلوك متخذ القرار، نتيجة أن عملية الاختيار من البدائل المتوفرة ترتبط بشخصية وسلوك متخذ القرار .
- العوامل التنظيمية: تتعلق بالعوامل التنظيمية في المؤسسة مثل التنظيم الإداري والهيكل التنظيمي واتجاه السلطة والقرار وقنوات الاتصال وتعدد المستويات الإدارية والتفويض واللامركزية، ونظام القيادة المتبع في المؤسسة.
- العوامل البيئية: هي العوامل التي لها علاقة بظروف البيئة المحيطة.

✓ تأثير البيئة الخارجية: أي العوامل الخارجية التي تؤثر في عملية اتخاذ القرار مثل الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والمنافسة وسلوك المستهلكين وتطور التكنولوجيا والعلاقة مع الموردين والزبائن وتشريعات الدولة.

✓ تأثير البيئة الداخلية: أي العوامل من داخل المؤسسة والتي تؤثر بشكل كبير على عملية اتخاذ القرار مثل حجم المؤسسة وعدد العاملين والهيكل التنظيمي والسلطة وقنوات الاتصال والهيكل التنظيمي، ومدى مرونته، والموارد المالية، والبشرية.

وترى الباحثة أن العوامل البيئية تؤثر أيضاً على طبيعة وجودة البيانات والمعلومات التي يتم جمعها وتوفيرها في الوقت المناسب، وعدم القدرة على التأكد من صحتها، ومصادر الحصول عليها.

وأضاف علوس (2018) عوامل أخرى تؤثر في عملية القرار وهي:-

• القوانين والأنظمة والتعليمات: يتأثر المدراء ومتخذي القرارات في المؤسسة بالأنظمة والتعليمات في عملية اتخاذ القرار، وذلك حسب المستويات الإدارية حيث تخضع الإدارة العليا لقوانين وأنظمة الحكومات، مما يعوق استراتيجياتها وسياساتها، بينما تتأثر الإدارة الوسطى بالأنظمة والقوانين التي تفرضها عليها حسب الهيكل التنظيمي في المؤسسة.

• نظم المعلومات: تعتبر نظم المعلومات عنصر هام وفعال في عملية اتخاذ القرار وزيادة فعاليتها، حيث توفر هذه النظم المعلومات الدقيقة والملائمة والشاملة وفي الوقت المناسب، مما يساعد متخذي القرار على اتخاذ القرار الفعال.

ترى الباحثة أن من أهم العوامل أيضاً التي تؤثر في عملية اتخاذ القرار هي نوع المشاكل التي تتعرض لها المؤسسة سواء من البيئة الداخلية أو الخارجية، ومدى تأثيرها على أنشطة المؤسسة وعملياتها، بالإضافة على توقيت اتخاذ القرار وتنفيذه، ومدى قبول العاملين وأصحاب المصلحة للقرار، كما أن كثرة البدائل المطروحة والمعلومات المتراكمة تثقل كاهل متخذ القرار في تحديد المعلومات الملائمة لاتخاذ القرار المناسب.

13.3.2.2. فاعلية اتخاذ القرار

عرف بورو (2017) الفاعلية بأنها استعمال الوسائل اللازمة لتحقيق نتائج معينة ضمن الأهداف المحددة.

أما مفهوم القرار الفعال: هو البديل المناسب الذي يتلاءم مع كافة متغيرات المشكلة، والذي يمكن تنفيذه في الوقت المناسب لتحقيق الأهداف المطلوبة. (عايض، 2020).

وحتى يكون القرار فعال يجب أن تتوفر فيه العوامل الآتية (العيساوي، 2020):-

- التوقيت المناسب لاتخاذ القرار.
- سهولة وقابلية القرار للتنفيذ.
- قبول القرار من قبل العاملين.

مفهوم فاعلية اتخاذ القرار: عرف عايض (2020) بأنها تحقيق الأهداف المحددة في الوقت المحدد باستخدام الوسائل والطرق المتاحة، وعرّفها (خريسات، العبادي 2019) أنها مدى مساهمة القرارات المتخذة في إنجاز الأهداف الموضوعة على نحو يحقق سهولة تنفيذ القرار وقبوله وزمن اتخاذ القرار.

بينما عرفها بورو (2017) بأنها الوصول إلى النتائج المرغوبة أي مدى نجاح القرار في تحقيق أهدافه.

ترى الباحثة أن فاعلية اتخاذ القرار تسهم بدرجة كبيرة في تحقيق أهداف المؤسسة، لذلك يعتمد نجاح أي منظمة على سلامة القرارات المتخذة وفعاليتها، وعليه يمكن تعريف فاعلية اتخاذ القرار إجرائياً على أنها مدى مساهمة القرارات في تحقيق أهداف المؤسسة، حيث تعتمد فاعلية القرار جودة المعلومات، أي كلما كانت المعلومات دقيقة وصحيحة زادت فاعلية القرار، بالاعتماد على توفير جميع مقومات القرار الفعال من جودة خطوات اتخاذ القرار، ومدى قبول القرار من قبل الأفراد المتأثرين به، وتنفيذه بسهولة وضمن الامكانيات والموارد المتوفرة.

2.2.3.14. العوامل المؤثرة في فاعلية القرار:

هناك عدة عوامل تؤثر على فاعلية القرارات الإدارية في المؤسسات وهي (خريسات والعبادي 2019):

- مركزية القرار وعدم التفويض.
- خوف متخذ القرار من المسؤولية.
- عدم الثقة في الأفراد الذين يقومون بتنفيذ القرار.
- عدم وضوح المشكلة لمتخذ القرار.
- نقص الإمكانيات المطلوبة لتنفيذ القرار.
- وهناك عوامل تؤدي إلى زيادة فاعلية القرار، وقسمت إلى نوعين:-
- عوامل معلوماتية: تتعلق بالبيانات والمعلومات والتقنيات اللازمة توفرها لاتخاذ القرار.
- عوامل عملياتية: وهي الخطوات والإجراءات المتبعة في اتخاذ القرار.

ترى الباحثة أن فاعلية القرار تتأثر أيضاً بجودة أنظمة المعلومات التي عملت على تحديد المشاكل وتحليلها، وجمع المعلومات ذات الجودة واللازمة لوضع البدائل والقدرة على تقييم النتائج المترتبة عليها، واتخاذ أفضل هذه البدائل لحل المشاكل التي تواجه المؤسسة.

2.2.3.15. العوائق والمشكلات المؤثرة في عملية اتخاذ القرار

يواجه متخذ القرار العديد من العوائق والعقبات، مما يُصعب عليه الوصول للقرار المناسب، ومن هذه العوائق (الجيلط، 2019):-

- عدم التعرف على المشاكل وتحليلها بشكل صحيح، مما يؤثر على الوصول إلى الحل.
 - عدم القدرة على تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها.
 - عدم توفر المعلومات الكافية بالسرعة والوقت المناسب واللازمة لاتخاذ القرار.
 - توفر كميات كبيرة من البيانات غير المصنفة والمرتبطة، مما يجعل التعامل معها أمر صعب.
 - عدم القدرة على تقييم البدائل المتاحة ونتائجها المترتبة عليها بشكل صحيح، وبالتالي عدم اختيار البديل الصحيح.
 - قلة الكفاءة والخبرة لدى الأفراد القائمين على تنفيذ القرار، وعدم تقبل المرؤوسين وانعدام المرونة في العمل نتيجة القوانين واللوائح المطبقة في المؤسسة.
 - عدم القدرة على توقع النتائج المترتبة على هذه القرارات وآثارها المستقبلية على المؤسسة.
 - المركزية وعدم المشاركة في اتخاذ القرار من قبل الأفراد المتأثرين بالمشاكل والحلول.
 - عدم وضع خطة لتنفيذ القرار ومتابعة تنفيذه، وقياس النتائج والتأكد من صحتها.
- تلخص الباحثة أنه في أغلب الأحيان لا يوجد حل واحد مقبول للمشكلة، وهذا يُصعب على متخذ القرار الاختيار من بين البدائل المتاحة، وبالتالي صعوبة تحديد الهدف المرجو تحقيقه، كما يترتب عليها أيضاً صعوبة وضع السيناريوهات المترتبة على كل بديل من البدائل وصعوبة تحديد ميزات وعيوب كل منها، بالإضافة إلى تأثر عملية اتخاذ القرار بشخصية متخذ القرار وقدراته العقلية والفكرية والعوامل المحيطة به.

16.3.2.2. تأثير نظم المعلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرار

يعد دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار دوراً مهماً يفوق دورها في المجالات الأخرى، حيث إن اتخاذ القرار يستند إلى أسلوب علمي ومدروس يهدف إلى الوصول إلى القرارات المثلى، من خلال حل المشكلات المبني على تحليل المعلومات المتوفرة وتوفير بدائل الحلول، وبما أن عملية اتخاذ القرار تعتمد على توفير البيانات والمعلومات الصحيحة والحقيقية، كان لابد من استخدام نظم المعلومات الإدارية للحصول عليها في الوقت المناسب، مما يساعد متخذي القرار في الوصول إلى الحل الأمثل الذي ينعكس على أداء المؤسسة (يوسف، 2021).

كما يتمثل دور نظم المعلومات الإدارية أيضاً في مراقبة أعمال المؤسسة وتحديد المشاكل التي تحدث، وتحديد اتجاه الأعمال ومساعدة المؤسسة في استغلال الفرص. بالإضافة إلى توفير المعلومات بشكل

سريع ومقارنة الأهداف مع الأداء. (Sari, 2019)، كما تعمل على تزويد متخذي القرار بالمعلومات المرتبطة والملائمة في الوقت المناسب، مما يسهل عملية اتخاذ القرار في المؤسسة وتساعد في عمليات التخطيط والتحكم والعمليات الوظيفية بفاعلية وكفاءة. وقال العشي (2020) أن عملية حل المشكلات تتم من خلال:-

- توفير معلومات شاملة وكاملة عن المؤسسة.
- التعرف على المشكلات وفهمها وتحديد مسبباتها.
- تحقيق التكامل بين نظم المعلومات الوظيفية.
- تلبية احتياجات المدراء في المستويات الإدارية المختلفة.
- التعرف على المشكلات وتحديد حجمها وأسبابها وذلك بناءً على المعلومات المتوفرة عن المؤسسة.

17.3.2.2. مساهمة نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار

أن مساهمة نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار تكون من خلال استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار التي لها علاقة بالوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، بالإضافة إلى اتخاذ القرارات الوظيفية التي لها علاقة بالمهام والأنشطة والعمليات في المؤسسة، من إنتاج وتسويق، ومبيعات، وتصنيع، وغيرها. (الجيلط، 2019)

وتلعب نظم المعلومات الإدارية دوراً هاماً وفعالاً في عملية اتخاذ القرار من اتجاهين هما:-

أولاً: قيمة المعلومات في عملية اتخاذ القرار: تعتمد فاعلية القرارات المتخذة على قيمة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية، حيث أن الهدف من إنتاج المعلومات هو خدمة متخذ القرار، وتعرف قيمة المعلومات على أنها: أهمية وحداثة المعلومات بالنسبة للأفراد المستفيدين منها، مما يقلل من حالة الشك وعدم التأكد التي تواجه متخذي القرار والمؤسسة بشكل عام. وتقاس هذه القيمة من خلال (عمران، 2017):

- الملائمة: مدى ملائمة المعلومات مع غرض استخدامها، وكيف تؤثر على متخذ القرار عند اتخاذ القرارات المناسبة.
- التوقيت: الوقت الذي يحصل فيه متخذ القرار على المعلومات التي يحتاجها عن اتخاذ القرار.
- السهولة والوضوح: أن تكون المعلومات سهلة الفهم وواضحة، وذلك حتى يتم استخدامها والتعامل معها بسهولة مما يحقق فائدة أكبر.
- الشمول: أن تكون المعلومات شاملة وكاملة وتغطي كافة العمليات والأنشطة داخل المؤسسة.

• القبول: أن تكون المعلومات مقبولة من حيث الشكل والمضمون.

ثانياً: دور نظم المعلومات الإدارية في مراحل عملية اتخاذ القرار: تلعب نظم المعلومات الإدارية دوراً رئيساً في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار كما هو آت:-

• مرحلة الاستخبارات: هي مرحلة التي تظهر فيها الحاجة إلى اتخاذ القرارات، أي في حالة وجود مشكلة أو فرصة يجب اغتنامها، ويكون دور نظم المعلومات الإدارية هو تحديد المشكلة وفهمها ومعرفة أسبابها وتقديم المعلومات اللازمة عن سير العمل في المؤسسة ومقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط له.

• مرحلة تصميم وتخطيط الحلول البديلة: في هذه المرحلة يقوم متخذو القرار على وضع مجموعة من بدائل الحلول ومعرفة النتائج المترتبة على كل بديل، ومدى جدوى وتكلفة تطبيقها، وتعمل نظم المعلومات الإدارية على وضع النماذج الرياضية للتخطيط والتنبؤ للتعرف على بدائل الحلول لكل مشكلة.

• مرحلة الاختيار: هي المرحلة التي يتم فيها اختيار البديل المناسب من بين مجموعة البدائل المحددة، ويكون هذا البديل هو القرار، ودور نظم المعلومات الإدارية هنا هو تقييم هذه البدائل وتحديد السيناريوهات المترتبة على تنفيذ كل بديل من هذه البدائل.

• مرحلة التنفيذ: في هذه المرحلة يتم تنفيذ القرار الذي يتم اختياره، وتقوم نظم المعلومات الإدارية في هذه المرحلة على تنظيم عملية الاتصال بين الأطراف المشاركة في اتخاذ القرار وتنفيذه، واستخدام النظم الخبيرة في عملية تفسير هذه القرارات وتسهيل تنفيذها.

18.3.2.2 دور أنواع نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات

تؤثر نظم المعلومات بأنواعها المختلفة في عملية اتخاذ القرار من خلال البيانات والمعلومات التي يعتمد عليها متخذي القرار، وذلك تبعاً لطبيعة ونوع المعلومات التي تقدمها هذه النظم بما يتناسب مع طبيعة العمل والأهداف المراد تحقيقها، وعليه فإن هناك أدواراً لنظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية نوجزها بما يلي:-

أولاً: دور نظم معالجة الحركات في اتخاذ القرارات: تقدم نظم معالجة الحركات معلومات ملخصة عن أنشطة وعمليات المؤسسة في فترة معينة، مما يساعد الإدارة في التعرف على المشكلات وتقديم الحلول لها، ويتم ربط الأنظمة الأخرى في المؤسسة بقاعدة البيانات لنظم معالجة الحركات، مما يزيد من فعالية هذه الأنظمة (علوس، 2018).

ثانياً: دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات: تسهم نظم المعلومات الإدارية بتوفير معلومات عن أعمال المنظمة، وتسهم بالتعرف على المشكلات وفهمها، كما أنها توفر للمديرين المعلومات اللازمة للتعرف على المشكلات وأسبابها، مما يساعدهم في الوصول إلى حل. (ملوخية (2009) كما ورد عن (علوس، 2018).

ثالثاً: دور نظم دعم القرار في اتخاذ القرارات: تسهم نظم دعم القرار في تحديد المشكلة، وتقوم على الربط بين التقنيات ونظم المعلومات وعملية اتخاذ القرار. كما تدعم خطوات حل المشكلات، وتوفير وسائل التفاعل والاتصال بين متخذي القرار وتقديم بدائل الحلول.

رابعاً: دور نظم دعم المديرين التنفيذيين في اتخاذ القرارات: تقوم هذه الأنظمة على دعم الإدارة العليا واستراتيجية المؤسسة من خلال تقديم صورة عن الوضع المستقبلي لها، وتتعلق هذه الأنظمة بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة. حيث تساعد المدراء في مواجهة المشاكل غير المهيكلة وتزويدهم بالبيانات اللازمة والعمل على التحليل والمقارنة للتنبؤات المستقبلية، وزيادة عملية المراقبة والسيطرة لاتخاذ القرار المناسب حسب الظروف.

أضاف بوجمعة (2020) أن هناك علاقة إيجابية بين تأثير نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرار، ويكون هذا التأثير من خلال:-

- سهولة عملية نقل وتبادل المعلومات.
- سهولة عملية الحصول على البيانات والمعلومات، وجمعها، ومعالجتها، وتخزينها.
- تبادل المعرفة والخبرة بين الأفراد في المواقع المتباعدة.
- سهولة المشاركة في اتخاذ القرارات باستخدام التقنيات الحديثة.

وتحدث البكري (1999) كما ورد عن فقها (2021) عن دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات عن كافة أعمال المؤسسة للمدراء ومتخذي القرار، مما يساعدهم على تحديد المشكلة وفهمها، حيث يمكنهم ذلك من التعرف على المشكلة وتحديد أسبابها وحجمها وتأثيرها، مما يساعدهم على اتخاذ القرار الرشيد.

ترى الباحثة أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دوراً هاماً في عملية اتخاذ القرارات، حيث يعتمد نجاح المؤسسة على أداء وكفاءة الإدارات في اتخاذ القرارات الرشيدة، والتي تعتمد بدورها على المعلومات الدقيقة والشاملة التي يتم توفيرها في الوقت المناسب لمتخذي القرار عن طريق نظم المعلومات بأنواعها المختلفة، حيث تساعدهم هذه الأنظمة في تحليل وتحديد المشكلة وفهم مسبباتها وبالتالي إيجاد الحلول المناسبة.

19.3.2.2. العوامل التي تظهر الحاجة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار

هناك عدة عوامل تحدد الحاجة إلى استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار، ويتمثل ذلك في: (علوس، 2018):-

- التغييرات في القوى البيئية: هي التغييرات المستمرة في البيئة المحيطة من عوامل سياسية وقانونية واجتماعية واقتصادية وتكنولوجية، ولا يمكن التعامل معها بدون نظم المعلومات، حيث تستدعي هذه التغييرات توفر معلومات كافية ودقيقة عن هذه المتغيرات.
- العولمة: نتيجة انتشار ثورة المعلومات والتجارة الدولية والعالمية، وازدهار الاقتصاد العالمي، جعل ذلك الحاجة إلى المعلومات ولنظم المعلومات ملحة، مما يساعدهم في دراسة السوق واكتشاف الفرص واغتنامها.

20.3.2.2. أهمية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار

تتمثل أهمية نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار من خلال: (علوس، 2018)

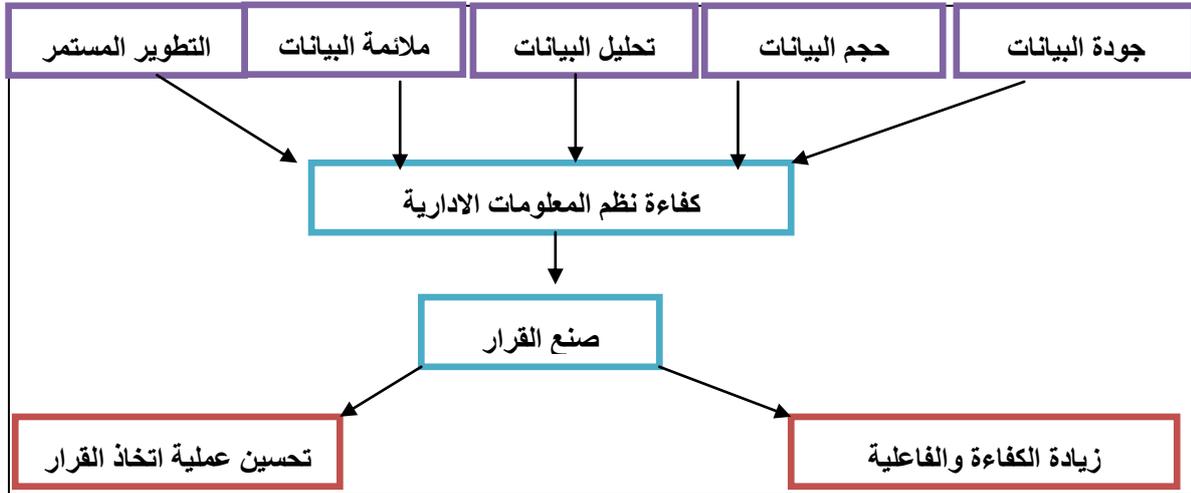
- معالجة البيانات وإنتاج المعلومات والتقارير اللازمة لدعم المدراء في وظائفهم الإدارية، بالتالي تلعب نظم المعلومات الإدارية دور استراتيجي من خلال المشاركة في صياغة الرؤية الاستراتيجية للمؤسسة بشكل فعال.
- تدعم نظم المعلومات الإدارية رسالة المؤسسة وتحديد الأنشطة وتقديم المعلومات اللازمة لدعم الميزة التنافسية الاستراتيجية للمؤسسة.
- دمج الأنشطة مع الرقابة والتقييم لتحقيق معايير الأداء الكلي ومقارنته مع أداء المؤسسات المنافسة.
- تقدم هذه النظم معلومات ذات قيمة وجودة شاملة تساعد المدراء على تقييم البدائل بشكل جيد.

21.3.2.2. علاقة نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار وتعزيز فاعلية الأداء

تعتمد عملية اتخاذ القرار على المعلومات المتوفرة، وذلك لما تلعبه المعلومات من دوراً حيوياً في المتابعة والمراقبة والفحص. كما أن توفر المعلومات بكميات هائلة يساعد في توفر الخيارات التنظيمية، بينما قلة المعلومات تؤدي إلى الغموض والمخاطرة وعدم التوصل للقرارات الفعالة. كما تؤثر المعلومات على طبيعة القرار ونتائجه حيث إنها تساعد على تحليل وتفسير وترجمة المشكلة مما يساعد في صنع القرار واختيار البديل الأنسب. (جواني 2016).

ومن جهة أخرى قال الجبوري (2021) أن عملية اتخاذ القرار تعتمد بشكل أساسي على المعرفة والخبرة لمتخذ القرار والبيئة التنظيمية التي يعمل بها، وبالتالي فإن توفير المعلومات يدعمهم، لذلك

ظهرت حاجة المؤسسات لدمج نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار، لتجنب الأحداث والنتائج التي لا تتوافق مع الأهداف، حيث تقدم هذه النظم المعلومات المالية وغير المالية الداعمة لهم، مما ينعكس على تحسين الأداء وزيادة الفاعلية.



شكل(2.2) علاقة نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار وتعزيز فاعلية الأداء (Ghasemaghaei & Hassanein, 2018) كما ورد عن (محمد، 2021)

3.2. الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تناولت تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار، وقامت الباحثة بالاطلاع على ما استطاعت الحصول عليه من هذه الدراسات والأبحاث، والاستفادة منها في جوانب أخرى: كاختيار أبعاد نظم المعلومات الإدارية وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار وعواملهما، وصياغة التساؤلات، والمنهجية العلمية، والإطار النظري، وفيما يأتي بعض الدراسات المعروضة وفق التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم:

1.3.2. الدراسات العربية

دراسة حسن، (2021) بعنوان: أثر نظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء الإداري خلال المدة 2013-2019.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية ونجاعة نظم المعلومات الإدارية في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد، ومدى مساهمة نظم المعلومات في تسهيل عملية انتقال الملفات الإلكترونية دون حضور الموظفين بشكل شخصي إلى مكاتبهم في المنظمة المبحوثة، في ظل تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي، ومعرفة مدى نجاح نظم المعلومات الإدارية المطبقة ومساهمتها في تحقيق الكفاءة الإدارية. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام

أداة الاستبانة، والتي تم توزيعها على عينة عشوائية من مجموع الأفراد العاملين في المنظمة المبحوثة والتي بلغ عددهم (363)، حيث بلغ عدد أفراد العينة (150) فرد. استخدم الباحث الأدوات الإحصائية من توزيع تكراري ونسب مئوية والوسيط ومربع كا²، وكانت أهم نتائج الدراسة أنه يتم تصميم نظم المعلومات الإدارية بطريقة علمية، بحيث يتم عمل مسح شامل وكافي لمتطلبات العمل، بالإضافة إلى أن يتناسب البرنامج المستخدم مع حجم وقدرة الأجهزة المستخدمة، وكان من نتائج الدراسة أيضاً أن نظم المعلومات الإدارية تساعد على سرعة معالجة الملفات وتقديم المعلومات اللازمة، وبناءً على ذلك قدم الباحث عدة توصيات منها تحديث نظم المعلومات الإجراءات داخل المنظمة المبحوثة وذلك لإنجاز المهام والوظائف مع صيانة وتحديث النظام بصورة مستمرة.

دراسة فقها، (2021) بعنوان: أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطيني من وجهة نظر العاملين فيه /جودة المعلومات متغير وسيط.

تمحورت أهداف الدراسة حول التعرف على أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار، والتعرف على خصائص نظم المعلومات الإدارية المستخدمة، ومستوى جودة المعلومات الناتجة عن أنظمة المعلومات المطبقة في المؤسسات المبحوثة، وفعاليتها في عملية اتخاذ القرارات. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة في جمع المعلومات من عينة الدراسة العشوائية التي تم اختيارها من مجتمع الدراسة، والبالغ عددها (168)، وأيضاً تم استخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل ومعالجة البيانات التي تم جمعها، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن جودة نظم المعلومات الإدارية لها تأثير مرتفع على فعالية اتخاذ القرارات، كما تؤثر أيضاً على جودة المعلومات التي تنتج عنها، كما توصلت الدراسة إلى أن جودة المعلومات لا تلعب دور وسيط بين نظم لمعلومات الإدارية وفعاليتها اتخاذ القرار. وقدمت الباحثة عدة توصيات أهمها: العمل على تحسين جودة نظم المعلومات الإدارية المطبقة في المؤسسة، وذلك لما لها من دور كبير في تحسين فعالية اتخاذ القرارات وجودة المعلومات اللازمة لاتخاذها.

دراسة محمد وآخرون، (2021) بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية/ دراسة ميدانية على موظفي المستويات الإدارية الوسطى والدنيا بالمعاهد العليا العامة بمدينة اجدابيا.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية في المؤسسات المبحوثة، وما هو تأثير نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية. واستند الباحثون في دراستهم على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لوصف الظاهرة وتحليلها وتحديد العلاقة

بين المتغيرات ومكوناتها، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة التي تم توزيعها على مجتمع الدراسة، حيث استخدم الباحثون أسلوب المسح الشامل لجميع أفراد المجتمع والبالغ عدده (66) موظفاً. وتم استخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات ومعالجتها وكانت أهم نتائج الدراسة أن هناك علاقة طردية بين نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية، كما أظهرت النتائج بوجود أثر للمكونات المادية والبرمجية لأنظمة المعلومات في جودة القرارات الإدارية، وأوصى الباحثون بتوفير المتطلبات المادية والبرمجية، مع أن تتناسب مؤهلات الأفراد مع الأعمال الموكلة لهم، وأن يكون هناك تكامل وترابط بين القرارات وبدائل الحلول للمشكلات.

دراسة حمدان وعمران، (2021) بعنوان: دور نظم المعلومات في جودة اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة فلسطين التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة الإدارية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية، بالإضافة إلى التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية وواقع جودة القرارات الإدارية في المؤسسة المبحوثة، اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغ عدد (75) موظفاً من أعضاء الهيئة الإدارية.

وبعد تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية، توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية بين واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، حيث يرى المبحوثين أن عملية اتخاذ القرارات في الجامعة تتم بالاعتماد على نظم المعلومات، وقدم الباحثون مجموعة من التوصيات أهمها: اهتمام المؤسسة المبحوثة بالنواحي التقنية من تجهيزات مادية وبرمجية متكاملة في جميع أقسامها، مع توفير قاعدة بيانات موحدة لجميع فروعها بما يضمن الحصول على المعلومات بسرعة ودقة وأقل جهد وتكلفة، وأخيراً عقد دورات تدريبية لكافة الموظفين لتطوير مهاراتهم التقنية والفنية في التعامل مع أنظمة المعلومات ومكوناتها المادية والبرمجية.

دراسة الجبوري، (2020) بعنوان: أثر خصائص جودة نظام المعلومات في فاعلية القرار الاستراتيجي /دراسة حالة في المعهد التقني الحويجة.

تتمحور هذه الدراسة حول توجهات منظمات الأعمال نحو تصميم نظم دعم صناعة القرارات الاستراتيجية، وتحديد الدور الحقيقي الذي تلعبه خصائص جودة هذه النظم لتحقيق فاعلية القرار الاستراتيجي، والتعرف على كل خاصية من خصائص جودة نظم المعلومات لتحقيق القرار الاستراتيجي. استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث قام بتوزيع (26) استبانة على الأفراد المبحوثين واسترجعها بالكامل، وكانت بمجملها صالحة لأغراض التحليل بنسبة (100%).

وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين خصائص جودة نظام المعلومات وبين فاعلية القرار الاستراتيجي، وكانت أكثر ارتباطاً في عامل الوقت والتقنية، كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية بين خصائص جودة نظم المعلومات وفاعلية القرار الاستراتيجي على المستوى الكلي، وبالتالي لخص الباحث النتائج في أن خصائص جودة نظام المعلومات تلعب دوراً فاعلاً في تحديد طبيعة ومستوى فاعلية القرار الاستراتيجي، كما أنها لم تكن معيقاً في صناعة القرارات رغم التحديات التي تواجهها. وجاءت النتائج لتتفي فرضية عدم وجود ارتباط، وهذا يؤكد الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط بين خصائص جودة نظم المعلومات وفاعلية القرار الاستراتيجي.

دراسة العلوان، زيادات، (2020) بعنوان: أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية، ومستوى جودة صناعة القرارات وأثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات، واستخدم الباحث المنهج التحليلي المسحي، واعتمد الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغ عددها (260) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود تأثير لنظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق، ودعم القرار، الحد من المعوقات التنظيمية) على جودة صناعة القرارات الإدارية.

قدم الباحث مجموعة من التوصيات أهمها: العمل على تكثيف الدورات التدريبية لصناع القرار لتنمية مهاراتهم التكنولوجية والإدارية في اتخاذ القرارات، وإجراء دراسات للتعرف على معوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية، بالإضافة إلى تحديث الأجهزة بشكل دوري في المؤسسة لتحقيق الفاعلية والجودة.

دراسة بوجمعة، (2020) بعنوان: تحسين اتخاذ القرارات باستخدام نظم المعلومات - دراسة حالة المؤسسات الاستشفائية بسدي بلعباس.

هدفت الدراسة إلى تقييم دور نظم المعلومات في متخذي القرارات في اتخاذ قرارات أكثر فاعلية، وتحديد كيف تدعم أنظمة المعلومات عملية صنع القرارات. واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في تحقيق أهداف الدراسة. واستخدمت الباحثة الاستبانة لجمع البيانات من أفراد العينة البالغ عددهم (32) فرداً، وكان من أهم نتائج الدراسة: أن أنظمة المعلومات تسهم في تحسين اتخاذ القرارات، حيث تعمل أنظمة المعلومات على توفير نوعية معلومات ذات دقة وموثوقية وثبات، مما يحسن من عملية اتخاذ القرارات. قدمت الباحثة عدة توصيات أهمها: تحديث الأجهزة والبرامج المستخدمة باستمرار، بالإضافة إلى تطوير نظم المعلومات وإدخال تقنيات حديثة للحصول على المعلومات المطلوبة بالجودة المطلوبة لاتخاذ القرارات، وأخيراً تأهيل وتدريب العاملين لتنمية مهاراتهم وقدرتهم على التعامل مع الأجهزة والأنظمة والتكنولوجيا المتطورة بما بخدم مصلحة العمل والمؤسسة.

دراسة بروبّة، (2020) بعنوان: أهمية نظام المعلومات المحوسب في اتخاذ القرارات المالية في منظمات الأعمال.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية نظام المعلومات المحوسب، ودوره في عملية اتخاذ القرارات المالية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في تناول الدراسة من خلال ثلاثة محاور، تناول المحور الأول الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات المحوسب، وعناصر ومكونات نظام المعلومات وتصنيفاتها وخصائصها، أما المحور الثاني تحدث عن عملية اتخاذ القرارات وأنواع القرارات وخصائصها، وأخيراً تحدث المحور الثالث عن مدى مساهمة نظام المعلومات المحوسب كوسيلة فعالة في عملية اتخاذ القرارات المالية. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن متخذي القرارات يحصلون على المعلومات من عدة مصادر مختلفة، لكن أهم وأفضل هذه المصادر هي نظام المعلومات المحوسب، حيث تعد أكثر المصادر مصداقية وسرعة في توفير المعلومات عند الحاجة لها، كما توصلت الدراسة إلى أن نظام المعلومات المحوسب يسهم في انسيابية اتخاذ القرارات المناسبة وتوجيه وتنفيذ مختلف عملياتها، كما أن نظم المعلومات تعمل على تقديم التقارير الدورية والاستثنائية، بما يدعم الوظائف الإدارية من تخطيط ورقابة واتخاذ قرارات، لذلك تعتبر نظم المعلومات مصدر حيوي لديمومة المؤسسات وبقائها وتحقيق الميزة التنافسية لها.

دراسة القطاونة، (2019) بعنوان: أثر نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار/ دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في فنادق خمس نجوم في منطقة سلطة العقبة الاقتصادية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار، وما هي أبعاد نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الفنادق المبحوثة، بالإضافة إلى التعرف على مستويات اتخاذ القرارات، وما هو أثر أبعاد نظم المعلومات الإدارية على مستوى اتخاذ القرار، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات و تحليلها من خلال أداة الدراسة الاستبانة، حيث تم توزيعها على عينة عشوائية من مجموع أفراد مجتمع الدراسة البالغ عدد (2500)، حيث كان حجم العينة (250) فرداً، وبعد تحليل البيانات إحصائياً، أشارت النتائج إلى أن بعد الاتصالات هو الأكثر أهمية من أبعاد نظم المعلومات الإدارية، يليها قدرة الأفراد على استغلال أنظمة المعلومات الإدارية في تقديم المعلومات لتبني اتخاذ قرارات سليمة، وهذا إشارة إلى درجة تقدير العاملين لأبعاد نظم المعلومات. كما أظهرت النتائج إلى أن عملية اتخاذ القرارات الإدارية تعتمد على مصادر ومعايير مختلفة بحيث تسهم نظم المعلومات الإدارية بجزء منها، وبالتالي فإن عملية اتخاذ القرارات تعتمد على نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة.

كما أظهرت الدراسة أن عملية اتخاذ القرارات مرتبطة ارتباط قوي مع أبعاد نظم المعلومات الإدارية (البيانات، الأجهزة، المعدات، الاتصالات، الأفراد، الإجراءات، أمن المعلومات)، وهذا يقود إلى وجود تأثير لهذه الأبعاد في اتخاذ القرارات الإدارية. وفي ضوء النتائج التي صدرت عن الدراسة، قدم الباحث مجموعة من التوصيات أهمها توفير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات، وذلك لتوفير مصدر معلومات لاتخاذ القرارات، بالإضافة إلى العمل على توفير أبعاد نظم المعلومات الإدارية واستقطاب خبراء ومتخصصين في إدارة أنظمة المعلومات لتطويرها بما يزيد من فاعلية اتخاذ القرارات.

دراسة إبراهيم وآخرون، (2019) بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الخاصة بجودة التعليم العالي / دراسة مقارنة على الجامعات المصرية الحكومية والخاصة في مصر.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية ومدى مساهمتها في دعم القرارات. واعتمد الباحثون في دراستهم على أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة الذي بلغ عدده (486) والمكون من القيادات الأكاديمية من رؤساء الأقسام، والدوائر، والنواب، والعمداء. وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة طردية بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية ومراحل اتخاذ القرار وجودة المعلومات. وقدم الباحثون العديد من التوصيات أهمها: تحديد احتياجات الموظفين من نظم المعلومات لاتخاذ القرار، وتوفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق النظام، وتدريب العاملين على التعامل مع التكنولوجيا والأنظمة المتطورة.

دراسة رشيد، (2019) بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الإداري

هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار الإداري، واستخدم الباحث الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة التي تم اختيارها بشكل عشوائي، والبالغ عددها (100) موظف في ولاية غليزان، حيث تتكون العينة من الموظفين الإداريين من مختلف المستويات الإدارية، وتم توزيع الاستبانة عليهم لجمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية، وكانت أهم النتائج أن هناك علاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار، كما أن استخدام النظم أدى لتحسين عملية الاتصال بين المستويات الإدارية بما يحقق فاعلية القرار .

دراسة محمد، (2019) بعنوان: فاعلية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار على الخدمات المصرفية / دراسة حالة بنك الخرطوم في الفترة 2015 / 2017.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية نظم المعلومات الإدارية، واستخدام الحاسب الآلي في عملية جمع ومعالجة البيانات، ودوره في تسريع وتسهيل خطوات اتخاذ القرار، كما استخدم الباحث الأسلوب الوصفي والتحليلي في الدراسة، واعتمد على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة

البالغ عددها (30) فرداً من العاملين في البنوك المبحوثة. وبعد تحليل البيانات باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية، توصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها: نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنظمة تساعد على سرعة اتخاذ القرار، كما أنها تمتد متخذو القرار بالمعلومات المناسبة في الوقت المناسب. وقدم الباحث مجموعة من التوصيات أهمها: العمل على التنسيق بين الإدارة العليا والأقسام قبل اتخاذ القرار، بالإضافة إلى السعي إلى جعل القرارات الإدارية المتخذة ذات قبول عند العاملين وزيادة فعالية الاتصال بين الإدارات المختلفة والإدارة العليا.

دراسة ايناس، صالح، (2018) بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار/دراسة تطبيقية في شركة اتصالات الجزائر بسعيدة .

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أهمية نظم المعلومات الإدارية في المنظمات، وإبراز الدور الذي تلعبه في دعم اتخاذ القرار، وتوضيح العلاقة بينهما، اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي لوصف العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وعمليات اتخاذ القرارات بالإضافة إلى الأسلوب التحليلي من أجل تحليل آثار وانعكاسات تأثير نظم المعلومات الإدارية على عمليات اتخاذ القرار، سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر، بالإضافة لتحليل نتائج الاستبانة التي تم توزيعها على عينة الدراسة وبلغ عددها (40) فرد، وتمثلت نتائج الدراسة في أن المنظمة كانت تعتمد على المصادر الداخلية والخارجية لتوفير المعلومات اللازمة والكاملة من أجل اتخاذ القرارات الرشيدة، حيث أن المعلومات تزيد من فاعلية القرارات المتخذة، كما توصلت الدراسة إلى أن المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية سهلة ومفيدة وتتصف بدرجة عالية من الدقة والموثوقية، ونتيجة تنوع أنظمة المعلومات المطبقة في المنظمة أدى ذلك إلى توفير الوقت وتقليل نسبة الأخطاء الناتجة عن العمل اليدوي، كما أظهرت النتائج أن نظم المعلومات الإدارية عملت على تنظيم الهيكل التنظيمي في المؤسسة ووضحت قنوات الاتصال الأفقي والعمودي بين المستويات الإدارية والأقسام، مما ساعد في تقديم التقارير التي تحتاجها مختلف المستويات الإدارية بما يسهم في بناء الخطط وتحديد الأهداف المستقبلية وتحقيق الأهداف الموضوعية ومعرفة مواطن القصور في المنظمة ومعالجتها، أدى ذلك إلى تنظيم العمل وخلق الرضا والاستقرار الوظيفي. ومن أهم النتائج كانت أن متخذو القرار في المؤسسة يعتمدون على مخرجات نظم دعم القرار خاصة في توفير البدائل وتقديمها على شكل نماذج وأشكال، كما أن المدراء التنفيذيون في المؤسسة يرون أن نظم المعلومات تساعد في اتخاذ القرارات الاستراتيجية بالاعتماد على التنبؤات التي يقدمها النظام، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم مزايا استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة لاتخاذ القرارات هي توفير الوقت وتسهيل العمليات والوظائف الإدارية وتحسين الاتصال.

دراسة إسبر وعلي، (2018) بعنوان: دور استخدام نظم المعلومات المحاسبية في تحسين جودة القرارات الإدارية - دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الساحل السوري -

خلصت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير استخدام نظم المعلومات المحاسبية في تحسين جودة القرارات الإدارية، واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة، حيث تم توزيعها على المدراء ورؤساء الأقسام والمراقبين، بالإضافة إلى استخدام المقابلات الشخصية مع القائمين على اتخاذ القرارات، وبلغ عدد عينة الدراسة (100) شخص، وكانت أهم نتائج الدراسة أن هناك تأثير معنوي كبير لمتطلبات نظم المعلومات المحاسبية في تحسين جودة القرارات الإدارية. وقدم الباحثان عدة توصيات أهمها تطوير متطلبات نظم المعلومات المحاسبية، وذلك لتحسين أداء العمل وبناء نظم فعالة تتوافق مع بيئة العمل وتحديد العلاقة بين جميع الأقسام، مما يسمح بتدفق المعلومات بشكل صحيح وخلق مرونة في الهيكل التنظيمي في المؤسسة المبحوثة مما يعزز من جودة القرارات الإدارية المتخذة.

دراسة خلفي، عبد الله (2018) نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار / دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة.

هدف البحث إلى تحديد دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي، وإلى الجانب التطبيقي في التوصل إلى نتائج الدراسة، حيث استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة والذي بلغ عدده (20) شخص، وهم الأفراد الذين يتعاملون مع نظم المعلومات في المؤسسة المبحوثة، وتم اعتماد (18) استبانة من مجموع ما تم توزيعه، بالإضافة إلى استخدام المقابلة لتوضيح بعض نتائج الدراسة، وذلك من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك علاقة قوية بين نظم المعلومات واتخاذ القرارات، حيث إن أي نظام معلومات مهما كان يدوي أو محوسب فهو يقدم بالحد الأدنى المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار، كما ظهر من النتائج أن نظم المعلومات تعمل على تحسين دقة وسرعة وملاءمة المعلومات اللازمة لتحديد المشكلات، حيث تعمل نظم المعلومات على تقديم معلومات شاملة يمكن لمتخذ القرار الحصول عليها بدقة متناهية وسرعة كبيرة تساعده على تحديد المشكلة واتخاذ القرار المناسب.

دراسة خليفة، (2018) بعنوان: الدور الوسيط لاتخاذ القرارات الإدارية في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء التنظيمي / دراسة تطبيقية على دائرة صحة محافظة صلاح الدين في العراق (2017-2013).

تهدف الدراسة إلى تحديد العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء التنظيمي من خلال اتخاذ القرارات، بالإضافة للتعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية والأداء التنظيمي وتحليل دورها والتعرف على مشاكل نظم المعلومات في اتخاذ القرار والأداء التنظيمي، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات من خلال الاستبانة والمقابلة الشخصية، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة البالغ عددها (100) موظف، كما تم إجراء المقابلة الشخصية مع المدراء ورؤساء الأقسام، وعند تحليل النتائج إحصائياً توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: نتيجة استخدام نظم المعلومات الإدارية، أدى ذلك إلى وجود قواعد بيانات ساعدت في اتخاذ القرارات الإدارية، وساهمت بشكل كبير في زيادة الأداء التنظيمي، كما بينت نتائج الدراسة أن تأثير نظم المعلومات الإدارية يزداد بشكل أكثر وضوحاً في زيادة الأداء الوظيفي من خلال القرارات الإدارية. وقدم الباحث عدة توصيات أهمها: الاهتمام بتوفير شبكات تمتاز بسرعة الاتصال والعمل على حل جميع المشكلات التي تواجه النظام.

دراسة محمد، (2018) بعنوان: أثر نظم المعلومات الإدارية الحديثة في صنع القرار في قطاع الكهرباء.

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة هو بيان أثر نظم المعلومات الإدارية الحديثة في صنع القرار في قطاع الكهرباء، وأهمية نظم المعلومات والامكانيات التي توفرها المعلومات، بالإضافة إلى تعريف صانعي القرارات بأهمية نظم المعلومات وعملية صنع القرار، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة العشوائية التي تم اختيارها من مجتمع الدراسة، والتي بلغ عددها (203) موظف، وتم تحليل نتائج الدراسة ومن أهمها: وجود علاقة إيجابية طردية بين ابعاد نظم المعلومات الإدارية (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات) وصنع القرار، وقدمت الباحثة عدة توصيات أهمها: تحديث نظم المعلومات لتزويد الإدارات بالمعلومات في الوقت والطرق المناسبة، بالإضافة إلى إشراك العاملين في كافة المستويات الإدارية في عملية صنع القرار، وعقد الدورات التدريبية للعاملين في استخدام نظم المعلومات والتعامل مع التكنولوجيا.

دراسة عيشوش، (2018) بعنوان: أثر كفاءة نظم المعلومات في اتخاذ القرارات -دراسة قياسية ميدانية لمجمع صيدال خلال الفترة (2015-2016).

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات، وتم توزيع استبانة على عينة الدراسة المتمثلة في صانعي القرار والمدراء ورؤساء الأقسام في المؤسسات المبحوثة، والبالغ حجمها (135) موظفاً، وكان من أهم نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين نظم

المعلومات وصناعة القرارات، وذلك من خلال دور نظم المعلومات في مراحل عملية اتخاذ القرار، أيضاً توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات تقدم معلومات مهمة ودقيقة ومتكاملة يتم من خلالها جعل القرارات أكثر دقة وفاعلية، وقد تضمنت الدراسة عدة توصيات أهمها: وضع نظام فعال للاتصالات الداخلية، يمكن الإدارات من الاتصال مع بعضها البعض، مما يساعدهم على جمع وتحليل البيانات والمعلومات بشكل فعال، بالإضافة إلى إيجاد قاعدة بيانات موحدة تساعد متخذي القرارات في الحصول على المعلومات اللازمة عند الحاجة إليها.

دراسة التلب، (2018) بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في الجامعات بولاية نهر النيل -دراسة تطبيقية (2007-2017).

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور وأهمية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى التعرف على أثر توفير المستلزمات المادية والبرمجية والبشرية والفنية والتنظيمية لنظم المعلومات في اتخاذ القرارات، وتم تقديم نموذج مقترح لتطبيق النظم بالصورة الصحيحة، بما يقلل من المشكلات والمعوقات لتطبيقها، وتم اختيار الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، حيث تم اختيار عينة من مدرء الجامعات والوكلاء والعمداء ورؤساء الأقسام، وبلغ حجمها (150) موظفاً، واتبع الباحث المنهج التاريخي في عرض الدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، والمنهج الاستقرائي في صياغة المشكلة والمنهج الاستنباطي في استنباط الفرضيات والمنهج الوصفي والتحليلي في اختبار فرضيات الدراسة وإثبات صحتها، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها يوجد ضعف في تدريب متخذي القرارات الإدارية في مجال استخدام نظم المعلومات الإدارية المطبقة بالجامعات المبحوثة، وأن الجامعات المبحوثة تستخدم الأجهزة والبرمجيات الحديثة، مما أدى ذلك إلى توفر البيانات الدقيقة والصحيحة، لإدخالها في نظم المعلومات الإدارية المطبقة في الجامعة، كما أن هناك تسلسل في الإجراءات والعمليات داخل نظم المعلومات الإدارية، ونتيجة لذلك كان هناك دور وأثر كبير لنظم المعلومات الإدارية المطبقة في الجامعة في عملية اتخاذ القرارات . خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها أن على الجامعات المبحوثة العمل على عقد دورات تدريبية لمتخذي القرارات الإدارية في مجال استخدام نظم المعلومات الإدارية المطبقة بها، والعمل على توفير أجهزة الحاسوب بالعدد الكافي لإنجاز العمل الإداري بالجامعات قيد البحث ومتابعة التطورات التي تحدث في هذا المجال لتوفير أحدثها، بالإضافة إلى التحديث المستمر للبرمجيات المستخدمة في مجال نظم المعلومات الإدارية المستخدمة بها.

دراسة الشوابكة، (2017) بعنوان: دور جودة المعلومات في تحقيق فاعلية اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

هدفت الدراسة إلى قياس علاقة جودة المعلومات بأبعادها مع أبعاد فاعلية اتخاذ القرار، كما هدفت إلى معرفة أثر جودة المعلومات والدور الذي تلعبه في فاعلية اتخاذ القرار. واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي لاختبار الفرضيات والوصول إلى النتائج، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من جميع الموظفين العاملين في المؤسسة المبحوثة، حيث تم اختيار عينة عشوائية بلغ حجمها (180) موظفاً، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين ابعاد جودة المعلومات (البعد الزمني والشكلي والمحتوى) في فاعلية اتخاذ القرار، كما أن هناك دوراً إيجابياً لجودة المعلومات في اتخاذ القرار. وقدم الباحث توصيات كان أهمها: تدريب الموظفين الجدد والقادمي على استخدام أنظمة المعلومات والتعامل مع التكنولوجيا والتقنيات المتطورة من أجل تقديم معلومات ذات جودة لمتخذي القرار، بالإضافة إلى الاهتمام بجودة المعلومات بهدف تحقيق فاعلية اتخاذ القرار، ووضع معايير لقياس جودة المعلومات وإنشاء قسم لمتابعتها.

دراسة عامر، (2016) بعنوان: أثر نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على البنوك العاملة بولاية شمال كردفان.

تهدف الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات وأنظمتها الفرعية في المساهمة في اتخاذ القرارات الإدارية، وبيان أثر استخدامها على المستوى الإداري في توفير بدائل اتخاذ القرار، وتحديد طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والقرارات الإدارية وعملية اتخاذ القرار، والبت في مدى ملاءمة استخدام نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات من بعض أفراد العينة، للحصول على المعلومات بشكل أدق، بالإضافة إلى استخدام المقابلة الشخصية مع المدراء ورؤساء الأقسام، وبلغ عدد العينة العشوائية التي تم اختيارها من مجتمع الدراسة (150) فرداً، وتم استخدام الأدوات والأساليب الإحصائية في تحليل البيانات والحصول على نتائج الدراسة، وكان من أهمها: استخدام نظم المعلومات الإدارية له تأثير في مراحل عملية اتخاذ القرار، بالإضافة إلى وجود تأثير لمدخلات ومخرجات نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرارات، كما تسهم التطبيقات الحاسوبية المستخدمة لمعالجة البيانات في نظم المعلومات الإدارية في فاعلية عملية اتخاذ القرارات. وقدم الباحث العديد من التوصيات أهمها: مساندة وتطوير الأجهزة والبرامج وقواعد البيانات المستخدمة في المؤسسة المبحوثة والعمل على التقييم المستمر لأنظمة المعلومات الإدارية وتحديثها وتطويرها بشكل مستمر.

دراسة جواني، (2016) بعنوان: دور نظم المعلومات في صنع القرار الإداري - دراسة حالة مؤسسة سونلغاز / بأم البواقي.

إن الهدف الرئيسي للدراسة هو التعرف على دور نظم المعلومات في عملية صنع القرارات، وارتباط فعالية هذه العمليات بنظام المعلومات، بالإضافة إلى التعرف على كيفية انتقال المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة في المؤسسة المبحوثة. واستخدمت الاستبانة والمقابلات الشخصية كأدوات لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، حيث بلغ حجم العينة (20) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن نظم المعلومات تمنح المؤسسة العديد من المزايا في عملية صنع القرار، حيث تتيح لمتخذي القرار فرصة معرفة المشاكل التي تواجههم، وتزودهم بالمعلومات والبيانات الدقيقة في أسرع وقت وبالشكل المناسب، مما يحقق فعالية في اتخاذ القرارات الرشيدة، كما أظهرت الدراسة أن فعالية اتخاذ القرارات مرتبطة ارتباطاً مباشراً بالمعلومات التي يتم الحصول عليها من نظم المعلومات.

دراسة الشويات وآخرون، (2016) بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار / دراسة ميدانية على جامعتي اليرموك وعجلون الوطنية .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات، وعلى دور نظم المعلومات الإدارية وكيفية تطبيقها بالإضافة إلى كيفية اتخاذ القرارات المناسبة لتحقيق الميزة التنافسية، واعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدموا الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من رؤساء الأقسام في الجامعتين والتي بلغ عددها (51) فرد، وكانت نتائج الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية لها دور إيجابي في اتخاذ القرارات، ويعد ذلك لعدة أسباب أهمها تطور التكنولوجيا وتطبيقها عملياً مما أدى إلى اتخاذ قرارات سليمة ، بالإضافة لخبرة رؤساء الأقسام نتيجة سنوات العمل والخبرة الطويلة، كما أظهرت النتائج أن مستويات المشاركة في اتخاذ القرارات عالية، نتيجة وعي رؤساء الأقسام بأهمية الجانب التكنولوجي مما ساهم في نوعية القرارات المتخذة من حيث الدقة والسهولة والسرعة والملاءمة، وكان له الأثر الكبير في زيادة الرضا والاستقرار الوظيفي. قدم الباحثون عدة توصيات أهمها متابعة التطورات الحديثة في مجال أنظمة تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية.

دراسة شيخي، (2016) بعنوان: دور تكامل نظم المعلومات في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات: دراسة حالة لعينة من البنوك العاملة في الجزائر.

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة هو تحليل واقع تكامل نظم المعلومات وأثره في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات، وبيان دور توافر نظم المعلومات في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرار، كما استخدمت الباحثة الاستبانة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات من عينة الدراسة التي اختارتها بشكل طبعي من

جميع المدراء والموظفين في المستويات الإدارية، حيث تم اختيار (30) فرع بنكي وتم توزيع (4) استبانات على كل فرع، أي بواقع (120) استبانة، وبينت نتائج الدراسة أن نظم المعلومات تلعب دور فعال في تأدية المنظمة لوظائفها، وأن تكامل نظم المعلومات يؤثر في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات بدرجة كبيرة. قدمت الباحث مجموعة من التوصيات أهمها العمل على زيادة مرونة الهياكل التنظيمية بما يسهم في ترشيد مختلف مراحل اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى عمل صيانة وتجديد للأنظمة لمواكبة التطورات، وأخيراً العمل على تفويض بعض الصلاحيات للإدارة الوسطى والدنيا وتصميم برنامج لتسهيل عملية الاتصال والتواصل بين المستويات الإدارية.

2.3.2. الدراسات الأجنبية

دراسة Kiritsis (2022) بعنوان: A hybrid Decision Support Systems for Automating Decision Making In the Event Of Defect In the Era of Zera /Defect Manufacturing دور أنظمة دعم القرار وأتمتة اتخاذ القرار في حالات حدوث خلل في المنشآت الصناعية

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تطوير وتحسين عمليات التصنيع، بحيث تكون خالية من الأخطاء، للسعي للوصول إلى عملية إنتاج خالية من الأخطاء، وركزت الدراسة على تطبيق استراتيجيات الكشف عن الأخطاء وإصلاحها في عمليات التصنيع، للحصول على إنتاج خالي من العيوب، من خلال تطبيق نظم دعم القرار المبني على قائمة من البيانات والمعرفة، التي تساعد على اكتشاف المشاكل، ومن ثم العمل على أتمته عملية اتخاذ القرار، حيث تستخدم بيانات الإنتاج في الوقت الفعلي لتحليل المشاكل وتحديد نوعها وتأثيرها واقتراح خطط بديلة لإصلاحها، بما يتناسب مع ظروف الإنتاج، كما تحدث الباحث عن فعالية نظم دعم القرار التي تم دمجها في جداول عمليات الإنتاج، بحيث تظهر محاكاة للواقع، إذ يمكن لنظم دعم القرار اكتشاف المشاكل من خلال الحصول على البيانات وتصنيفها ومعالجتها واقتراح خطط إصلاح فعالة، وبالتالي اتخاذ قرارات ذات جودة عالية لحلها بشكل مؤتمت، بما يتلاءم مع مؤشرات الأداء الرئيسية، وذلك يؤدي إلى تحسين عمليات الإنتاج والتصنيع. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تفوق نظم دعم القرار في تقديم تصورات الحلول بشكل أفضل بكثير من الذي يقوم به متخذي القرار، حيث أدى ذلك إلى كفاءة الإنتاج، لكن كان حجم الإنتاج أقل من قبل. كما توصلت الدراسة إلى أنه يمكن تطبيق نظم دعم القرار، لاستخدامها في إنتاج أكثر من منتج، حيث تم دمجها في برنامج الصيانة، ويتم اتخاذ القرار بناء على الوضع القائم وحالة المعدات.

دراسة Monteiro وآخرون، (2022) بعنوان: The Impact Of Information Systems and Non-Financial Information On Company Success / تأثير نظم المعلومات والمعلومات غير المالية على نجاح الشركة.

هدفت الدراسة إلى تقييم وتطوير نموذج يسعى إلى قياس أثر جودة نظم المعلومات، وجودة نظام الرقابة الداخلية من خلال المعلومات غير المالية، حيث تقاس الجودة بنجاح المنظمة في اتخاذ القرارات وأدائها غير المالي، اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات التي جمعها من عينة الدراسة البالغ عددها (381) مدير في منظمات مختلفة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: نظم المعلومات وأنظمة مراقبة الجودة، لها تأثير مباشر على جودة المعلومات غير المالية، وتأثير غير مباشر على جودة عملية اتخاذ القرار، كما أشارت النتائج إلى أن جودة المعلومات غير المالية لا تسهم بشكل مباشر في الأداء غير المالي، لكنها تسهم بشكل مباشر في عملية اتخاذ القرار. كذلك بينت النتائج أن تحسين جودة نظام الرقابة الداخلية والمحاسبة تسهم في جودة نظام المعلومات، وتحسن جودة المعلومات غير المالية، كما تؤثر عملية اتخاذ القرار الناجحة على الأداء غير المالي، حيث تدعم نظم المعلومات عملية اتخاذ القرار بشكل فعّال.

دراسة Luo,Fitria (2022) بعنوان: The Importance Of Management Information Systems In Decision Making / أهمية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار، واعتمد الباحثان في دراستهم على قراءة ودراسة الأدبيات التي تحدثت عن الموضوع، فتطرق الباحثان إلى مفهوم نظم المعلومات الإدارية، والوظائف الإدارية وتأثيرها على أداء المنظمة، كما تحدثا عن مفهوم عملية اتخاذ القرار ودور نظم المعلومات الإدارية فيها، حيث تم تحليل وربط الأدبيات والمفاهيم مع بعضها والتوصل إلى النتائج الآتية: المعلومات هي أهم موارد المنظمة، والتي تساعد في اتخاذ القرارات السليمة، كما تعد نظم المعلومات الإدارية جزء من نظام التخطيط والرقابة الداخلية، وأهم مكوناته هي المادية والبشرية والتكنولوجية والإجراءات الوظيفية. كما بينت الدراسة أن جودة اتخاذ القرارات مبنية على جودة المعلومات اللازمة لاتخاذها من حيث الدقة والملاءمة والحصول عليها في الوقت المناسب.

دراسة Jayakrishnan وآخرون، (2020) بعنوان: Strategic Information System /For Decision Making In Railway Supply Chain Management نظام المعلومات الاستراتيجية لاتخاذ القرارات في إدارة سلسلة التوريد للسكك الحديدية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية توظيف نظم المعلومات الاستراتيجية في المنظمة المبحوثة، بحيث تخدم المدراء التنفيذيين في عملية اتخاذ القرار، في ظل التغيرات والتطورات المتسارعة والمعقدة في العصر الحالي، حيث يرى الباحثون أن تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية في صنع القرار سيكون عنصر فعّال في المنظمة، ويمكن من خلالها الحصول على أفضل الأفكار والممارسات والتفكير بشكل عملي، بما يتناسب مع جميع الظروف، كما تحدث الباحثون عن القيمة المضافة وجودة نظم المعلومات والامكانيات التي تحققها لاستدامة المنظمة، بما يضمن استمرارها، بيّن الباحثون في دراستهم أن العديد من الصناعات الرائدة التي ربطت بين أدائها وبين وظائف نظم المعلومات، قد عزز ذلك من قدرتهم في العمليات الانتاجية، وحقق أداء عالي. كما عملت نظم المعلومات على تحسين جودة اتخاذ القرار، مما ساهم في خلق قيمة وميزة تنافسية للمنظمة، وإعطائها فرصة لتحسين أدائها وتقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية. عرض الباحثون مكونات نظم المعلومات الاستراتيجية في عملية اتخاذ القرار في المنظمة المبحوثة، وذلك لخلق مواءمة بين الأعمال ونظم المعلومات، بما يوجه صناع القرار نحو استخدام التكنولوجيا للحصول على نتائج ذات جودة وقيمة مرتفعة، توصلت نتائج الدراسة إلى أن استخدام نظم المعلومات يحقق ويعزز الأداء العالي للمؤسسات الصناعية، من خلال تطبيقها في عملية اتخاذ القرار مما يحقق قيمة وميزة تنافسية لهذه المؤسسات، كما تساعد نظم المعلومات على توفير الفرص لإدارة المنظمات والنهوض بها بجودة عالية، كما تعمل نظم المعلومات الاستراتيجية على خلق استراتيجية متماسكة في عملية اتخاذ القرار، مما يؤدي إلى الحصول على نتائج عالية وذات قيمة.

دراسة Vahedi,Arvand وآخرون، (2020) بعنوان: The Role Of Information System in Decision Making and Public Policy Making دور نظام المعلومات في صنع القرار وصنع السياسات العامة

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات في صنع القرار والسياسة العامة، وذلك من خلال مراجعة الأدبيات من كتب ومقالات ومنشورات وبحوث سابقة، والاستفادة من آراء الخبراء والاساتذة في التعبير عن المفاهيم المتعلقة بالسياسات العامة واتخاذ القرار ودور نظم المعلومات، حيث بينت الدراسات أن المنظمات التي يمكنها جمع المعلومات من البيئة الداخلية والخارجية وتصنيفها ومعالجتها بدقة وجودة وسرعة باستخدام أنظمة المعلومات، فإن ذلك سيؤثر إيجاباً على أداء المنظمة في عملية

اتخاذ القرار ووضع السياسات العامة، حيث كلما كانت أنظمة المعلومات أقوى وأسرع وأكثر دقة، كلما زاد نجاح المنظمة في تبني السياسات العامة وحل المشكلات، وبالتالي زادت قدرتها على التفوق على المنافسين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن نظم المعلومات لها تأثير قوي وفَعَال على جودة وسرعة ودقة البيانات اللازمة لاتخاذ القرار، وهذا ينعكس على أداء المنظمة في اتخاذ القرار ووضع السياسات العامة. كما بينت الدراسة أنه كلما كانت نظم المعلومات أكثر دقة وقدرة وسرعة ونجاح، كلما زادت فرص نجاح إدارتها على حل المشكلات.

دراسة Mraz وآخرون، (2019) بعنوان: Use Of Information Systems To Support Decision Making According To Analysis Machines /استخدام نظم المعلومات لدعم اتخاذ القرار وفقاً لآليات التحليل

هدفت الدراسة إلى معرفة أهمية دور نظم المعلومات الإدارية في صناعة القرار الإداري، على اعتبار أنها جزء من الاستراتيجية الشاملة للمنظمة، واعتمد الباحثون على منهجية مراجعة الأدبيات التي تناولت موضوع نظم المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرار، وتبين من خلال ذلك أن هناك دور رئيس لنظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار، توصل الباحثون في هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تزود نظم المعلومات الإدارية المنظمة بمعلومات ذات جودة ودقة وملائمة وفي الوقت المناسب، مما يساعدها في القيام بمهامها الوظيفية من تخطيط وتحكم ورقابة على وظائفها وإجراءاتها، كما عملت نظم المعلومات الإدارية على تقديم بدائل حلول متنوعة بناءً على تحليلها للمشاكل، كما بينت الدراسة أن دور نظم المعلومات الإدارية يرتبط ارتباطاً إيجابياً بعملية صنع القرار، على الرغم من وجود بعض الصعوبات مثل ارتفاع تكلفة التشغيل لبرامج وأنظمة المعلومات المطبقة في المنظمة. بالإضافة إلى تأثير نظم المعلومات الإدارية على صنع القرار من خلال تقديم بدائل متنوعة، مما يساعد متخذي القرار على اختيار أفضل الحلول من بينها، لذلك يلجأ العديد من المدراء إلى استخدام نظم المعلومات لمساعدتهم في حال يصعب عليهم الاختيار بين بدائل الحلول، وتزويدهم بمعلومات دقيقة عند الحاجة إليها. عملت نظم المعلومات الإدارية على تسهيل عملية صنع القرار، وذلك لقدرتها على مراقبة الوضع الحالي، وتقديم دراسة عن الوضع الحالي في المنظمة وتحديد العمل الذي سوف يقوم به، من خلال جمع ومعالجة وتحليل وتخزين البيانات المرتبطة بالعمليات الإدارية في المنظمة. وأخيراً ساعدت نظم المعلومات الإدارية مدراء المنظمات في عملية التخطيط والحكم بالعمليات الإدارية. وفي نهاية الدراسة قدم الباحثون عدة توصيات أهمها: العمل على تدريب طاقم المنظمة المبحوثة، لتحسين استخدامهم لبرامج نظم المعلومات مما يساعد على الحصول على

معلومات ذات جودة وقرارات سليمة، حيث إنه يمكن أن تغشل هذه النظم في تحقيق الهدف منها في حال عدم استخدامها بفاعلية.

دراسة (2018) Khairabadi ،Hakimpoor بعنوان: Management Information System, Conceptual Dimensions of Information Quality and Quality Of المعلومات /Managerial Decision: Modelling Artificial Neural Networks الإدارية ، الأبعاد المفاهيمية لجودة المعلومات وجودة القرار الإداري: الشبكات العصبية الاصطناعية أنموذجاً

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير استخدام نظم المعلومات الإدارية والأبعاد المفاهيمية للمعلومات، في نوعية القرارات الإدارية في المنظمات العامة في إيران، حيث تم توزيع (250) استبانة على مدراء (17) منظمة عامة، وتم اختيار العينة عشوائياً، وبعد تحليل النتائج تبين أن هناك تأثير إيجابي قوي لنظم المعلومات الإدارية على نوعية القرارات الإدارية، ويزداد هذا التأثير عند دمج أبعاد جودة المعلومات فيها، حيث بينت الدراسة أن المنظمات التي تمتلك جودة في المعلومات، كانت قراراتها الإدارية ذات فاعلية ونوعية، بالإضافة إلى سرعة اتخاذ القرارات وترشيدها.

دراسة Mishra وآخرون، (2015) بعنوان: Review On Management Information Systems (MIS) and its Role in Decision Making /مراجعة لنظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرار

ركزت الدراسة على مفهوم ومكونات وفوائد نظم المعلومات الإدارية، بالإضافة إلى مفهوم القرارات وعملية صنع القرار، بالإضافة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار، ولماذا تحتاج المنظمة نظم المعلومات، وكيف يتم اتخاذ القرار في المنظمة باستخدام نظم المعلومات الإدارية، كما تطرقت الدراسة إلى التحديات التي تواجه المنظمة في عملية صنع القرار باستخدام نظم المعلومات الإدارية. وتوصلت الدراسة بعد جمع وتحليل الأدبيات إلى أن نظم المعلومات الإدارية تعمل على تزويد المنظمة بجميع المعلومات الكاملة والدقيقة والملائمة وفي الوقت المناسب، لجميع المستويات الإدارية، لتسهيل عملية صنع القرار، كما تساعد في عملية التخطيط والتحكم والعمليات التشغيلية ليتم تنفيذها بكفاءة وفاعلية، وتقوم نظم المعلومات الإدارية على تقديم بدائل متنوعة ومختلفة لمتخذي القرار، حيث يتم اختيار القرار المناسب بناءً على النظام والمشكلة التي تواجههم، كما تضمن نتائج إيجابية لاختيار البديل المناسب، أيضاً أظهرت النتائج أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دور هام وفعّال في جمع وإدارة المعلومات وعرضها بأشكال مختلفة، لتسهيل عملية اتخاذ القرار. أظهرت النتائج أيضاً أن فوائد نظم المعلومات الإدارية متعددة ومتنوعة، لكنها تواجه القليل من التحديات التي

يمكن التغلب عليها. أما بخصوص عملية صنع القرار فقد أصبحت أكثر سهولة وتتماشى مع ممارسات الأعمال الحديثة والفعالة. كما يجب على أصحاب الأعمال مواكبة التغيرات والتطورات في نظم المعلومات الإدارية وعملية صنع القرار، مما يؤدي على تحسينها وهذا يقود إلى الحصول على رضا الزبائن وازدهار وتطور المنظمة وبالتالي تحقيق أهدافها.

دراسة Ada، Ghaffarzadeh، (2015) بعنوان: Decision Making Based On Management Information Systems And Decision Support System/اتخاذ القرار على أساس نظم المعلومات الإدارية ونظام دعم القرار

هدفت الدراسة إلى بيان أهمية المعلومات التي أصبحت مورداً أساسياً من موارد المنظمات الحديثة، وذلك نتيجة التغيرات والتطورات المتسارعة والمضطربة في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمات. لذلك ازدادت حاجة هذه المنظمات إلى المعلومات الدقيقة والكاملة والملائمة والحاجة للحصول عليها في الوقت المناسب، مما يدعم عملية صنع القرار، ويساعدها على مواجهة التحديات واستغلال الفرص. وفي هذه الدراسة سلط الباحثان الضوء على تأثير نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار وتم مناقشة مفهوم وخصائص وأنواع نظم المعلومات الإدارية، ووتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: تعمل نظم المعلومات الإدارية التي يتم استخدامها من قبل مدراء الإدارة الدنيا، على سرعة معالجة المعلومات، كما يستخدمها المدراء التنفيذيين وغيرهم من المسؤولين في عملية اتخاذ القرارات لحل المشكلات التي تواجههم. كما تقدم نظم المعلومات الإدارية المعلومات لمتخذي القرار في الوقت المناسب، حيث أن عملية صنع القرار تحتاج إلى معلومات دقيقة ذات صلة ومنظمة، كما توفر بدائل وخيارات الحلول متنوعة ومبسطة لهم، مما يجعلهم قادرين على اتخاذ القرار الأفضل وبالتالي الحصول على نتائج إيجابية مما يضمن الاستمرار والاستدامة والمنافسة للمنظمة. لذلك يفضل العديد من متخذي القرار استخدام نظم المعلومات الإدارية عند اتخاذ القرارات الصعبة. وأخيراً لخص الباحثان ما توصلت إليه الدراسة إلى: تلعب نظم المعلومات الإدارية دوراً مهماً في تسهيل وترتيب المهام الإدارية من تخطيط ومراقبة وتشغيل، تركز نظم المعلومات الإدارية على المعلومات بينما تركز نظم دعم القرار على اتخاذ القرارات، كمان أن نظم المعلومات الإدارية تدعم الإدارة الدنيا والوسطى، بينما تدعم نظم دعم القرار الإدارة العليا، تكلفة نظم المعلومات الإدارية أقل من تكلفة نظم دعم القرار، وأخيراً تركز نظم المعلومات الإدارية على مهمة ووظائف المنظمة بالكامل وعلى الأعمال والقرارات الروتينية، بينما تركز نظم دعم القرار على هيكل المنظمة وبياناتها.

دراسة Hailu، (2014) بعنوان: The Impact Of Information System (IS) on Organizational Performance: With Special Reference to Ethio-Telecom

Southern Region, Hawassa / تأثير نظام المعلومات على الأداء التنظيمي: دراسة خاصة لشركة اتصالات

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير نظم المعلومات على أداء المنظمة، حيث يحتاج المدراء في أي منظمة إلى المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية والاستراتيجية والمالية والتسويقية والعمليات الإنتاجية، بالإضافة إلى التعرف على تقييم الإدارات لتحسين ودعم أنظمة المعلومات، ومعرفة كيف يستفيد المدراء من أنظمة المعلومات في تحسين أداء منظماتهم، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تعتبر المعلومات عنصر فعّال في المنظمة، ويجب التعامل معها على أنها أحد مصادر المنظمة مثل الموارد البشرية والمالية. كما أظهرت النتائج أن الإدارات العليا تستفيد من المعلومات بدرجة أكبر من الإدارات الدنيا، وأن إدارة المنظمة تعتمد إلى حد ما على أنظمة المعلومات في اتخاذ القرارات، وبينت النتائج أن هناك علاقة قوية بين أنظمة المعلومات وإنتاجية العاملين حيث تمكنهم من إنجاز أعمالهم بكفاءة أكثر. كما ظهر من النتائج أن حصول العاملين على المعلومات بشكل تقني من خلال أنظمة المعلومات بجودة عالية ونوعية جيدة وفي الوقت المناسب، يعمل على تقليل الأخطاء، مما يسهم في جودة القرارات المتخذة، وهذا ينعكس بشكل إيجابي على جميع وظائف المنظمة.

3.3.2. تعقيب على الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة وانطلاقاً من أهمية نظم المعلومات الإدارية، وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار، أكدت هذه الدراسات على أهمية تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية، ودورها في تحسين عملية اتخاذ القرار وزيادة فاعليتها، مما ينعكس على مستويات أدائها وزيادة أرباحها، وقدمت هذه الدراسة عرضاً لعدد من الدراسات السابقة التي صممت وأجريت في بيئات مختلفة، وأزمان مختلفة، وقد لاحظت الباحثة في عرض الدراسات السابقة الآتي:

1.3.3.2. من حيث المنهج العلمي:

استخدمت أغلب الدراسات السابقة المنهج الوصفي كمنهج علمي للدراسة.

2.3.3.2. على صعيد الأهداف:

هدفت الدراسات السابقة إلى مجموعة من الأهداف التي تم تحديدها في مجال الدراسة، وموضوعها، والمتغيرات، والمنهج العلمي الذي اتبعته بالإضافة إلى الأسئلة والفرضيات التي تناولتها، فكان من أهم أهداف هذه الدراسات التعرف على نظم المعلومات الإدارية، وتأثيرها في العمليات والوظائف الإدارية، وبالتحديد في عملية اتخاذ القرارات، وأهمية توظيف نظم المعلومات الإدارية في تعزيز جودة وفاعلية القرارات، بالإضافة إلى بيان مدى أهمية هذه النظم التي تعتبر المصدر الموثوق للمعلومات لمتخذي القرار، والتعرف على العوامل المؤثرة في نجاح وفشل نظم المعلومات الإدارية، وكيفية انعكاسها على أداء الإدارات والمنشآت.

3.3.3.2. على مستوى النتائج، وما خرجت به الدراسات السابقة حيث كانت كما يلي:

- وجود علاقة إيجابية بين نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار.
- هناك علاقة بين المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية وفاعلية القرارات.
- تساعد نظم المعلومات الإدارية على سرعة معالجة البيانات وتقديم المعلومات الدقيقة والحقيقية والموثوقة اللازمة لمتخذي القرار.
- تتيح نظم المعلومات الإدارية لمتخذي القرار فرصة التعرف على المشاكل التي قد تواجههم وتزويدهم بالمعلومات الضرورية في أسرع وقت، كما تصورات الحلول بشكل أفضل.
- أدى استخدام نظم المعلومات الإدارية إلى تحسين عملية الاتصال والتواصل بين الأقسام والمستويات الإدارية، وبالتالي توفير المعلومات وتحقيق فاعلية القرار.
- أدى تنوع الأنظمة المطبقة في المؤسسة إلى توفير المعلومات والوقت والجهد وتقليل نسبة الأخطاء.

4.3.3.2. أهم التوصيات المشتركة التي قدمتها الدراسات السابقة:

- توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتحديث الأنظمة والمكونات المادية لإنجاز المهام والوظائف.

- توفير متطلبات تطبيق نظم المعلومات المادية والبرمجية وتدريب العاملين وتأهيلهم وتطوير مهاراتهم التكنولوجية في التعامل مع الأنظمة.
- تحديد احتياجات الموظفين من نظم المعلومات لاتخاذ القرار.
- إشراك العاملين في كافة المستويات في عملية اتخاذ القرار.

5.3.3.2. الاستفادة من الدراسات السابقة:

- استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة والأساليب الإحصائية المتبعة في هذه الدراسات، والكيفية التي تمت فيها تحليل البيانات في هذه الدراسات.
- استفادت الباحثة من هذه الدراسة في تصميم الاستبانة.
- استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في عرض الإطار النظري للدراسة.
- الوقوف إلى ما توصل إليه الباحثين والانطلاق من حيث انتهوا للخروج بنتائج لتعميمها على متخذي القرار.
- استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تحديد محاور الدراسة وصياغة الفرضيات.
- الاستفادة من النتائج والتوصيات لهذه الدراسات.
- وسعت الباحثة القاعدة المعرفية والمعلوماتية عن موضوع الدراسة.

6.3.3.2. ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في كونها ترتبط معها في موضوع الدراسة الرئيسي وهو تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار، ولكن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ما يلي:

- تعتبر هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي تم تطبيقها على المنشآت الصناعية (حسب علم الباحثة) في فلسطين من حيث هدفها الخاص بالتعرف على تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لديها، حيث تشكل هذه المنشآت قاعدة عريضة في المجتمع الفلسطيني، وتؤثر بشكل مباشر على الاقتصاد الوطني.
- خصوصية الحالة الفلسطينية الاقتصادية ومدى قدرة المنشآت على تطبيق نظم المعلومات الإدارية، ودرجة تأثيرها في فاعلية اتخاذ القرارات لديها.
- تميزت في عامل الزمن لإجراء مثل هذه الدراسة، وخاصة بعد جائحة كورونا والتوجه نحو العمل عن بعد، والاعتماد على التكنولوجيا والأنظمة.

- اشتملت عينة الدراسة على عدة منشآت صناعية من عدة محافظات مثل رام الله وبيت لحم والخليل.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

1.3. المقدمة

يتناول هذا الفصل الطرق والإجراءات المتبعة، والتي تضمنت تحديد منهجية الدراسة، ومجتمع الدراسة والعينة وطريقة اختيارها، وعرض الخطوات والإجراءات العملية في بناء أدوات الدراسة وخصائصها، ثم شرح مخطط تصميم الدراسة ومتغيراتها، والإشارة إلى أنواع الاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

2.3. منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها، اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، لهذا ترى الباحثة أن هذا المنهج هو الأنسب لهذه الدراسة، والذي يحقق أهدافها بالشكل الذي يضمن الدقة والموضوعية.

3.3. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مدراء إدارات المنشآت الصناعية في المحافظات الشمالية في الضفة الغربية، والبالغ عددها (15899) مؤسسة حسب جهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني.

4.3. عينة الدراسة

نظراً لصعوبة حصر المجتمع وتطبيق الدراسة عليه بشكل كامل، تم اختيار عينة قصدية مكونة من (140) منشأة صناعية، ونظراً لظروف عدة منها: حالة إغلاق الطرق ومحاصرة الاحتلال لبعض المحافظات في فلسطين، لم تتمكن الباحثة إلا من استرداد (125) استبانة تم الإجابة عليها، وعليه بلغت الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (125) استبانة، واعتبرت عينة ممثلة للمجتمع وفيما يلي خصائص هذه العينة:

جدول رقم 1.3: توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة الضابطة.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	91	72.8
	انثى	34	27.2

100.0	125	المجموع	
10.4	13	اقل من سنة	سنوات الخبرة في العمل
22.4	28	1-5 سنوات	
22.4	28	من 6-10 سنوات	
44.8	56	أكثر من 10 سنوات	
100.0	125	المجموع	
4.0	5	اقل من سنة	عمر المؤسسة
26.4	33	1-10 سنوات	
15.2	19	10-20 سنة	
54.4	68	أكثر من 20 سنة	
100.0	125	المجموع	
28.0	35	20 عامل فأقل	عدد العاملين في المؤسسة
13.6	17	21-50 عامل	
16.8	21	51-100 عامل	
41.6	52	أكثر من 100 عامل	
100.0	125	المجموع	

5.3. أداة الدراسة

من خلال إطلاع الباحثة بشكل أولي على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة فيها، ومن هذه الدراسات دراسة (حسن، 2021)، ودراسة (فقها، 2021)، ودراسة (محمد وآخرون، 2021)، ودراسة (حمدان وعمران، 2021)، ودراسة (الجبوري، 2020)، ودراسة (زيادات، 2020)، ودراسة (بوجمعة، 2020)، قامت بتطوير أداة الدراسة المستخدمة في الدراسة الحالية، فمن هذه الدراسات ما استخدم متغير نظم المعلومات الإدارية مع متغير اتخاذ القرارات ومنها ما ارتبط مع متغيرات أخرى، وقد استفادت الباحثة من المقاييس التي استخدمت في هذه الدراسات السابقة في تطوير مقاييس الدراسة الحالية.

1.5.3 الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

أولاً: الصدق الظاهري ValidityFace

للتحقق من الصدق الظاهري أو ما يعرف بصدق المحكمين للأداة قامت الباحثة بعرضها بصورتها الأولية على مجموعة من المتخصصين ممن يحملون درجة الدكتوراه والماجستير في العلوم الإدارية والبحث العلمي، وفق ما هو مرفق في ملحق رقم (2) وقد تشكلت أداة الدراسة "الاستبانة" في صورتها

الأولية من (87) فقرة، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة، وبناءً على ملاحظات وآراء المحكمين أجريت بعض التعديلات، فقد حُذفت الفقرات التي قلّت عن معيار الاتفاق، واستناداً لملاحظات المحكمين أصبح عدد فقرات أداة الدراسة (71) فقرة كما هو مبين في الملحق رقم (1).

ثانياً: صدق البناء Construct Validity

للتحقق من صدق البناء استخدمت الباحثة صدق البناء أو ما يطلق عليه أحياناً بصدق الاتساق الداخلي، على عينة الدراسة من مدرّاء إدارات المنشآت الصناعية، وتم استخدام حساب معاملات الاستخراج بأسلوب التحليل العاملي (Factor Analysis) المبني على طريقة المكونات الأساسية (Principal Components)، وقد دلت النتائج على اتساق القيم وتمتعها بصدق عالي والجداول أدناه توضح ذلك.

جدول رقم 2.3: مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الأول للدراسة المتعلق نظم المعلومات الإدارية.

رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج
1.	0.779	18.	0.777	35.	0.872
2.	0.814	19.	0.785	36.	0.715
3.	0.787	20.	0.829	37.	0.827
4.	0.853	21.	0.805	38.	0.830
5.	0.827	22.	0.843	39.	0.781
6.	0.775	23.	0.790	40.	0.726
7.	0.844	24.	0.778	41.	0.825
8.	0.830	25.	0.656	42.	0.792
9.	0.706	26.	0.792	43.	0.733
10.	0.822	27.	0.840	44.	0.801
11.	0.844	28.	0.738	45.	0.651
12.	0.813	29.	0.787	46.	0.809
13.	0.845	30.	0.860	47.	0.780
14.	0.761	31.	0.880	49.	0.792
15.	0.739	32.	0.726	49.	0.733
16.	0.764	33.	0.817	50.	0.792
17.	0.898	34.	0.865		

جدول رقم 3.3: مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الثاني للدراسة المتعلق فاعلية اتخاذ القرار

رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج
1.	0.742	8.	0.784	15.	0.731
2.	0.800	9.	0.838	16.	0.808
3.	0.780	10.	0.829	17.	0.774
4.	0.766	11.	0.712	18.	0.825
5.	0.873	12.	0.735	19.	0.778

0.785	.20	0.778	.13	0.721	.6
0.771	.21	0.783	.14	0.790	.7

2.5.3. ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم حساب معامل الثبات كرونباخ-ألفا (Cronbach-Alpha) على عينة إستطلاعية قوامها (15) مفردات باعتباره مؤشراً على التجانس الداخلي (Consistency)، واستقرت الأداة على (71) فقرة، إذ بلغ معامل الثبات للأداة الكلية مجال هذه العملية (0.95) للمحور الأول المتعلق نظم المعلومات الإدارية، وللمحور الثاني المتعلق بفاعلية اتخاذ القرار بلغت (0.95)، وفيما يلي جدول يوضح معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة والمحاور الفرعية:

جدول رقم 4.3: معاملات الثبات كرونباخ ألفا.

معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المحاور
0.88	14	المجال الأول: واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية.
0.79	9	المجال الثاني: أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية.
0.72	5	المجال الثالث: كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية.
0.86	9	المجال الرابع: توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية.
0.84	8	المجال الخامس: خصائص نظم المعلومات الإدارية.
0.82	5	المجال السادس: دعم الإدارة العليا.
0.94	50	الدرجة الكلية لنظم المعلومات الإدارية.
0.93	21	الدرجة الكلية لفاعلية اتخاذ القرار.

يتضح من الجدول السابق (4.3) بأن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (0.72-0.88) عند محاور الدراسة، مما يدل على أن أداة الدراسة الحالية قادرة على إعادة إنتاج (0.72-0.88) من البيانات والنتائج الحالية فيما لو تم إعادة القياس والبحث واستخدامها مرة أخرى بنفس الظروف، وهذه القيم اعتبرت مناسبة لأغراض الدراسة، ولأهداف التي وضعت محاورها وفقراتها من أجلها.

6.3 إجراءات تطبيق الدراسة

اتّبعَت الباحثة في تنفيذ الدراسة عدداً من الخطوات وهي على النحو الآتي:

- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية، مجال التأكد من دلالات الصدق والثبات.
- الحصول على العدد الكلي لمجتمع الدراسة والمتمثل بجميع إدارات المنشآت الصناعية.

- تطبيق أداة الدراسة على العينة، والطلب منهم الإجابة على فقرات الأداة بكل صدق وموضوعية، و إعلامهم بأن الإجابات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

7.3 تصميم الدراسة ومتغيراتها

اشتملت الدراسة على المتغيرات المستقلة والتابعة الآتية:

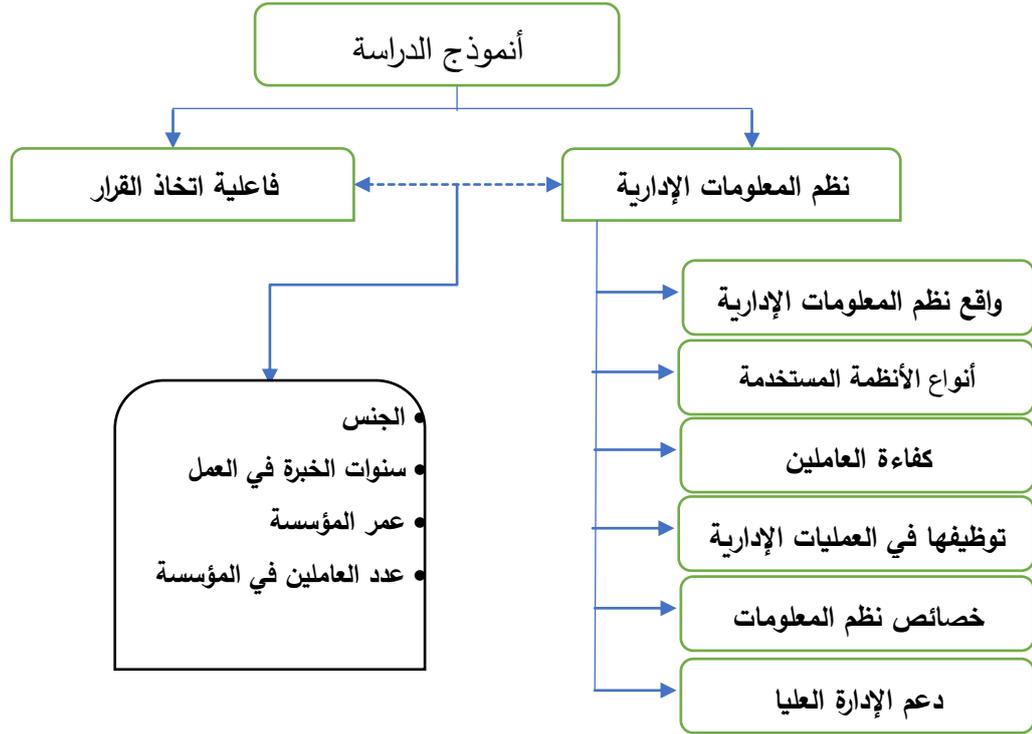
1.7.1 المتغيرات (الديمغرافية): وتشمل خصائص عينة الدراسة وهي:

- ✓ الجنس.
- ✓ عمر المؤسسة.
- ✓ سنوات الخبرة في العمل.
- ✓ عدد العاملين في المنشآت الصناعية.

2.7.1 المتغيرات المستقلة: وتشمل تأثير نظم المعلومات الإدارية وفق المجالات التالية:-

- ✓ المجال الأول: واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية.
- ✓ المجال الثاني: أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية.
- ✓ المجال الثالث: كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية.
- ✓ المجال الرابع: توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية.
- ✓ المجال الخامس: خصائص نظم المعلومات الإدارية.
- ✓ المجال السادس: دعم الإدارة العليا.

3.7.1 المتغيرات التابعة: وتشمل فاعلية اتخاذ القرار.



شكل رقم (1.3) : يوضح أنموذج الدراسة

8.3 أساليب المعالجة الإحصائية

بعد جمع بيانات الدراسة ومراجعتها من قبل الباحثة وإدخالها إلى الحاسوب، إذ رقمت البيانات وحولت الإجابات اللفظية إلى أخرى رقمية، وذلك لجميع أسئلة الدراسة، ثم أجيب عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- أساليب الإحصاء الوصفي: كالتكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.
- قياس صدق الأداة بمعاملات الاستخراج بطريقة التحليل العائلي (Factor Analysis)
- قياس التجانس الداخلي كرونباخ ألفا (Reliability).
- استخدم اختبار معامل الارتباط "بيرسون" (Pearson Correlation) لتوضيح العلاقة بين مدى تطبيق خصائص نظم المعلومات الإدارية وبين فاعلية اتخاذ القرار .
- استخدم اختبار معامل الانحدار "الأثر" (Regression) لتوضيح الأثر بين مدى تطبيق خصائص نظم المعلومات الإدارية وبين فاعلية اتخاذ القرار .
- اختبار "T-Test" للعينات المستقلة.
- تحليل التباين الأحادي (One Way-ANOVA).

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

1.4 المقدمة:

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، والتي هدفت للتعرف إلى تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها، وذلك من خلال الإجابة على أسئلتها وفحص فرضياتها:

2.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها:

لتسهيل عملية عرض النتائج، فقد تم إعادة توزيع درجات السلم الخماسي ليكثرت كما يأتي:

جدول رقم (1.4): مفتاح التصحيح الخماسي

بدرجة منخفضة جداً	1.80 – 1.00
بدرجة منخفضة	2.60 – 1.81
بدرجة متوسطة	3.40 – 2.61
بدرجة كبيرة	4.20 – 3.41
بدرجة كبيرة جداً	5 – 4.21

يوضح الجدول رقم (1.4) طرق توزيع المقياس حيث أنه مجال إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاماً تمثل أوزان اتجاهاتهم من (5-1)، تم حساب فرق أدنى قيمة وهي 1 من أعلى قيمة وهي 5 وهو ما يسمى المدى، ثم تمت قسمة قيمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو 5 ليصبح الناتج $0.8 = 4/5 = 0.8$ ، وبالتالي نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداءً من أدنى قيمة وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد الحالة أو الاتجاه بالاعتماد على الوسط الحسابي.

1.2.4. نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية

1.1.2.4 واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية؟"

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير في مجال واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية، والجدول رقم (2.4) يوضح ذلك.

جدول (2.4): إجابات المبحوثين حول مجال واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية مرتبة تنازلياً:

الرقم	مجال واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	سهولة تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة في المنشآت الصناعية باستخدام نظم المعلومات الإدارية.	4.41	0.66	كبيرة جداً
2.	تتوفر قاعدة بيانات في المنشآت الصناعية (لإدارة وحفظ وتخزين) البيانات.	4.32	0.57	كبيرة جداً
3.	ساهمت نظم المعلومات الإدارية في زيادة معدل الأعمال التي يتم إنجازها.	4.32	0.60	كبيرة جداً
4.	يمكن لأكثر من عامل العمل على النظام في نفس الوقت.	4.29	0.74	كبيرة جداً
5.	يستطيع المدير الحصول على المعلومات اللازمة في آن واحد من عدة مصادر	4.28	0.59	كبيرة جداً
6.	يتوفر عدد كاف من أجهزة الحاسوب لتناسب مع احتياجات نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية.	4.28	0.65	كبيرة جداً
7.	تسهم نظم المعلومات الإدارية في تطوير (المنتجات والخدمات) التي تقدمها المنشآت الصناعية.	4.22	0.72	كبيرة جداً
8.	تعمل المنشآت الصناعية على (تحديث وصيانة) الأنظمة بشكل مستمر.	4.16	0.70	كبيرة
9.	تلبي نظم المعلومات الإدارية احتياجات الخاصة بالعاملين.	4.16	0.61	كبيرة
10.	زادت قدرة المنشآت الصناعية على منافسة المؤسسات (المحلية والدولية) بتطبيق نظم المعلومات الإدارية.	4.14	0.83	كبيرة
11.	ساهمت نظم المعلومات الإدارية في زيادة دقة الأعمال التي يتم إنجازها.	4.13	0.68	كبيرة
12.	نظم المعلومات الإدارية تراعي الاحتياجات المستقبلية لإنجاز الوظائف الإدارية.	4.04	0.62	كبيرة
13.	تكشف البرامج المستخدمة الأخطاء في البيانات المدخلة.	4.03	0.75	كبيرة
14.	تساعد نظم المعلومات الإدارية العاملين على إبداء آرائهم في العمل.	3.77	0.77	كبيرة
	الدرجة الكلية	4.18	0.43	كبيرة

تبين من نتائج الجدول رقم (2.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في مجال واقع نظم المعلومات الإدارية كانت الفقرة التي تتص على (سهولة تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة في المنشآت الصناعية باستخدام نظم المعلومات الإدارية)، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدره (4.41)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً، وبلغت قيمة الانحراف المعياري لها (0.66)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد عينة الدراسة وهم مدراء المنشآت الصناعية في الضفة الغربية يؤكدون على أهمية ما تقوم به نظم المعلومات الإدارية من تسهيل لعملية تبادل المعلومات الإدارية بين أقسام وفروع المنشآت الصناعية، من خلال تنوع نظم المعلومات المطبقة حسب الوظيفة في الدوائر والأقسام، واستخدام تقنيات وأساليب اتصال متنوعة تسهم في نقل هذه المعلومات على اختلافها بسرعة وأمان وسرية، وفي جميع الاتجاهات والمستويات الإدارية داخل المنشأة، الأمر الذي يسمح بتعميم المعلومات وتوحيد المفاهيم بين جميع العاملين بالمنشأة، وعدم تكرار هذه المعلومات، وبالتالي زيادة فاعلية المنشأة في التخطيط والإشراف والرقابة وتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية، وزيادة القدرة على المنافسة والحصة السوقية.

كما ونجد من جدول رقم (2.4) ان الفقرة التي تتص (تساعد نظم المعلومات الإدارية العاملين على إبداء آرائهم في العمل) قد حظيت بأقل متوسط حسابي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.77)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.77)، وقد كان المتوسط منسجم مع المتوسطات العامة على الرغم من انخفاضه بشكل بسيط في هذه الفقرة، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن بعض المستجيبين من مدراء المنشآت الصناعية لديهم مستويات متدنية من الفهم والإدراك اتجاه مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تمكين العاملين من إبداء آرائهم وتقديمها للإدارة العليا في المنشآت الصناعية، أو أن البعض منهم قد لا يوفر للعاملين وسائل الاتصال التقنية للتواصل داخل الهيكل التنظيمي بالمنشأة.

يتضح من إجابات المبحوثين من الجدول رقم (2.4) الخاص بمجال واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المجال قد بلغت حوالي (4.18) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.43)، وهنا تؤكد الباحثة على أن مدراء إدارات المنشآت الصناعية لديهم درجة عالية من الوعي والإدراك اتجاه أهمية نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية الخاصة بهم، حيث تؤثر نظم المعلومات الإدارية بشكل إيجابي ومباشر على أداء منشآتهم الصناعية، من خلال ما تقدمه من معلومات لازمة لعمليات التخطيط والتطوير واتخاذ القرارات والرقابة على الأداء لكافة المستويات الإدارية، كما تؤثر المنشآت الصناعية في نظم المعلومات الإدارية من خلال القرارات التي يتخذها المدراء والتي تتعلق بتصميم

وتشغيل النظم وتختلف باختلاف مستوياتها الإدارية والتنظيمية، كما تساعد القرارات التي تتخذها المنشأة في تحديد مبرراتها لحاجتها لنظم المعلومات الإدارية، وبالتالي تنعكس نظم المعلومات الإدارية على سياسات المنشأة وعلاقتها بالأطراف الخارجية من خلال المعلومات التي توفرها، كما تؤثر أيضا في تحسين إجراءات العمل وتشكيل الهيكل التنظيمي واستراتيجيات الأعمال والثقافة التنظيمية، الأمر الذي ينعكس على زيادة سرعة إنجاز العمل وتخفيض تكلفتها، وإكساب المنشأة ميزة تنافسية، كما تعمل نظم المعلومات الإدارية على تحسين إجراءات العمل وبناء الهيكل التنظيمي، ووضع الاستراتيجيات وبناء الثقافة التنظيمية، مما يحسن ويُسرّع من الأداء ويُخفّض من تكلفة الإنتاج والعمل، بالإضافة إلى تعدد مصادر الحصول على المعلومات وتوفيرها بدقة وموثوقية عالية. ويتفق ذلك مع دراسة (حسن، 2021) والتي أشارت إلى أنه يتم تصميم نظم المعلومات الإدارية بطريقة علمية، بحيث يتم عمل مسح شامل وكافي لمتطلبات العمل، كما أن نظم المعلومات الإدارية تساعد على سرعة معالجة الملفات وتقديم المعلومات اللازمة، وتتناسب برامج نظم المعلومات المستخدمة مع حجم وقدرة الأجهزة المستخدمة، كذلك دراسة (بوجمعة، 2020) حول أن أنظمة المعلومات تسهم في تحسين اتخاذ القرارات، والتي تعمل فيها أنظمة المعلومات على توفير نوعية معلومات ذات دقة وموثوقية وثبات، مما يحسن من عملية اتخاذ القرارات، ودراسة (بروبة، 2020) حول أن متخذي القرارات يحصلون على المعلومات من عدة مصادر مختلفة، لكن أهم وأفضل هذه المصادر هو نظام المعلومات المحوسب، والذي يعد من أكثر المصادر مصداقية وسرعة في توفير المعلومات عند الحاجة لها.

كما يسهم نظام المعلومات المحوسب في انسيابية اتخاذ القرارات المناسبة وتوجيه وتنفيذ مختلف عملياتها، ودراسة (القطاونة، 2019) حول أن عملية اتخاذ القرارات مرتبطة ارتباط قوي مع أبعاد نظم المعلومات الإدارية (البيانات، الأجهزة، المعدات، الاتصالات، الأفراد، الإجراءات، أمن المعلومات)، وهذا يقود إلى وجود تأثير لهذه الأبعاد في اتخاذ القرارات الإدارية. كذلك (صالح، 2018) حول أن المنظمة كانت تعتمد على المصادر الداخلية والخارجية لتوفير المعلومات اللازمة والكاملة من أجل اتخاذ القرارات الرشيدة، حيث تزيد المعلومات من فاعلية القرارات المتخذة، وأن المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية سهلة ومفيدة وتتصف بدرجة عالية من الدقة والموثوقية، ونتيجة تنوع أنظمة المعلومات المطبقة في المنظمة أدى ذلك إلى توفير معلومات متنوعة وشاملة، بالإضافة إلى توفير الوقت وتقليل نسبة الأخطاء الناتجة عن العمل اليدوي، كما أن دراسة (خليفة، 2018) أشارت إلى أنه نتيجة استخدام نظم المعلومات الإدارية، أدى ذلك إلى وجود قواعد بيانات ساعدت في اتخاذ القرارات الإدارية، وساهمت بشكل كبير في زيادة الأداء التنظيمي.

2.1.2.4 مجال أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية؟"

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير في مجال أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية، والجدول رقم (3.4) يوضح ذلك.

جدول (3.4): إجابات الباحثين حول مجال أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية مرتبة تنازلياً:

الرقم	مجال أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	يوجد نظام لمعالجة المعلومات.	4.27	0.75	كبيرة جداً
2.	يتم استخدام حسابات المستخدمين وكلمات السر للدخول إلى النظام.	4.27	0.69	كبيرة جداً
3.	يوجد بريد إلكتروني لكل عامل يتم مراسلته من خلاله.	4.11	0.84	كبيرة
4.	يوجد نظام لمراقبة المعلومات وأمنها.	4.08	0.81	كبيرة
5.	يتوفر نظم لدعم المدراء التنفيذيين لتلبية الاحتياجات الإدارية والاستراتيجية وحل المشكلات.	4.03	0.71	كبيرة
6.	يوجد نظام للحصول على التقارير الإدارية.	4.03	0.71	كبيرة
7.	يوجد نظام أرشفة إلكترونية.	3.94	0.94	كبيرة
8.	يستخدم البريد الصوتي لتبادل المعلومات.	3.48	1.00	كبيرة
9.	تعقد الاجتماعات من خلال برامج لقاءات الفيديو Video Conference .	3.45	1.00	كبيرة
	الدرجة الكلية	4.34	0.62	كبيرة جداً

تبين من الجدول (3.4) أن الفقرة التي حصلت على أعلى قيمة متوسط حسابي لمجال أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية كانت الفقرة التي تنص على (يوجد نظام لمعالجة المعلومات) وحظيت بمتوسط حسابي قدره (4.27)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.75)، حيث أن سبب ذلك هو أن أفراد عينة الدراسة العاملين في إدارات المنشآت الصناعية لديهم مستويات جيدة من الفهم والمعرفة اتجاه أهمية توفر أنظمة لمعالجة المعلومات والبيانات في منشآتهم الصناعية، حيث يسهم ذلك في جمع وترتيب ونقل ومعالجة وتوفير واسترجاع المعلومات الإدارية من مصادرها المختلفة داخل المنشآت بسرعة ودقة وموثوقية عالية والتي يتم استخدامها لإدارة

الأعمال والوحدات التنظيمية بكفاءة وفاعلية، حيث يتم ذلك من خلال نظم معالجة المعلومات والبيانات والاحتفاظ بها وحمايتها، وتزويدها إلى جهات الاختصاص حسب الحاجة إليها، ليتم على ضوءها إنجاز العديد من العمليات الإدارية داخل المنشآت، وبالتالي تحسين جودة الأداء المؤسسي.

ونجد من بيانات الجدول (3.4) أن الفقرة التي تنص (تعقد الاجتماعات من خلال برامج لقاءات الفيديو Video Conference) حظيت بأقل متوسط حسابي لمجال أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية، وقد بلغ متوسطها الحسابي (3.45)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً، وبلغت قيمة انحرافها المعياري (1.00)، وتشير الباحثة إلى أن هذه النتيجة كانت جيدة ولكنها انخفضت بشكل بسيط نتيجة أن البعض من مدراء المنشآت الصناعية لديهم مستويات متدنية من المعرفة في أهمية الاعتماد على تقنية الفيديو كونفرنس لعقد الاجتماعات خاصة في ظل جائحة كورونا التي مر بها العالم في الفترة الماضية. حيث تضمن هذه التقنية التواصل المباشر من أماكن مختلفة، الأمر الذي يجعل عملية الحصول على المعلومات سهلة وعند الحاجة إليها، مما يجعل العمل الإداري أكثر كفاءة وفاعلية.

يتضح من مستوى الإجابات على المجال المتعلق بمجال أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية، أن قيمة المتوسط الحسابي العام قد بلغت (4.34) وبدرجة تقدير كبيرة جداً، وقيمة الانحراف المعياري حوالي (0.62)، وتؤكد الباحثة على أن إدارات المنشآت الصناعية لديهم مستويات عالية من الفهم والإدراك اتجاه أهمية وجود أنواع مختلفة من نظم المعلومات (تشغيلي، تكتيكي، استراتيجي) على مختلف المستويات الإدارية، والتي يمكن استخدامها في وضع الخطط والأهداف وحل المشكلات واتخاذ القرارات المرتبطة بالأنشطة والعمليات المتنوعة داخل المنشأة ومراقبة الأنشطة ومراجعة القرارات الإدارية وتقديم التقارير للمستويات الإدارية العليا، وبالتالي خدمة أعمال المنشآت الصناعية، حيث تحتاج هذه المنشآت إلى أنواع متعددة من نظم المعلومات والتي تختلف باختلاف العمليات والوظائف الإدارية، وتسهم وبشكل مباشر في توفير المعلومات بالشكل والوقت المناسب لطبيعة عملها، بهدف مساندة إدارتها في إنجاز الأعمال واتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب وبدرجة عالية من الدقة، الأمر الذي ينعكس على قدرة المؤسسة في تحقيق أهدافها وخططها الاستراتيجية، وتميز المؤسسة وتحقيق الاستدامة لها في بيئة العمل، ويتفق ذلك مع دراسة (بروبه، 2020) حول أن نظم المعلومات تعمل على تقديم التقارير الدورية والاستثنائية، بما يدعم الوظائف الإدارية من تخطيط ورقابة واتخاذ قرارات، لذلك تعتبر نظم المعلومات مصدر حيوي لديمومة المؤسسات وبقائها وتحقيق الميزة التنافسية لها. ودراسة (عامر، 2016) حول أن التطبيقات الحاسوبية المستخدمة لمعالجة البيانات في نظم المعلومات الإدارية تسهم في فاعلية عملية اتخاذ القرارات.

3.1.2.4 مجال كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما مدى كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية"؟

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير في مجال كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية، والجدول رقم (4.4) يوضح ذلك.

جدول (4.4): إجابات الباحثين حول مجال كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية مرتبة تنازلياً:

الرقم	مجال كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	تناسب مؤهلات العاملين في المنشآت الصناعية مع الأعمال الموكلة إليهم.	4.10	0.69	كبيرة
2.	تناسب خبرات العاملين في المنشآت الصناعية مع الأعمال الموكلة إليهم.	4.08	0.52	كبيرة
3.	يتم عقد دورات تدريبية للعاملين في نظم المعلومات الإدارية بشكل منتظم.	3.81	0.86	كبيرة
4.	يتوفر في المنشآت الصناعية عاملين لتصميم البرامج اللازمة لاحتياجات العمل.	3.74	1.00	كبيرة
5.	يتم إشراك العاملين في دائرة نظم المعلومات بدورات (داخلية، خارجية) بشكل منتظم.	3.68	0.94	كبيرة
	الدرجة الكلية	3.88	0.57	كبيرة

تبين من الجدول (4.4) أن الفقرة التي حصلت على أعلى قيمة متوسط حسابي لمجال كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية كانت الفقرة التي تنص على (تناسب مؤهلات العاملين في المنشآت الصناعية مع الأعمال الموكلة إليهم) وحظيت بمتوسط حسابي قدره (4.10)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.69)، حيث أن سبب ذلك هو أن أفراد عينة الدراسة (مدراء المنشآت الصناعية) لديهم مستويات جيدة من الفهم والمعرفة اتجاه طبيعة الكفايات الخاصة بالموارد البشرية العاملة في منشآتهم الصناعية، كما أنهم يطبقون سياسات وإجراءات فاعلة في مجال استقطاب واختيار الموارد البشرية التي تتمتع بالكفاءة والفاعلية والقوة على تأدية المهام والمسؤوليات الموكلة إليهم بدرجة عالية من المهارة، حيث يتم اتباع إجراءات ذات درجة عالية من المهنية في عملية الإعلان عن الوظائف واختيار المرشحين الذين تتطابق مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم

مع طبيعة الوظائف التي سوف يشغلونها بالمنشآت الصناعية، وبالتالي فإن الاختيار الدقيق للعاملين يدعم قدرة المنشآت على تحقيق أهدافها وغاياتها الاستراتيجية.

ونجد من بيانات الجدول (4.4) أن الفقرة التي تنص على (يتم إشراك العاملين في دائرة نظم المعلومات بدورات "داخلية، خارجية" بشكل منتظم) حظيت بأقل متوسط حسابي لمجال كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية، وقد بلغ متوسطها الحسابي (3.68)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة انحرافها المعياري (0.94)، وتشير الباحثة إلى أن هذه النتيجة جيدة ولكنها منخفضة مقارنة بقيم المجالات لأخرى بشكل بسيط، نتيجة أن بعض أفراد عينة الدراسة لديهم مستويات متدنية من الفهم والإدراك اتجاه الممارسات التي يتم تطبيقها في المنشآت الصناعية، والتي تسعى من خلالها إلى توفير دورات تدريبية بهدف إكساب العاملين مهارات وخبرات وكفايات ومعارف متنوعة يتم توظيفها لخدمة أعمال المنشآت الصناعية، حيث يتم تبادل الخبرات والاطلاع على التجارب الناجحة في مجال العمل، ويتم تقديم تدريبات متنوعة للعاملين على اختلاف تخصصاتهم بشكل منتظم، وذلك لجعلهم قادرين على مواكبة التطورات الحاصلة في بيئة العمل، وتقديم منتجات تتمتع بدرجة عالية من الجودة وتلقى قبول ورضا المستهلكين، الأمر الذي ينعكس على نسبة المبيعات والحصة السوقية لهذه المنشآت الصناعية.

يتضح من مستوى الإجابات على المجال المتعلق بكفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية، أن قيمة المتوسط الحسابي العام قد بلغت (3.88) وبدرجة تقدير كبيرة، وقيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.57)، وتؤكد الباحثة على أن مدراء إدارات المنشآت الصناعية لديهم مستويات عالية من الفهم والإدراك اتجاه أهمية توفر موارد بشرية تتمتع بدرجة عالية من الخبرة والكفاءة في التعامل والاستفادة من أنظمة المعلومات وتطبيقها بالشكل الصحيح، حيث يعتمد نجاح وقدرة المنشآت الصناعية على حل مشكلاتها وتحقيق أهدافها وغاياتها الاستراتيجية على كفاءة مواردها البشرية المؤهلة والمدربة على استخدام أحدث أنظمة تكنولوجيا المعلومات في العمليات الإدارية والصناعية بالمنشآت، حيث تنعكس كفاءة الإدارات إيجاباً على كفاءة الأنظمة، وقدرتها على تحديد الأهداف وآلية تحقيقها، لذا تسعى الإدارة جاهدة إلى عقد دورات تدريبية لتنمية مهاراتهم وتطويرها لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، كما لا بد من العمل على إجراء التحديث والصيانة المستمرة للأجهزة المستخدمة والأنظمة المطبقة داخل المنشآت، وتوفير البيئة التحتية من أجهزة وشبكات اتصال لنقل البيانات والمعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، الأمر الذي يسهم في تعزيز رغبة العاملين في التطوير وزيادة قدرتهم على التكيف مع التطورات الحاصلة في بيئة العمل، كما تزيد فاعلية اتخاذ القرارات كلما زادت كفاءة مستخدمي الأنظمة في التعامل معها. ويتعارض ذلك مع دراسة (التلب،

(2018) حول وجود ضعف في تدريب متخذي القرارات الإدارية في مجال استخدام نظم المعلومات الإدارية، وتتفق نتيجة الدراسة مع دراسة (الشويبات وآخرون، 2016) حول أن نظم المعلومات الإدارية لها دور إيجابي في اتخاذ القرارات، وذلك بسبب خبرة مستخدمي الأنظمة، ودراسة (Shaqiri، 2014) حول أنه كلما زادت كفاءة الموظفين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية، زادت فاعلية هذه النظم.

4.1.2.4 مجال توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية في المنشآت الصناعية

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما واقع توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية؟"

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير في مجال توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية، والجدول رقم (5.4) يوضح ذلك.

جدول (5.4): إجابات المبحوثين حول مجال توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية مرتبة تنازلياً:

الرقم	مجال توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	توفر نظم المعلومات الإدارية (البيانات والمعلومات) في الاوقات اللازمة المحددة.	4.12	0.69	كبيرة
2.	تساعد نظم المعلومات الإدارية في وضع الخطط الاستراتيجية.	4.08	0.70	كبيرة
3.	تدعم نظم المعلومات الإدارية عملية الاتصال في المنشآت الصناعية.	4.06	0.63	كبيرة
4.	تسهل نظم المعلومات الإدارية في تطوير وتنويع المنتجات.	4.03	0.69	كبيرة
5.	تسهل نظم المعلومات الإدارية في الرفع من كفاءة الإدارة العليا في التخطيط.	4.03	0.71	كبيرة
6.	تدعم نظم المعلومات الإدارية عملية اتخاذ القرار في المنشآت الصناعية.	4.00	0.66	كبيرة
7.	توفر نظم المعلومات الإدارية التقارير اللازمة عن أداء العمل.	3.99	0.74	كبيرة
8.	تدعم نظم المعلومات الإدارية عملية (الإشراف، الرقابة) في المنشآت الصناعية.	3.96	0.88	كبيرة
9.	تشتمل نظم المعلومات الإدارية على مؤشرات الأداء الفعلي في المنشآت الصناعية.	3.95	0.83	كبيرة
	الدرجة الكلية	4.02	0.51	كبيرة

تبين من الجدول (5.4) أن الفقرة التي حصلت على أعلى قيمة متوسط حسابي لمجال توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية كانت الفقرة التي تنص على (توفر نظم المعلومات الإدارية "البيانات والمعلومات" في الأوقات اللازمة، المحددة) وحظيت بمتوسط حسابي قدره (4.12)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.69)، حيث أن سبب ذلك هو أن أفراد عينة الدراسة من مدراء المنشآت الصناعية لديهم مستويات عالية من الفهم والإدراك اتجاه الدور الذي تقوم به نظم المعلومات الإدارية في توفير البيانات والمعلومات الكاملة والصحيحة للمستويات الإدارية داخل المنشآت الصناعية بالأوقات المحددة وبشكل فاعل، بالإضافة إلى التعرف على المشكلات وتحديد مسبباتها وتأثيرها من أجل مساعدة صانع ومتخذ القرار في الوصول إلى الحلول المثلى والتي تنعكس بشكل إيجابي على أداء المنشآت الصناعية، والتحكم بعملياتها الوظيفية بكفاءة وفاعلية.

ونجد من بيانات الجدول (5.4) أن الفقرة التي تنص على (تشتمل نظم المعلومات الإدارية على مؤشرات الأداء الفعلي في المنشآت الصناعية) حظيت بأقل متوسط حسابي لمجال توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية، وقد بلغ متوسطها الحسابي (3.95)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة انحرافها المعياري (0.83)، وتشير الباحثة إلى أن هذه النتيجة جيدة ولكنها منخفضة مقارنة بقيم المجالات الأخرى وبشكل بسيط نتيجة أن البعض من مدراء المنشآت الصناعية لديهم مستويات متباينة من الفهم والإدراك اتجاه مدى قدرة نظم المعلومات الإدارية على تقديم مؤشرات حقيقية عن الأداء الفعلي داخل المنشآت، وذلك من خلال التقارير الدورية عن الأداء العام والقدرة على تحديد الخلل ووضع خطة لمعالجته واتخاذ القرارات المناسبة بخصوص ذلك.

يتضح من مستوى الإجابات على المجال المتعلق بمجال توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية، أن قيمة المتوسط الحسابي العام قد بلغت (4.02) وبدرجة تقدير كبيرة، وقيمة الانحراف المعياري حوالي (0.51)، وتؤكد الباحثة على أن مدراء إدارات المنشآت الصناعية لديهم مستويات عالية من الفهم والإدراك اتجاه أهمية استخدام نظم المعلومات الإدارية في مختلف مراحل العملية الإدارية داخل المنشآت الصناعية سواء من حيث تقديم المعلومات لوضع الخطط الاستراتيجية والتنفيذية على اختلاف مستوياتها الإدارية، أو من حيث تحديد الأنشطة والمهام والمسؤوليات داخل الهيكل التنظيمي للمنشأة وتوضيح أنماط وأساليب الاتصال وتداول المعلومات داخل الهيكل التنظيمي بما يخدم عملية الإشراف والتوجيه، وصولاً لوضع الأسس العلمية والعملية لأنظمة الرقابة الإدارية داخل المنشأة على عمليات الإنتاج والجودة، حيث أن هذه الأنظمة تدعم تحقيق الأنشطة والوظائف التي يقوم بها العاملين في المنشأة والتي تنعكس بشكل إيجابي على تحقيق الأهداف والغايات الاستراتيجية للمنشآت الصناعية، ويتفق ذلك مع دراسة (صالح، 2018) حول أن نظم المعلومات

الإدارية عملت على تنظيم الهياكل التنظيمية، ووضحت قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية، مما ساعد في تقديم التقارير التي تحتاجها المستويات الإدارية، ودراسة (شيخي، 2016) حول أن نظم المعلومات تلعب دور فعال في تأدية المنظمة لوظائفها، وأن تكامل النظم يؤثر في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات بدرجة كبيرة، ودراسة (Ghaffarzadeh، 2015) حول أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دوراً مهماً في تسهيل وترتيب المهام الإدارية من تخطيط وتشغيل ومراقبة.

5.1.2.4 مجال خصائص نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما خصائص نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية؟"

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير في مجال خصائص نظم المعلومات الإدارية، والجدول رقم (6.4) يوضح ذلك.

جدول (6.4): إجابات المبحوثين حول مجال خصائص نظم المعلومات الإدارية مرتبة تنازلياً:

الرقم	مجال خصائص نظم المعلومات الإدارية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	درجة أمان المعلومات مرتفعة باستخدام نظم المعلومات الإدارية.	4.26	0.69	كبيرة جداً
2.	يمكن استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها.	4.24	0.64	كبيرة جداً
3.	يتوفر دليل استخدام لنظم المعلومات الإدارية يتناسب مع آلية العمل.	4.13	0.75	كبيرة
4.	تناسب المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية مع طبيعة المشكلة.	4.10	0.70	كبيرة
5.	توفر نظم المعلومات الإدارية معلومات صحيحة وخالية من الأخطاء.	4.08	0.67	كبيرة
6.	سهولة تطوير نظم المعلومات الإدارية حسب احتياجات العمل.	4.06	0.64	كبيرة
7.	توفر نظم المعلومات الإدارية معلومات شاملة عن كافة الأعمال والأنشطة في المنشآت الصناعية.	3.95	0.74	كبيرة
8.	نظم المعلومات الإدارية المطبقة شاملة لجميع المجالات اللازمة لسير العمل.	3.93	0.82	كبيرة
	الدرجة الكلية	4.09	0.49	كبيرة

تبين من الجدول (6.4) أن الفقرة التي حصلت على أعلى قيمة متوسط حسابي لمجال خصائص نظم المعلومات الإدارية كانت الفقرة التي تنص على (درجة أمان المعلومات مرتفعة باستخدام نظم المعلومات الإدارية) وحظيت بمتوسط حسابي قدره (4.26)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً، وبلغت قيمة

الإنحراف المعياري لهذه الفقرة (0.69)، حيث أن سبب ذلك هو أن أفراد عينة الدراسة من مدراء إدارات المنشآت الصناعية لديهم مستويات عالية من الفهم والمعرفة اتجاه مدى توفر الأمان للمعلومات سواء في حال نقلها أو تخزينها، وذلك من خلال استخدام قواعد بيانات ويتم تحديد صلاحيات العاملين للوصول إلى المعلومات والتعامل معها، كل حسب المهام الموكلة له، كما يمكن الحفاظ على أمان وسرية المعلومات أثناء عملية نقلها عبر الشبكات ووسائل الاتصال المتنوعة، من خلال برمجيات خاصة، وهذا يعزز من ثقة الإدارة العليا اتجاه استخدام نظم المعلومات الإدارية في كافة المستويات والعمليات الإدارية.

ونجد من بيانات الجدول (6.4) أن الفقرة التي تنص على (نظم المعلومات الإدارية المطبقة شاملة لجميع المجالات اللازمة لسير العمل) حظيت بأقل متوسط حسابي لمجال خصائص نظم المعلومات الإدارية، وقد بلغ متوسطها الحسابي (3.93)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة انحرافها المعياري (0.82)، وتشير الباحثة إلى أن هذه النتيجة جيدة ومنسجمة مع المستوى العام للاستجابات، ولكن قد يرجع السبب في انخفاض نسبة الاستجابة الخاصة بهذه الفقرة نتيجة أن البعض من أفراد عينة الدراسة لديهم مستويات متدنية من الفهم والإدراك اتجاه مدى شمولية أنظمة المعلومات المستخدمة في المنشآت الصناعية لجميع مجالات العمل، حيث تحتاج المنشآت الصناعية إلى أنواع متعددة من نظم المعلومات الإدارية (نظام معالجة الحركات، ومراقبة العمليات وأتمتة المكاتب، ونظم دعم القرارات، أنظمة الحماية، أنظمة الارشفة، وغيرها من أنظمة) والتي تختلف باختلاف العمليات والوظائف الإدارية، حيث تحقق هذه الأنواع فائدة كبيرة للمؤسسة والعاملين من خلال توفير مصادر متعددة للحصول على المعلومات المطلوبة بالشكل الملائم، كما تمكن إدارتها من اتخاذ القرارات السليمة وفي الوقت المناسب.

يتضح من مستوى الإجابات على المجال المتعلق بمجال خصائص نظم المعلومات الإدارية، أن قيمة المتوسط الحسابي العام قد بلغت (4.09) وبدرجة تقدير كبيرة، وقيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.49)، وتؤكد الباحثة على أن مدراء إدارات المنشآت الصناعية لديهم مستويات جيدة من الفهم والإدراك اتجاه الخصائص المرتبطة بأنظمة المعلومات الإدارية، والتي تمكنها من دعم عمل المنشآت الصناعية بكفاءة وفاعلية، حيث تتميز هذه الأنظمة بسهولة استخدامها وقدرتها على تقديم تقارير دورية عن الإجراءات والطرق المتبعة لمعالجة البيانات وتسهيل انتقال المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، بالإضافة إلى ترابطها وتكاملها مع قواعد البيانات، وقدرتها العالية على تخزين البيانات والمعلومات ومعالجتها دون تكرار، وتسهيل الوصول إليها من خلال قواعد البيانات، كما أنها تستطيع تلبية احتياجات متخذي القرار في كافة المستويات الإدارية وبما يتناسب مع مجالات العمل

المختلفة، وبالتالي فإن توفر هذه الخصائص يعمل على تحقيق أهداف المؤسسة بفاعلية، من خلال التقليل من الأعمال الروتينية ومشكلات العمل وتحسين مراقبة العمليات والأنشطة في المؤسسة، وبالتالي تحسين جودة القرارات والإنتاج وصولاً إلى زيادة كفاءة المنشآت الصناعية، ويتفق ذلك مع دراسة (الجبوري، 2020) حول أن خصائص جودة نظام المعلومات تلعب دوراً فاعلاً في تحديد طبيعة ومستوى فاعلية القرار الاستراتيجي، ودراسة (Monteiro ، 2022) حول أن جودة المعلومات تسهم بشكل مباشر في عملية اتخاذ القرار.

6.1.2.4 مجال دعم الإدارة العليا في المنشآت الصناعية

النتائج المتعلقة بالسؤال السادس من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما مدى دعم الإدارة العليا في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية؟"

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير في مجال دعم الإدارة العليا، والجدول رقم (7.4) يوضح ذلك.

جدول (7.4): إجابات المبحوثين حول مجال دعم الإدارة العليا مرتبة تنازلياً:

الرقم	مجال دعم الإدارة العليا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	يوجد دعم كاف من الإدارة العليا لتطبيق نظم المعلومات الإدارية.	4.14	0.73	كبيرة
2.	تحقق نظم المعلومات الإدارية التنسيق في العمل بين أقسام المنشآت الصناعية.	3.94	0.74	كبيرة
3.	يشارك العاملون بشكل فعال في بناء وتصميم نظم المعلومات الإدارية.	3.92	0.67	كبيرة
4.	تعتمد الإدارة العليا على المعلومات الناتجة من نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار.	3.89	0.72	كبيرة
5.	يعتمد العملاء على نظم المعلومات الإدارية في خدمة التجارة الإلكترونية.	3.72	1.00	كبيرة
	الدرجة الكلية	3.92	0.60	كبيرة

تبين من الجدول (7.4) أن الفقرة التي حصلت على أعلى قيمة متوسط حسابي لمجال دعم الإدارة العليا كانت الفقرة التي تنص على (يوجد دعم كاف من الإدارة العليا لتطبيق نظم المعلومات الإدارية) وحظيت بمتوسط حسابي قدره (4.14)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.73)، حيث أن سبب ذلك هو أن أفراد عينة الدراسة من مدراء إدارات المنشآت الصناعية لديهم مستويات جديّة من الفهم والإدراك اتجاه مدى توفر الدعم الذي توليه الإدارة العليا في سبيل

تطبيق نظم المعلومات الإدارية في منشآتهم الصناعية، حيث يتوفر لدى الإدارة العليا القناعة الكافية لإجراء التغيير والتحديث على الأنظمة الموجودة بالمنشآت الصناعية في سبيل تسريع الاستجابة للمشكلات الإدارية وإيجاد الحلول المناسبة لها، حيث يتم بتخصيص الموازنات المالية اللازمة لتوفير وتطوير الأنظمة الإدارية داخل منشآتهم، كما وتسعى الإدارة العليا لتوفير البيئة التحتية اللازمة لتطبيق هذه الأنظمة، وتوظيف الموارد البشرية القادرة على استخدام وتشغيل نظم المعلومات الإدارية بكفاءة وفاعلية، من أجل تحسين قدرتها على تحقيق أهدافها وغاياتها الاستراتيجية، وزيادة قدرتها على أداء وظائفها الإدارية بكفاءة وفاعلية، وصولاً إلى زيادة حصتها السوقية ورفع قدرتها على المنافسة، وتعظيم أرباحها السنوية.

ونجد من بيانات الجدول (7.4) أن الفقرة التي تنص (يعتمد العملاء على نظم المعلومات الإدارية في خدمة التجارة الإلكترونية) حظيت بأقل متوسط حسابي لمجال دعم الإدارة العليا، وقد بلغ متوسطها الحسابي (3.72)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة انحرافها المعياري (1.00)، وتشير الباحثة إلى أن هذه النتيجة جيدة ومنسجمة مع المستوى العام للاستجابات، ولكن قد يرجع السبب في انخفاض نسبة الاستجابة الخاصة بهذه الفقرة نتيجة أن البعض من أفراد عينة الدراسة لديهم مستويات متدنية من الفهم والإدراك اتجاه أهمية الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية في التوسع من خلال تقديم خدمات التجارة الإلكترونية، حيث أن هذا الأسلوب يعتبر من أهم منافذ التوزيع في العصر الحالي، وتعتمد عليه العديد من المنشآت في سبيل التسويق والتوزيع للمنتجات الخاصة بها، وبالتالي تمكينها من زيادة نسبة مبيعاتها، والوصول لنقاط توزيع واسعة على المستوى المحلي والدولي، وبالتالي زيادة المبيعات والأرباح وارتفاع الحصة السوقية.

يتضح من مستوى الإجابات على المجال المتعلق بمجال دعم الإدارة العليا، أن قيمة المتوسط الحسابي العام قد بلغت (3.92) وبدرجة تقدير كبيرة، وقيمة الانحراف المعياري حوالي (0.60)، وتؤكد الباحثة على أن مدراء إدارات المنشآت الصناعية لديهم مستويات جيدة من الفهم والإدراك اتجاه الدور الإيجابي للدعم المقدم من الإدارة العليا لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في منشآتهم وتطويرها، حيث أن ذلك يؤثر وبدرجة عالية على جودة أداء هذه النظم وتحقيق الفاعلية والكفاءة في العمليات الإدارية، ويتمحور الدعم المقدم من الإدارة العليا في توفير الإمكانيات المادية والبرمجية الخاصة بالنظم، كذلك توفير الإمكانيات البشرية من العاملين المؤهلين والمدربين على التعامل مع التكنولوجيا والأنظمة، والاهتمام بتطوير أدايتهم من خلال الدورات التدريبية، وتوفير الإمكانيات الفنية الخاصة باستخدام نظم المعلومات لتقديم البيانات والمعلومات الضرورية، بالإضافة إلى الاهتمام بتوفير الإمكانيات التنظيمية كالاتصالات الإدارية والتفويض واللامركزية، كذلك السعي الدائم والمستمر لتطوير

نظم المعلومات في سبيل جعلها قادرة على تلبية احتياجات العمل المتطور، الأمر الذي ينعكس بطريقة إيجابية على قدرة هذه المنشآت على تحقيق الاستدامة والتميز في البيئة التي تعمل بها، وتجعلها قادرة على المنافسة في السوق المحلي والدولي، ويتفق ذلك مع دراسة (Ghaffarzadeh، 2015) حول أن نظم المعلومات الإدارية تدعم الإدارة الدنيا والوسطى، بينما تدعم نظم دعم القرار الإدارة العليا، ودراسة (Hailu، 2014) في أن الإدارات العليا تستفيد من المعلومات بدرجة أكبر من الإدارات الدنيا، وأن إدارة المنظمة تعتمد إلى حد ما على أنظمة المعلومات في اتخاذ القرارات.

7.1.2.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الكلية لدرجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها.

جدول (8.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الكلية لدرجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها مرتبة تنازلياً.

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية	4.34	0.62	كبيرة جداً
2.	واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية	4.18	0.43	كبيرة
3.	خصائص نظم المعلومات الإدارية	4.09	0.49	كبيرة
4.	توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية	4.02	0.51	كبيرة
5.	دعم الإدارة العليا	3.92	0.60	كبيرة
6.	كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية	3.88	0.57	كبيرة
	المحور الكلي	4.07	0.43	كبيرة

يتضح من الجدول رقم (8.4) أن مجال أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية بلغ المتوسط الحسابي له (4.34)، وانحرافه المعياري (0.62)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً، كذلك مجال واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية بلغ المتوسط الحسابي له (4.18)، وانحرافه المعياري (0.43)، وبدرجة تقدير كبيرة، أيضاً مجال خصائص نظم المعلومات الإدارية بلغ المتوسط الحسابي له (4.09)، وانحرافه المعياري (0.49)، وبدرجة تقدير كبيرة، أما مجال توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية بلغ المتوسط الحسابي له (4.02)، وانحرافه المعياري (0.51)، وبدرجة تقدير كبيرة، أما مجال دعم الإدارة العليا بلغ المتوسط الحسابي له (3.92)، وانحرافه المعياري (0.60)، وبدرجة تقدير كبيرة، كذلك مجال كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية بلغ المتوسط الحسابي له (3.88)، وانحرافه المعياري (0.57)، وبدرجة تقدير كبيرة، ونجد أخيراً أن

الدرجة الكلية لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى المنشآت الصناعية بها كانت كبيرة بمتوسط حسابي كلي (4.07)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري لها (0.43)، وتؤكد الباحثة على أهمية تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية، حيث أنها تمكن هذه المنشآت من تقليل الوقت والجهد لإنجاز أعمالها، وتطوير أساليبها الإدارية وطرق الرقابة على عملياتها المختلفة، وتوفير امكانية لإجراء تقييم للمخاطر المحتملة والقدرة على التخطيط والتنبؤ بالمستقبل من خلال توفير المعلومات الدقيقة بالوقت المناسب، وبالتالي تمكين المنشآت الصناعية من ممارسة وظائفها الإدارية واتخاذ القرارات الإدارية المناسبة، بما يدعم فاعليتها في تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية، والوصول إلى الريادة والتميز في مجال عملها، كما تعمل نظم المعلومات الإدارية أيضاً على توضيح قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية أفقياً وعمودياً، مما يسهل عملية نقل المعلومات وتوفيرها في الوقت المناسب، بالإضافة إلى الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية كمصدر من مصادر المعلومات الموثوقة والدقيقة، مما يدعم متخذي القرار لاتخاذ قراراتهم بشكل فعال، وكلما زادت جودة المعلومات زادت فاعلية القرار، حيث تلعب نظم المعلومات دوراً هاماً فيها من خلال الحصول على المعلومات وفي مراحل اتخاذ القرار، كما تعمل على توضيح بناء الهيكل التنظيمي مما يؤدي إلى تنظيم المهام وتحديد الصلاحيات وعدم حدوث تعارض أو تصادم فيما بينها وبالتالي يتم توضيح مصدر المعلومات ومدى دقتها، ويتفق ذلك مع دراسة (القطاونة، 2019) التي أشارت إلى أن بعد الاتصالات هو الأكثر أهمية من أبعاد نظم المعلومات الإدارية، يليها قدرة الأفراد على استغلال أنظمة المعلومات الإدارية في تقديم المعلومات لتبني اتخاذ قرارات سليمة، وهذا إشارة إلى درجة تقدير العاملين لأبعاد نظم المعلومات. ودراسة (جواني، 2016) حول أن فعالية اتخاذ القرارات مرتبطة ارتباطاً مباشراً بالمعلومات التي يتم الحصول عليها من نظم المعلومات، كذلك (المحاميد، 2011) حول أن اتجاهات العاملين نحو نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار كانت بدرجة مرتفعة، ودراسة (Mraz ، 2019) بأن هناك دور رئيس لنظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار.

2.2.4. فعالية اتخاذ القرارات في المنشآت الصناعية

النتائج المتعلقة بالسؤال السابع من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما مدى فعالية اتخاذ القرارات في المنشآت الصناعية في الضفة الغربية؟"

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير في فعالية اتخاذ القرارات في المنشآت الصناعية، والجدول رقم (9.4) يوضح ذلك.

جدول (9.4): إجابات الباحثين حول فعالية اتخاذ القرارات في المنشآت الصناعية مرتبة تنازلياً:

الرقم	فعالية اتخاذ القرارات في المنشآت الصناعية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	الحصول على المعلومات في وقتها المناسب يزيد من فاعلية القرارات.	4.28	0.63	كبيرة جداً
2.	أتأكد من أن عملية تنفيذ القرار تتم وفقاً للخطة الموضوعة.	4.20	0.63	كبيرة
3.	يملك منفذي القرار (المعرفة والمهارة) الكافية لتنفيذ القرار.	4.17	0.71	كبيرة
4.	أراعي ظروف البيئة المحيطة عند تنفيذ القرار.	4.17	0.67	كبيرة
5.	أستطيع اتخاذ القرارات بشكل سريع في الحالات الطارئة.	4.16	0.61	كبيرة
6.	أتجنب القرارات التي تتعارض مع (اللوائح والتعليمات والقوانين).	4.12	0.66	كبيرة
7.	أراعي (قدرات ومعارف) العاملين عند وضع آلية تنفيذ القرار.	4.11	0.62	كبيرة
8.	أراعي أهمية توقيت اتخاذ القرار وتنفيذه.	4.11	0.57	كبيرة
9.	يتم تحديد آلية تنفيذ القرار للمرؤوسين.	4.10	0.72	كبيرة
10.	أشارك العاملين في اختيار أفضل الطرق لتنفيذ القرار.	4.09	0.74	كبيرة
11.	اتخذ القرارات التي تتفق مع أهداف المؤسسة.	4.09	0.66	كبيرة
12.	يتم اتخاذ القرارات بشكل سريع.	4.07	0.64	كبيرة
13.	اختار الوقت المناسب لاتخاذ القرار.	4.04	0.64	كبيرة
14.	تساعد نظم المعلومات الإدارية في الاختيار من بدائل الحلول.	4.03	0.82	كبيرة
15.	أعلن عن القرار باستخدام وسائل الاتصال المناسبة.	4.02	0.60	كبيرة
16.	القرارات التي يتم اتخاذها (واضحة ومفهومة) لدى العاملين.	3.99	0.65	كبيرة
17.	تحقق القرارات النتائج المرجوة منها.	3.97	0.58	كبيرة
18.	تقدم نظم المعلومات الإدارية نماذج (التخطيط والتنبؤ) للتعرف على بدائل الحلول.	3.91	0.80	كبيرة
19.	تقدم نظم المعلومات الإدارية تقارير دورية عن سير العمل في المنشآت الصناعية.	3.88	0.76	كبيرة
20.	تتم مشاركة المرؤوسين عند اتخاذ القرارات.	3.84	0.87	كبيرة
21.	تلاقي القرارات التي يتم اتخاذها قبولاً من قبل العاملين.	3.83	0.59	كبيرة
	الدرجة الكلية	4.06	0.45	كبيرة

تبين من الجدول (9.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي لمحور فعالية اتخاذ القرارات في المنشآت الصناعية كانت الفقرة التي تنص على (الحصول على المعلومات في وقتها المناسب يزيد من فاعلية القرارات) وحظيت بمتوسط حسابي قدره (4.28)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً، وبإنحراف معياري قدره (0.63)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن مدراء إدارات المنشآت الصناعية في الضفة الغربية لديهم مستويات عالية من الوعي والإدراك اتجاه أهمية الحصول على المعلومات في الوقت

المناسب في سبيل تحديد طبيعة المشكلات الإدارية وتقييمها، وذلك لتحسين فاعلية اتخاذ القرارات، حيث أن فاعلية اتخاذ القرار المستندة لجودة المعلومات وتوقيت حصول متخذ القرار على هذه المعلومات ودقتها تسهم في تحقيق أهداف المنشآت الصناعية، بالإضافة لذلك تؤثر نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار من خلال البيانات والمعلومات التي يعتمد عليها متخذي القرار، وذلك تبعاً لطبيعة ونوع المعلومات التي تقدمها هذه النظم بما يتناسب مع طبيعة العمل والأهداف المراد تحقيقها، وبالتالي يعتمد نجاح المنشآت على سلامة القرارات المتخذة وفعاليتها.

ونجد من الجدول (9.4) أن الفقرة التي تنص (تلاقي القرارات التي يتم اتخاذها قبولاً من قبل العاملين) حظيت بأقل متوسط حسابي حيث بلغ (3.83)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبإنحراف معياري قدره (0.59)، وتشير الباحثة إلى أن هذه النتيجة جيدة ومنسجمة مع المستوى العام للاستجابات، ولكن قد يرجع السبب في انخفاض نسبة الاستجابة الخاصة بهذه الفقرة نتيجة أن البعض من أفراد عينة الدراسة لديهم مستويات متدنية من الفهم والإدراك اتجاه أهمية تقبل العاملين في المنشآت الصناعية للقرارات المتخذة على صعيد المؤسسة، باعتبار أن هذه القرارات ستؤثر على طبيعة ونمط العمل الإداري الذي يقومون بممارسته، بالإضافة إلى أن هذه القرارات قد تزيد من أعبائهم الوظيفية، أو قد تحرمهم من حقوق وامتيازات محددة، لذا وجب على الإدارة مشاركة العاملين في صنع واتخاذ القرار، لكي تلقى قبولاً وتأييداً من جميع العاملين في هذه المنشآت الصناعية.

تبين من الجدول رقم (9.4) الخاص بمحور فعالية اتخاذ القرارات في المنشآت الصناعية، أن قيمة المتوسط الحسابي العام قد بلغت حوالي (4.06) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.45)، وبناءً على ذلك تؤكد الباحثة على أن مدراء إدارات المنشآت الصناعية لديهم مستويات جيدة من الفهم والمعرفة اتجاه أهمية دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار، حيث أن فاعلية القرار تتأثر بجودة أنظمة المعلومات، وتستند عملية اتخاذ القرار داخل المنشآت الصناعية بشكل أساسي على المنهجية العلمية لاتخاذ القرار، وتقييم ودراسة جميع البدائل من أجل الوصول إلى القرار الأفضل، بالإضافة لأهمية استناد عملية اتخاذ القرار على توفير البيانات والمعلومات الصحيحة والحقيقية، التي تقوم بتوفيرها نظم المعلومات في الوقت المناسب، مع الحفاظ على أمنها وسريتها، من أجل تحسين الأداء العام للمنشآت الصناعية، وتقاس فاعلية اتخاذ القرارات من خلال درجة رضا المدراء عن نتائج القرارات والأهداف التي تم تحقيقها، ومدى درجة القبول لهذه القرارات وسهولة تنفيذها حسب الموارد المتاحة وبأقل تكلفة وكما هو مخطط له، بالإضافة إلى دور نظم المعلومات الإدارية تحديد وتشخيص المشكلة وسهولة وضع البدائل المتاحة وحساب كلفة كل منها من خلال التماذج الرياضية واستخدام المحاكاة في تنفيذ كل بديل وتحدي النتائج المترتبة عليه

ودرجة المخاطرة، وبالتالي اختيار البديل الأفضل، وتحسين العلاقة بين العاملين والمدراء من خلال تحديد المهام والصلاحيات وقنوات الاتصال وتوفير المعلومات، مما ينعكس إيجاباً على سرعة العمل ودقته وثقافة المؤسسة التي تدعم روح العمل كفريق. ويتفق ذلك مع دراسة (محمد، 2019) حول أن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنظمة تساعد على سرعة اتخاذ القرار، كما أنها تمتد متخذي القرار بالمعلومات المناسبة في الوقت المناسب. ودراسة (صالح، 2018) حول أن متخذي القرار في المؤسسة يعتمدون على مخرجات نظم دعم القرار خاصة في توفير البدائل وتقديمها على شكل نماذج وأشكال، كما أن المدراء التنفيذيون في المؤسسة يرون أن نظم المعلومات تساعدهم في اتخاذ القرارات الاستراتيجية بالاعتماد على التنبؤات التي يقدمها النظام، وأن مزايا استخدام نظم المعلومات الإدارية لاتخاذ القرارات هي توفير الوقت وتسهيل العمليات والوظائف الإدارية وتحسين الاتصال، ودراسة (خلفي، 2018) حول أن نظم المعلومات تعمل على تحسين دقة وسرعة وملاءمة المعلومات اللازمة لتحديد المشكلات، حيث تعمل على تقديم معلومات شاملة يمكن لمتخذ القرار الحصول عليها بدقة متناهية وسرعة كبيرة تساعده على تحديد المشكلة واتخاذ القرار المناسب. ودراسة (عيدوني، 2014) في أن عملية اتخاذ القرار مرتبطة بتقييم ومتابعة ما يتم تنفيذه من قرارات، ودراسة (Luo, Fitria, 2022) حول أن جودة اتخاذ القرارات مبنية على جودة المعلومات اللازمة لاتخاذها من حيث الدقة والملاءمة والحصول عليها في الوقت المناسب.

3.4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالسؤال الثامن والذي ينص على " ما تأثير تطبيق نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية في الضفة الغربية؟"

من أجل الإجابة على السؤال السابق تم فحص الفرضية التالية:-

1.3.4. الفرضية الرئيسية الأولى: والتي تنص على أنه لا توجد تأثيرات معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية في الضفة الغربية.

لفحص الفرضية تم إجراء اختبار تحليل الإنحدار المتعدد (Analysis Multiple Regression) والجدول رقم (10.4) يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (10.4): نتائج تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لقياس تأثير تطبيق نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية في الضفة الغربية.

مستوى دلالة	قيمة T المحسوبة	β Coefficients		المتغيرات
		Standardized المعاملات النمطية	Unstandardized المعاملات غير النمطية	
-----	-----	-----	1.09	(Constant)
0.000*	3.965	0.347	0.362	واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشأة
0.169	-1.383	-0.118	-0.086	أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشأة
0.745	0.326	0.029	0.023	كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية
0.529	0.631	0.069	0.061	توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية
0.557	0.589	0.071	0.065	خصائص نظم المعلومات الإدارية
0.000*	3.674	0.415	0.310	دعم الإدارة العليا
			0.725	قيمة R
			0.525	قيمة R-square
			0.501	Adjusted R-square
			21.75	قيمة F المحسوبة
			0.000	مستوى دلالة اختبار F

يتضح من الجدول (10.4) أنه توجد تأثيرات معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية في الضفة الغربية، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة للاختبار (21.75)، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.000)، وبلغ معامل التحديد (0.501) مما يشير إلى أن لتطبيق نظم المعلومات الإدارية تفسر ما قيمته (50%) في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية في الضفة الغربية وهذا الأثر قوي، ويبين الجدول وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجال واقع نظم المعلومات الإدارية، إذ كانت قيم (T) له (3.96)، بمستوى دلالة قدره (0.000)، كذلك في مجال دعم الإدارة العليا إذ كانت قيم (T) له (3.67)، بمستوى دلالة قدره (0.000)، كما تبين عدم وجود أثر دال إحصائياً في كل من مجال أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشأة الصناعية، ومجال كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية، ومجال توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية، ومجال خصائص نظم المعلومات الإدارية، بمستوى دلالات إحصائية أكبر من ($\alpha \leq 0.05$)، ويتفق ذلك مع دراسة (فقها، 2021) حول أن جودة نظم المعلومات الإدارية لها تأثير مرتفع على فاعلية اتخاذ القرارات، وعلى جودة المعلومات، ودراسة (Vahedi, Arvand وآخرون، 2020) حول أن نظم المعلومات لها تأثير قوي وفَعَال على جودة وسرعة ودقة البيانات اللازمة لاتخاذ القرار، وهذا ينعكس على أداء المنظمة في اتخاذ القرار ووضع السياسات العامة. ودراسة (القطاونة، 2019) والتي أشارت بأن عملية اتخاذ القرارات مرتبطة ارتباطاً قوياً مع أبعاد نظم المعلومات الإدارية (البيانات، الأجهزة، المعدات، الاتصالات، الأفراد، الإجراءات، أمن المعلومات)، وهذا يقود إلى وجود تأثير لهذه الأبعاد في اتخاذ

القرارات الإدارية. ودراسة (خليفة، 2018) حول أن تأثير نظم المعلومات الإدارية يزداد بشكل أكثر وضوحاً في زيادة الأداء الوظيفي من خلال القرارات الإدارية. ودراسة (إسبر، 2018) حول أن هناك تأثير معنوي كبير لمتطلبات نظم المعلومات المحاسبية في تحسين جودة القرارات الإدارية. ودراسة (التلب، 2018) بأن هناك دور وأثر كبير لنظم المعلومات الإدارية المطبقة في الجامعة في عملية اتخاذ القرارات. ودراسة (عامر، 2016) والتي أشارت إلى أن استخدام نظم المعلومات الإدارية له تأثير في مراحل عملية اتخاذ القرار. كذلك دراسة (المحاميد، 2011) حول وجود أثر لتقويم نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار، وكان ذلك واضحاً في جميع مراحل عملية اتخاذ القرار.

النتائج المتعلقة بالسؤال التاسع من أسئلة الدراسة والذي ينص على "هل هناك فروق معنوية في آراء المبحوثين حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة في العمل، وعمر المؤسسة، وعدد العاملين في المنشآت الصناعية)؟".

من أجل الإجابة على سؤال الدراسة السابق تم فحص الفرضيات التالية:-

2.3.4. الفرضية الرئيسية الثانية: والتي تنص على أنه لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء المبحوثين حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة في العمل، وعمر المؤسسة، وعدد العاملين في المنشآت الصناعية).

ولفحص الفرضية أعلاه تم فحص الفرضيات الفرعية كما يلي:

1.2.3.4 الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء المبحوثين حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغير الجنس.

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير الجنس، فقد تم إجراء اختبار (T-Test) للعينات المستقلة، والجدول رقم (11.4) يوضح نتائج الاختبار:

جدول (11.4): نتائج اختبار "T-Test" للعينات المستقلة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بتأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغير الجنس.

المحاور الرئيسية	الجنس	العدد	المتوسط	الانحرافات	قيمة T-	درجات	مستوى الدلالة
------------------	-------	-------	---------	------------	---------	-------	---------------

الإحصائية	الحرية	Test	المعيارية	الحسابي			
0.06	123	-1.84	0.45	4.03	91	ذكر	تأثير نظم المعلومات الإدارية
			0.32	4.19	34	أنثى	
0.26	123	-1.11	0.46	4.03	91	ذكر	فاعلية اتخاذ القرار
			0.41	4.13	34	أنثى	

تبين من الجدول (11.4) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص إنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغير الجنس".

تبين من الجدول (11.4) نتائج التحليل أن الدلالة الإحصائية لمحور تأثير نظم المعلومات الإدارية قد بلغت (0.06)، عند متغير الجنس، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الإحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من مدراء إدارات المنشآت الصناعية في الضفة الغربية على اختلاف أجناسهم لديهم مستويات جيدة من الفهم والإدراك اتجاه تأثير نظم المعلومات على أداء منشآتهم الصناعية، حيث توفر هذه النظم أدلة لاستخدامها بما يتناسب مع آليات العمل، مع إمكانية القيام بتطويرها بكل سهولة وبما يتناسب مع الاحتياجات المتجددة الخاصة بالعمل، وبالتالي فإن تطبيق هذه النظم يدعم تطوير المنتجات والخدمات المقدمة، وتلبية الاحتياجات المتنوعة للعاملين ومساعدتهم ودعمهم في إبداء آرائهم بحرية كاملة من خلال قنوات الاتصال والتواصل المتوفرة، ومراعاة الاحتياجات المستقبلية الخاصة بإنجاز الوظائف الإدارية داخل مختلف المستويات الإدارية، كما يتوفر العديد من الأنظمة كالبريد الإلكتروني والبريد الصوتي التي تمكن العاملين من تبادل المعلومات، كذلك الاعتماد على تقنية الفيديو كونفرس لعقد الاجتماعات بين العاملين في المنشآت على اختلاف أماكن تواجدهم داخل الفروع، الأمر الذي يوفر الوقت والجهد ويحسن من نمط العمليات الإدارية، بالإضافة لذلك تدعم الإدارة العليا تطبيق هذه الأنظمة وتسعى جاهدة لتوفير واستقطاب وتعيين الموارد البشرية ذات المهارة والكفاءة العالية والتي تتناسب مؤهلاتهم العلمية والعملية مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم، كما تستطيع المنشآت الصناعية الاستفادة من توظيف نظم المعلومات في العمليات الإدارية المتعلقة بالإشراف والرقابة وتحسين أنماط الاتصال داخل المنشآت الصناعية، الأمر الذي ينعكس ايجاباً في الوصول إلى منشآت صناعية رائدة في مجال عملها.

كما تبين من الجدول (11.4) نتائج التحليل أن الدلالة الإحصائية لمحور فاعلية اتخاذ القرار قد بلغت (0.26)، عند متغير الجنس، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الإحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من مدراء إدارات المنشآت الصناعية في الضفة الغربية على اختلاف أجناسهم لديهم مستويات جيدة من الفهم والإدراك اتجاه فاعلية اتخاذ

القرارات داخل المنشآت الصناعية، حيث أن القرارات الإدارية على اختلاف أنواعها تحقق النتائج المرجوة منها والخاصة بدعم العمل الإداري داخل المنشأة، حيث يتم الحصول على البيانات والمعلومات من مصادرها المتنوعة المرتبطة بتنظيم المعلومات الإدارية وتزويدها لصانعي ومتخذي القرارات بالوقت المناسب، الأمر الذي يزيد من فاعلية القرارات، ويجعلها مرتبطة مع أهداف وسياسات المنشأة، ولضمان فاعلية القرارات الإدارية توفر نظم المعلومات الإدارية تقارير دورية تشمل على نماذج التخطيط والتنبؤ وتحديد البدائل المرتبطة بمشكلات العمل، حيث أن هذه التقارير الإدارية الخاصة بسير عمل المنشآت الصناعية يتم رفعها إلى المستويات الإدارية العليا من أجل الاطلاع عليها واتخاذ القرارات المناسبة، التي تدعم إرتقاء المنشآت وتطويرها.

2.2.3.4 الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء الباحثين حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغير سنوات الخبرة في العمل".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير سنوات الخبرة في العمل، فقد تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لاختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجدول التالي توضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (12.4): المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بتأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها حسب متغير سنوات الخبرة في العمل.

المتوسطات الحسابية				المحاور الكلية
أقل من سنة	1- 5 سنوات	من 6 - 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
4.29	4.13	3.94	4.06	تأثير نظم المعلومات الإدارية
4.24	4.03	3.96	4.07	فاعلية اتخاذ القرار

أظهرت بيانات جدول (12.4) المتوسطات الحسابية الخاصة بتأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها حسب متغير عدد سنوات الخبرة في العمل، حيث يلاحظ من هذه القيم بأن معظم المتوسطات الحسابية درجاتها مرتفعة.

جدول (13.4): نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة في العمل.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
تأثير نظم المعلومات الإدارية	بين المجموعات	1.210	3	.403	2.229	0.08
	داخل المجموعات	21.896	121	.181		
	المجموع	23.106	124			
فاعلية اتخاذ القرار	بين المجموعات	.728	3	.243	1.186	0.31
	داخل المجموعات	24.748	121	.205		
	المجموع	25.476	124			

من الجدول (13.4) تظهر نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص إنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغير سنوات الخبرة في العمل".

وتبين من نتائج التحليل أن الدلالة الإحصائية لمحور تأثير نظم المعلومات الإدارية قد بلغت (0.08)، عند متغير سنوات الخبرة في العمل وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الإحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من مدراء إدارات المنشآت الصناعية في الضفة الغربية على اختلاف سنوات خبرتهم في العمل داخل المنشآت الصناعية، لديهم مستويات جيدة من الفهم والإدراك اتجاه أهمية دعم الإدارة العليا لوجود نظم للمعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية بشكل شامل لجميع مجالات عمل المنشآت الصناعية، ويشارك جميع العاملين في بنائها وتصميمها، حيث تسهم هذه النظم والبرامج في كشف الأخطاء المرتبطة بالبيانات والمعلومات المدخلة والعمل على تصويبها وتوفير إمكانية استرجاعها في حال فقدانها، حيث أن استخدام أنواع مختلفة من هذه النظم كنظام الأرشفة الإلكترونية ونظام مراقبة المعلومات وأمنها يسهم في زيادة دقة ومعدل الأعمال التي يتم إنجازها، بالإضافة إلى ذلك تهتم الإدارة برفع معدل كفاءة العاملين على هذه النظم، وتوفير التدريب المتخصص لهم، وذلك لتمكينها من تحديث وصيانة الأنظمة بشكل مستمر، وبما يتوافق مع التطورات الحاصلة في بيئة العمل، من أجل زيادة قدرة المنشآت الصناعية على اتخاذ القرارات وتقديم التقارير الإدارية وتقرير المخاطر والمنافسة، ووضع الحلول والمقترحات الداعمة لتحسين قدرتها على المنافسة على الصعيد المحلي والدولي.

كما تبين من الجدول (13.4) نتائج التحليل أن الدلالة الإحصائية لمحور فاعلية اتخاذ القرار قد بلغت (0.31)، عند متغير سنوات الخبرة في العمل وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الإحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من مدراء إدارات المنشآت الصناعية في الضفة الغربية على اختلاف سنوات خبرتهم في العمل، لديهم مستويات جيدة من المعرفة والاطلاع

اتجاه فاعلية القرارات المتخذة في المنشآت الصناعية، والتي تستند بشكل أساسي على نظم المعلومات الإدارية والاستفادة من المميزات التي توفرها من أجل كفاءة وفاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات والتي تتوافق مع القوانين والأنظمة المعمول بها، حيث يتم اتخاذ قرارات إدارية واضحة ومفهومة ومعقدة على جميع العاملين، بالإضافة مشاركة جميع العاملين عند اتخاذ القرارات من أجل الحصول على قبولهم، ودعمهم، ومساندتهم لأية قرارات على مختلف المستويات الإدارية، حيث تساعد هذه النظم المنشآت الصناعية في اختيار أفضل البدائل والحلول للمشكلات التي تواجه الإدارة، الأمر الذي من شأنه دعم قدرة المنشآت على اتخاذ القرارات بالاستناد على المنهجية العلمية، الأمر الذي يمكنها من التطور المستقبلي، والتوسع في قطاع العمل، وصولاً إلى تحقيق رؤيتها ورسالتها بكفاءة وفاعلية.

3.2.3.4 الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء المبحوثين حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغير عمر المنشأة الصناعية".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير عمر المنشأة الصناعية، فقد تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لاختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجداول التالية توضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (14.4): المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بتأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها حسب متغير عمر المنشأة الصناعية.

المتوسطات الحسابية				المحاور الكلية
أقل من سنة	1 - 10 سنوات	10 - 20 سنة	أكثر من 20 سنة	
4.09	4.02	4.06	4.10	تأثير نظم المعلومات الإدارية
4.11	3.99	4.03	4.09	فاعلية اتخاذ القرار

أظهرت بيانات جدول (14.4) المتوسطات الحسابية الخاصة بتأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها حسب متغير عمر المنشأة الصناعية، حيث يلاحظ من هذه القيم بأن معظم المتوسطات الحسابية درجاتها مرتفعة.

جدول (15.4): نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير عمر المنشأة الصناعية.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
تأثير نظم المعلومات الإدارية	بين المجموعات	0.151	3	0.050	0.266	0.85
	داخل المجموعات	22.955	121	0.190		
	المجموع	23.106	124			
فاعلية اتخاذ القرار	بين المجموعات	0.283	3	0.094	0.453	0.71
	داخل المجموعات	25.193	121	0.208		
	المجموع	25.476	124			

من الجدول (15.4) تظهر نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص إنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغير عمر المنشأة الصناعية".

تبين من الجدول (15.4) نتائج التحليل أن الدلالة الإحصائية لمحور تأثير نظم المعلومات الإدارية قد بلغت (0.85)، عند متغير عمر المنشأة الصناعية وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الإحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من مدرء إدارات المنشآت الصناعية في الضفة الغربية على إختلاف سنوات تأسيس منشآتهم الصناعية، لديهم درجة عالية من الفهم والمعرفة اتجاه واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية، حيث يتوفر عدد كافي من التجهيزات وأجهزة الحاسوب بشكل يتناسب مع احتياجات نظم المعلومات الإدارية، بما يمكن هذه المنشآت من تبادل المعلومات والبيانات بين الأقسام الإدارية المختلفة داخل الهيكل التنظيمي بطريقة سهلة وآمنة، حيث توفر هذه الأنظمة حسابات خاصة لجميع المستخدمين مرتبطة بكلمة مرور لضمان السرية والأمان بالاستخدام والدخول لقواعد البيانات، ويستند نجاح تطبيق نظم المعلومات الإدارية بشكل أساسي على كفاءة العاملين الذين يستخدمون ويطبّقون هذه الأنظمة، حيث تسعى إدارة المنشآت الصناعية إلى توفير التدريب الكافي لتعزيز قدرة الموارد البشرية على استخدام هذه النظم بطريقة شمولية لكافة الأعمال والأنشطة، كما أن هنالك اهتمام كبير في توظيف هذه الأنظمة في العمليات الإدارية، وتوفير مؤشرات أدائية تعكس واقع العمل بالمنشآت، حيث يمكن الاستناد عليها في اتخاذ القرارات من قبل الإدارة العليا، والتي تدعم عملية التخطيط وبطريقة فاعلة.

كما تبين من الجدول (15.4) نتائج التحليل أن الدلالة الإحصائية لمحور فاعلية اتخاذ القرار قد بلغت (0.71)، عند متغير عمر المنشأة الصناعية وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الإحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من مدرء إدارات المنشآت الصناعية في الضفة الغربية على إختلاف سنوات تأسيس منشآتهم الصناعية، لديهم درجة جيدة من الفهم والإدراك

اتجاه فاعلية اتخاذ القرارات في المنشآت الصناعية، حيث يتم اتخاذ القرارات بشكل علمي ومدروس مع مراعاة التوقيت المناسب، والسرعة في اتخاذ القرارات خلال فترات الطوارئ والأزمات، كما يتم مراعاة متابعة تنفيذ القرارات، وتحديد الآثار الإيجابية والتأثيرات السلبية الناتجة عنه، والمعوقات التي حدثت من فاعلية القرار المتخذ داخل هذه المنشآت، بالإضافة إلى اهتمام الإدارة العليا بأن تلقى هذه القرارات القبول العام من قبل جميع العاملين بالمنشآت الصناعية، في سبيل الحصول على دعمها، وتجنب معارضتها، الأمر الذي يسهم في دعم وتبني هذه القرارات وتسخير جميع المكونات المادية والبشرية لتنفيذها بكفاءة وفاعلية.

4.2.3.4 الفرضية الفرعية الرابعة: والتي تنص على انه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء المبحوثين حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغير عدد العاملين في المنشآت الصناعية".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير عدد العاملين في المنشآت الصناعية، فقد تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لاختبار مستوى دلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة، والجداول التالية توضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (16.4): المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بتأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها حسب متغير عدد العاملين في المنشآت الصناعية.

المتوسطات الحسابية				المحاور الكلية
أكثر من 100 عامل	51 - 100 عامل	21 - 50 عامل	20 عامل فأقل	
4.12	4.00	4.04	4.07	تأثير نظم المعلومات الإدارية
4.11	4.02	4.05	4.00	فاعلية اتخاذ القرار

أظهرت بيانات جدول (16.4) المتوسطات الحسابية الخاصة بتأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها حسب متغير عدد العاملين في المنشآت الصناعية، حيث يلاحظ من هذه القيم بأن معظم المتوسطات الحسابية درجاتها مرتفعة.

جدول (17.4): نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد العاملين في المنشآت الصناعية.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
تأثير نظم المعلومات الإدارية	بين المجموعات	0.242	3	0.081	0.427	0.73
	داخل المجموعات	22.864	121	0.189		
	المجموع	23.106	124			
فاعلية اتخاذ القرار	بين المجموعات	0.324	3	0.108	0.520	0.66
	داخل المجموعات	25.151	121	0.208		
	المجموع	25.476	124			

تبين من الجدول (17.4) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغير عدد العاملين في المنشآت الصناعية".

تبين من الجدول (17.4) نتائج التحليل أن الدلالة الإحصائية لمحور تأثير نظم المعلومات الإدارية قد بلغت (0.73)، عند متغير عدد العاملين في المنشآت الصناعية وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الإحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من مدراء إدارات المنشآت الصناعية في الضفة الغربية على اختلاف عدد العاملين فيها، لديهم مستويات جيدة من الفهم والإدراك اتجاه أهمية نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية، حيث أنها توفر قواعد بيانات لإدارة وحفظ وتخزين البيانات، ويستطيع المدراء الحصول على هذه البيانات والمعلومات الصحيحة والخالية من الأخطاء واللازمة للعمل بنفس الوقت ومن عدة مصادر، بالإضافة إلى إمكانية قيام أكثر من موظف من العمل على النظام واستخراج البيانات والمعلومات المطلوبة بالوقت المحدد، كما يتوفر داخل المنشآت الصناعية العديد من البرامج لمعالجة المعلومات والحصول على التقارير الإدارية وتزويدها للإدارة التنفيذية والعليا لتلبية الاحتياجات الإدارية والاستراتيجية وحل المشكلات داخل المنشآت الصناعية، ودعم قدرة وكفاءة المستويات الإدارية في عمليات التخطيط والتطوير للمنتجات المقدمة للمستهلكين، كما ويتم الاهتمام بالموارد البشرية ورفع الكفاءة الإدارية التي يتمتعون بها في سبيل تصميم البرامج اللازمة لاحتياجات العمل، حيث أن ذلك من شأنه تمكين المنشآت الصناعية من القيام بدورها وتحقيق خططها الاستراتيجية بكفاءة وفاعلية.

كما تبين من الجدول (17.4) نتائج التحليل أن الدلالة الإحصائية لمحور فاعلية اتخاذ القرار قد بلغت (0.66)، عند متغير عدد العاملين في المنشآت الصناعية وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الإحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من مدراء إدارات

المنشآت الصناعية في الضفة الغربية على إختلاف عدد العاملين فيها لديهم، يتمتعون بدرجة جيدة من الفهم والإدراك اتجاه الفعالية التي تتمتع بها القرارات الإدارية المتخذة في المنشآت الصناعية، والمستندة على نظم المعلومات، حيث يتم التأكد من أن تنفيذ القرارات من قبل المستويات الإدارية يتم بطريقة تشاركية ووفق الخطط والآليات الموضوعة، حيث يمتلك منفذ القرار المهارة والمعرفة الكاملة لتنفيذ القرارات مع مراعاة ظروف البيئة المحيطة عند التنفيذ، بالإضافة إلى مراعاة ظروف وقدرات ومعارف الموظفين عند وضع خطة التنفيذ، الأمر الذي يدعم فاعلية صنع واتخاذ القرار، ويجعلها تحقق الغاية والأهداف المرجوة منها، وبالتالي دعم قدرة المنشآت على النمو والتطور والمنافسة على مستوى السوق المحلي والدولي.

النتائج والاستنتاجات والتوصيات

1.5. النتائج

- بينت النتائج أن الدرجة الكلية لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى المنشآت الصناعية كانت مرتفعة بمتوسط حسابي كلي (4.07) وبدرجة تقدير كبيرة.
- تظهر النتائج أن الدرجة الكلية الخاصة بمحور فاعلية اتخاذ القرارات كانت مرتفعة بمتوسط حسابي كلي (4.06) وبدرجة تقدير كبيرة.
- بلغ المتوسط الحسابي لمجال واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية (4.18)، وبانحراف معياري قدره (0.43)، وبدرجة تقدير كبيرة.
- بلغ المتوسط الحسابي لمجال أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية (4.34)، وبانحراف معياري قدره (0.62)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً.
- بلغ المتوسط الحسابي لمجال كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية (3.88)، وبانحراف معياري قدره (0.57)، وبدرجة تقدير كبيرة.
- بلغ المتوسط الحسابي لمجال توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية في المنشآت الصناعية (4.02)، وبانحراف معياري قدره (0.51)، وبدرجة تقدير كبيرة.
- بلغ المتوسط الحسابي لمجال خصائص نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية (4.09)، وبانحراف معياري قدره (0.49)، وبدرجة تقدير كبيرة.
- بلغ المتوسط الحسابي لمجال دعم الإدارة العليا في المنشآت الصناعية (3.92)، وبانحراف معياري قدره (0.60)، وبدرجة تقدير كبيرة.
- توجد تأثيرات معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية في الضفة الغربية.

• تبين عدم وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء المبحوثين حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة في العمل، وعمر المؤسسة، وعدد العاملين في المنشآت الصناعية) في جميع محاور الدراسة.

2.5 الاستنتاجات

- إن لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى إدارات المنشآت الصناعية، دور كبير لتمكينها من تقليل الوقت والجهد لإنجاز أعمالها، وتطوير أساليبها الإدارية وطرق الرقابة على عملياتها المختلفة، وتوفير إمكانية لإجراء وتقييم المخاطر المحتملة، والقدرة على التخطيط والتنبؤ بالمستقبل من خلال توفير المعلومات الدقيقة بالوقت المناسب، وبالتالي تمكينها من ممارسة وظائفها الإدارية واتخاذ القرارات الإدارية المناسبة، بما يدعم فاعليتها في تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية، والوصول إلى الريادة والتميز.
- هنالك دور لنظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات، حيث أن فاعلية القرار تتأثر بجودة أنظمة المعلومات، وتستند عملية اتخاذ القرار داخل المنشآت الصناعية بشكل أساسي على المنهجية العلمية لاتخاذ القرار، وتقييم ودراسة جميع البدائل من أجل الوصول إلى القرار الأفضل، بالإضافة لأهمية استناد عملية اتخاذ القرار على توفير البيانات والمعلومات الصحيحة والحقيقية، التي تقوم بتوفيرها نظم المعلومات في الوقت المناسب، من أجل تحسين الأداء العام للمنشآت الصناعية.
- تؤثر نظم المعلومات الإدارية بشكل إيجابي ومباشر على أداء المنشآت الصناعية، من خلال ما تقدمه من معلومات لازمة لعمليات التخطيط والتطوير واتخاذ القرارات والرقابة على الأداء لكافة المستويات الإدارية، كما تؤثر المنشآت الصناعية في نظم المعلومات الإدارية من خلال القرارات التي يتخذها المدراء والتي تتعلق بتصميم وتشغيل النظم وتختلف باختلاف مستوياتها الإدارية والتنظيمية، كما تساعد القرارات التي تتخذها المنشأة في تحديد مبرراتها لحاجتها لنظم المعلومات الإدارية، وبالتالي تنعكس نظم المعلومات الإدارية على سياسات المنشأة وعلاقتها بالأطراف الخارجية من خلال المعلومات التي توفرها، كما تؤثر أيضا في تحسين إجراءات العمل وتشكيل الهيكل التنظيمي واستراتيجيات الأعمال والثقافة التنظيمية، الأمر الذي ينعكس على زيادة سرعة إنجاز العمل وتخفيض تكلفتها، واكساب المنشأة ميزة تنافسية.
- تستخدم المنشآت الصناعية أنواع مختلفة من نظم المعلومات (تشغيلي، تكتيكي، استراتيجي) على مختلف المستويات الإدارية، من أجل تمكينها من وضع الخطط والأهداف وحل المشكلات واتخاذ القرارات المرتبطة بالأنشطة والعمليات المتنوعة داخل المنشأة، ومراقبة الأنشطة ومراجعة القرارات الإدارية وتقديم التقارير للمستويات الإدارية العليا، وبالتالي خدمة أعمال المنشآت الصناعية، حيث تحتاج هذه المنشآت إلى أنواع متعددة من نظم المعلومات والتي تختلف باختلاف العمليات والوظائف الإدارية، وتسهم وبشكل مباشر في توفير المعلومات بالشكل والوقت الملائم لطبيعة عملها، بهدف مساندة إدارتها في إنجاز الأعمال، واتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب

وبدرجة عالية من الدقة، الأمر الذي ينعكس على قدرة المؤسسة من تحقيق أهدافها وخططها الاستراتيجية، والتميز والاستدامة في بيئة العمل.

- يوجد أهمية بالغة لتوفر موارد بشرية داخل المنشآت الصناعية تتمتع بدرجة عالية من الخبرة والكفاءة في التعامل والاستفادة من أنظمة المعلومات وتطبيقها بالشكل الصحيح، حيث يعتمد نجاح وقدرة هذه المنشآت على حل مشكلاتها وتحقيق أهدافها وغاياتها الاستراتيجية على كفاءة مواردها البشرية المؤهلة والمدربة على استخدام أحدث أنظمة تكنولوجيا المعلومات في العمليات الإدارية والصناعية بالمنشآت، حيث أن كفاءة الإدارات تنعكس إيجاباً على كفاءة الأنظمة، وقدرتها على تحديد الأهداف وآلية تحقيقها.

- يتم توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية داخل المنشآت الصناعية بشكل فاعل في مختلف مراحل العملية الإدارية، والمرتبطة بتقديم المعلومات لوضع الخطط الاستراتيجية والتنفيذية على اختلاف مستوياتها الإدارية، أو من حيث تحديد الأنشطة والمهام والمسؤوليات داخل الهيكل التنظيمي للمنشأة وتوضيح أنماط واساليب الاتصال وتداول المعلومات داخل الهيكل التنظيمي، بما يخدم عملية الإشراف والتوجيه، وصولاً لوضع الأسس العلمية والعملية لأنظمة الرقابة الإدارية داخل المنشأة على الإنتاج والعمليات والجودة، حيث أن هذه الأنظمة تدعم تحقيق الأنشطة والوظائف التي يقوم بها العاملين في المنشأة، والتي تنعكس بشكل إيجابي على تحقيق الأهداف والغايات الاستراتيجية للمنشآت الصناعية.

- تستفيد المنشآت الصناعية من خصائص أنظمة المعلومات الإدارية، حيث تتميز هذه الأنظمة بسهولة استخدامها وقدرتها على تقديم تقارير دورية حول الإجراءات والطرق المتبعة، لمعالجة البيانات، وتسهيل انتقال المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، بالإضافة إلى ترابطها وتكاملها مع قواعد البيانات، وقدرتها العالية على تخزين البيانات والمعلومات ومعالجتها دون تكرار، وتسهيل الوصول إليها من خلال قواعد البيانات، كما أنها تستطيع تلبية احتياجات متخذي القرار في كافة المستويات الإدارية، وبالتالي فإن توفر هذه الخصائص يعمل على تحقيق أهداف المؤسسة بفاعلية، من خلال التقليل من الأعمال الروتينية، والحد من مشكلات العمل، وتحسين ومراقبة العمليات والأنشطة، وبالتالي تحسين جودة القرارات ورفع كفاءة المنشآت الصناعية.

- هنالك دور إيجابي لدعم الإدارة العليا لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية وتطويرها، حيث يؤثر ذلك على جودة أداء هذه النظم، وتحقيق الفاعلية والكفاءة في العمليات الإدارية، ويتمحور الدعم المقدم من الإدارة العليا في توفير الإمكانيات المادية والبرمجية الخاصة بالنظم، كذلك توفير الإمكانيات البشرية من العاملين المؤهلين والمدربين على التعامل مع التكنولوجيا والأنظمة، وتوفير الإمكانيات الفنية الخاصة باستخدام نظم المعلومات لتقديم البيانات والمعلومات الضرورية، بالإضافة إلى الاهتمام بتوفير الإمكانيات التنظيمية كالاتصالات الإدارية والتفويض

واللامركزية، والسعي الدائم والمستمر لتطوير نظم المعلومات في سبيل جعلها قادرة على تلبية احتياجات العمل المتطور، الأمر الذي ينعكس بطريقة إيجابية على قدرة هذه المنشآت على تحقيق الاستفادة والتميز في البيئة التي تعمل بها، وتجعلها قادرة على المنافسة في السوق المحلي والدولي.

3.5 التوصيات

- تطوير متطلبات نظم المعلومات الإدارية، من أجل تحسين أداء المنشآت الصناعية، وبناء نظم فعالة تتوافق مع بيئة العمل وتحديد العلاقة في الهيكل التنظيمي، مما يسمح بتدفق المعلومات بشكل صحيح وخلق مرونة في الهيكل التنظيمي مما يعزز من جودة القرارات الإدارية المتخذة.
- تحديث الأجهزة والبرامج المستخدمة باستمرار، بالإضافة إلى تطوير نظم المعلومات وإدخال تقنيات حديثة للحصول على المعلومات المطلوبة بالجودة المطلوبة لاتخاذ القرارات.
- مساندة وتطوير الأجهزة والبرامج وقواعد البيانات المستخدمة في مجال أنظمة تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية في المنشآت الصناعية، والعمل على التقييم المستمر لأنظمة المعلومات الإدارية وتحديثها وتطويرها بشكل مستمر.
- الاهتمام بتوفير شبكات تمتاز بسرعة الاتصال، ووضع نظام فعال للاتصالات الداخلية، مما يمكن الإدارات من الاتصال مع بعضها البعض، ويساعدهم على جمع وتحليل البيانات والمعلومات بشكل فعال.
- استمرار العمل على توفير المتطلبات المادية والبرمجية المتعلقة بأبعاد نظم المعلومات الإدارية في جميع المستويات الإدارية بالمنشآت الصناعية، وتحديد احتياجات الموظفين من نظم المعلومات لاتخاذ القرار.
- العمل على تحسين جودة نظم المعلومات الإدارية المطبقة في المنشآت الصناعية، وذلك لما لها من دور كبير في تحسين فعالية اتخاذ القرارات وجودة المعلومات اللازمة لاتخاذها.
- الاستمرار في توفير قواعد بيانات موحدة ومحدثة تساعد متخذي القرارات في الحصول على المعلومات اللازمة عند الحاجة إليها في الوقت والطرق المناسبة.
- العمل على التنسيق بين الإدارة العليا والأقسام قبل اتخاذ القرار، وإشراك العاملين في كافة المستويات الإدارية في عملية صنع القرار، وذلك في سبيل جعل القرارات الإدارية المتخذة ذات قبول عند جميع العاملين.
- الاستمرار في عقد الدورات التدريبية للموظفين ومتخذي القرارات في مختلف المستويات الإدارية لتنمية مهاراتهم وقدراتهم التقنية والفنية على استخدام أنظمة المعلومات والتعامل مع التكنولوجيا والتقنيات المتطورة من أجل تقديم معلومات ذات جودة لمتخذي القرار، بما يخدم مصلحة العمل والمؤسسة.
- العمل على توفير واستقطاب خبراء ومختصين في إدارة أنظمة المعلومات لتطويرها بما يزيد من فاعلية اتخاذ القرارات.

4.5 المقترحات البحثية

- إجراء دراسة حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني.
- إجراء دراسة حول معوقات اتخاذ القرارات في المنشآت الصناعية.
- إجراء دراسة حول العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرارات في المنشآت الصناعية.
- إجراء دراسة حول جودة عملية اتخاذ القرارات في المنشآت الصناعية.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

- إبراهيم، محمد وآخرون.(2019): دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الخاصة بجودة التعليم العالي: دراسة مقارنة على الجامعات المصرية الحكومية والخاصة في مصر. المجلة العلمية للبحوث التجارية، 2، ص ص 163-233.
- أبو صفية، ميسون. (2017): محددات الإنتاجية للعاملين في القطاع الصناعي -دراسة قياسية على قطاع صناعة الملابس في قطاع غزة-. الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- اسبر، سعيد وعلي، عفراء.(2018): دور استخدام نظم المعلومات المحاسبية في تحسين جودة القرارات الإدارية -دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الساحل السوري-. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 5، ص ص 41-60.
- الأشهب، نوال.(2015): اتخاذ القرارات الإدارية. الطبعة الأولى، دار أمجد للنشر والتوزيع، الأردن.
- بروبة، إلهام.(2020): أهمية نظام المعلومات المحوسب في اتخاذ القرارات المالية في منظمات الأعمال. مجلة نور، 10، ص ص 370-380.
- بوجمعة، فاطمة.(2020): تحسين اتخاذ القرارات باستخدام نظم المعلومات: دراسة حالة المؤسسات الاستشفائية بسدي بلعباس. مجلة البشائر الاقتصادية، 2، ص ص 368-381.
- بورو، محمد.(2017): دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات. جامعة النيلين، السودان.
- بوزيدي، لمجد ويحي، ربيع. (2019): دور الأنظمة الخبيرة في دعم وتطوير آليات نظم دعم القرار في المؤسسة الاقتصادية. مجلة الاقتصاد الجديد، 2، ص ص 159-172.
- التلب، مصعب.(2018): دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في الجامعات بولاية نهر النيل: دراسة تطبيقية (2007-2017)، جامعة شندي، السودان.
- الجبوري، علي.(2021): دور نظم المعلومات في تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرارات: دراسة استطلاعية، مجلة التراث، 5، ص ص (475-490).
- الجبوري، مراد.(2020): أثر خصائص جودة نظام المعلومات في فاعلية القرار الاستراتيجي: دراسة حالة في المعهد التقني حويجه. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، 2، ص ص 58-80.
- جواني، أسماء.(2016): دور نظم المعلومات في صنع القرار الإداري: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز - بأم البواقي -. جامعة العربي بين مهدي، الجزائر.

- الجيلط، دانيه. (2019): دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار: دراسة حالة ديوان الترقية والتسيير العقاري البويرة، جامعة البويرة، الجزائر.
- حسن، محمد. (2021): أثر نظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء الإداري خلال المدة 2013-2019. مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية، 3، 455-472.
- حماد، الظاهر وآخرون. (2022): دور نظم المعلومات الإدارية في التخطيط الاستراتيجي: التطبيق على التعليم العالي في السودان، مجلة التطوير العلمي للدراسات والبحوث، 8، ص ص (117-150).
- حمدان، رباب وعمران، محمد. (2021): دور نظم المعلومات في جودة القرارات الإدارية في جامعة فلسطين التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة الإدارية. المجلة العربية للنشر العلمي، 29، ص ص 373-400.
- خلف، أحمد. (2015): دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية، الطبعة الأولى. مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض.
- خلفي، اسمهان وعبد الله، سليمة. (2018): نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار -دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة-. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 1، ص ص 1-18.
- خليفة، سعيد. (2018): الدور الوسيط لاتخاذ القرارات الإدارية في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على دائرة صحة محافظة صلاح الدين بالعراق 2013-2017، جامعة النيلين، السودان.
- دية، حنان. (2011): العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والتنمية الإدارية في وزارة الداخلية الفلسطينية من وجهة نظر المديرين ورؤساء الأقسام، جامعة القدس، فلسطين.
- رشيد، بلفكرت. (2019): دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الإداري. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية -دراسات اقتصادية- 37، ص ص 174-186.
- الزهراني، عطية. (2020): "استخدام نظم المعلومات الإدارية في مساعدة متخذي القرار في الشركات الرقمية". المجلة الدولية للأعمال وإدارة المستقبل، 1، ص ص 21-26.
- سليم، أحمد. (2019): نظم المعلومات الإدارية. مكتبة الاقتصاد، مصر.
- الشريف، عمر. (2020): أسلوب التحكم في نظم المعلومات واتخاذ القرار في المؤسسة، المجلة الدولية للبحوث النوعية المتخصصة، 35، ص ص 11-28.
- الشمري، محمد. (2006): استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة تحليلية في عينة من القطاع المصرفي العراقي الخاص، مجلة دراسات إدارية، جامعة البصرة.

- الشوابكة، عدنان.(2017): دور جودة المعلومات في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 51، ص ص 315-352.
- الشويات، محمود والمومني، ياسر والشكري، قدري.(2016): "دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية على جامعتي اليرموك وعجلون الوطنية". مجلة دفاتر بوادكس، 6، ص ص 173-213.
- شيخي، غنية وشيخي، خديجة.(2016): دور تكامل نظم المعلومات في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات -دراسة حالة لعينة من البنوك العاملة في الجزائر. مجلة أبعاد اقتصادية، 6، ص ص 188-207.
- طالب، دليلة ووهيبة، حلیم.(2021): دور الاتصال الداخلي في اتخاذ القرارات في المؤسسة: دراسة حالة ملبنة النجاح مغنية -تلمسان الجزائر-. المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، عدد خاص، ص ص 167-185.
- عامر، الخير.(2016): أثر نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على البنوك العاملة بولاية شمال كردفان (الأبيض)، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- عايض، عبد اللطيف وآخرون.(2020): أثر القيادة التحويلية في فاعلية القرارات الإدارية: دراسة ميدانية في الشركات المصنعة للأدوية بالجمهورية اليمنية، مجلة الدراسات الاجتماعية، 1 ص ص 1-30.
- العبار، بشير ويونس، عادل.(2020): "أثر التغيير التنظيمي على عملية اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على المستشفيات العامة الليبية العاملة بمدينة بنغازي". مجلة جامعة بنغازي العلمي، 2، ص ص 50-59.
- عبد القادر، هويدا.(2012): نظم المعلومات الإدارية النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى. دار الجنان، السودان.
- عبد اللطيف، عثمان.(2018): دور نظم المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية، دفاتر بوادكس السياسية الصناعية وتنمية المبادلات الخارجية، 9، ص ص 157-177.
- عبد المجيد، تسنيم.(2015): أثر نظم المعلومات الإدارية على صناعة القرار: دراسة تطبيقية على شركة بتروناس البترولية. جامعة أم درمان. السودان.
- عدوان، محمد.(2019): فاعلية نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على وزارتي التنمية الاجتماعية والعمل بقطاع غزة. جامعة الأزهر، فلسطين.

- العشي، هارون.(2020): أهمية نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة: دراسة حالة شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق. مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، 3، ص ص 83-100.
- العلوان، زيادات.(2020): أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 2، ص ص (90-113).
- العلوان، محمد وزيادات، زيد.(2020): أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 2، ص ص 90-113.
- علوس، ايناس وبسوس، صالح.(2018): دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار: دراسة تطبيقية في شركة اتصالات الجزائر. جامعة الطاهر مولاي سعيدة، الجزائر.
- علي، رياض.(2015): نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في الصناعة: التنظيم والتكنولوجيا - النظرية والتطبيق-، الطبعة الأولى. زهران للنشر، مصر.
- عمران، ليله.(2017): مراكز تحليل المعلومات ودعم اتخاذ القرار، المؤتمر الثامن لمؤسسات المعلومات في المملكة العربية السعودية ودورها في اقتصاد ومجتمع المعرفة -المسؤوليات، التحديات، الآليات، التطلعات، 31 أكتوبر - 2 نوفمبر 2017. جمعية المكتبات والمعلومات السعودية، السعودية. ص ص 551-561.
- عوض، هيثم وآخرون.(2021): اللامركزية الإدارية وأثرها في فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة تطبيقية رئاسة محلية شندي وإدارة الصحة، ولاية نهر النيل، مجلة القلم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية، 4، ص ص 7-20.
- عيدوني، العياشي.(2014): دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة، جامعة سطيف، الجزائر.
- العيساوي، هادي وآخرون.(2020): الثقافة التنظيمية ودورها في تعزيز فاعلية اتخاذ القرار الإداري: دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي مديرية تربية محافظة صلاح الدين، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 28 ص ص 307-330.
- عيشوش، محمد.(2018): أثر كفاءة نظم المعلومات في اتخاذ القرارات: دراسة قياسية ميدانية لمجمع صيدال خلال الفترة 2015-2016. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، 4، ص ص 70-89.

- فقها، نوال.(2021): أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها- جودة المعلومات متغير وسيط - جامعة القدس، فلسطين.
- قربوز، زهر الدين. علماوي، أحمد.(2020): مشاركة العاملين في اتخاذ القرار وأثرها على رشادة القرارات الإدارية: دراسة حالة الجزائرية لصناعة الأنايبب بغرداية. مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، 2، ص ص 403-412.
- القطاونة، أيمن.(2019): اثر نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في فنادق الخمس نجوم في منطقة سلطة العقبة الاقتصادية. جامعة مؤتة، الأردن.
- محمد، توفيق.(2019): فاعلية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار على الخدمات المصرفية -دراسة حالة بنك الخرطوم في الفترة من 2015-2017م، جامعة افريقيا العالمية، السودان.
- محمد، حسن وآخرون.(2021): مشاركة الإدارة العليا في تطوير نظم المعلومات الإدارية وأثرها على زيادة قناعتهم بكفاءة النظم في البنوك السودانية: دراسة حالة البنوك العاملة بولاية الجزيرة. مجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 7، ص ص 154-176.
- محمد، شذى.(2018): أثر نظم المعلومات الإدارية الحديثة في صنع القرار في قطاع الكهرباء، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- محمد، علي ومسعود، محمد والهالي، الهالي.(2021): دور نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية. مجلة الجامعي، 34، ص ص 181-205.
- مراد، هيلين.(2018): أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على أنماط اتخاذ القرارات الإدارية بالمنظمات العمة المصرية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 3، ص ص 419-496.
- مسعود، محمد وآخرون.(2021): دور نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على موظفي المستويات الإدارية الوسطى والدنيا بالمعاهد العليا العامة في مدينة اجدابيا، ليبيا، مجلة الجامعة، 34 ص ص 181-205.
- مسلم، عبدا الله.(2015): إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. الطبعة الأولى، دار المعتز، الأردن.
- المشهداني، عمر.(2020): "أثر نظم دعم القرارات على الإبداع التنظيمي: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار". مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 9، ص ص 52-70.

- المعاقبة، أسامة.(2019): أثر نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في فنادق الخمس نجوم في منطقة سلطة العقبة الاقتصادية. جامعة مؤتة، الأردن.
- المغربي، محمد.(2016): دور نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الجنان، الأردن.
- الوحيدي، محمد.(2018): دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- اليوبي، بندر وخوالدي، كمال.(2021): أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريين والفنيين بجامعة الملك عبد العزيز، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 21، ص ص (152-169).
- يوسف، داليا.(2021): متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية لتطوير إدارة الموارد البشرية بالإدارات التعليمية بمحافظة المنيا، مجلة الإدارة التربوية، 32، ص ص 13-78.

المراجع الأجنبية:

- Ada, S. Ghaffarzadeh, M. (2015): Decision Making Based On Management Information Systems And Decision Support System. International Journal of Economics, Commerce and Management. 3, PP 1-14.
- Asemi, A. Safari, A. Zavareh. A. (2011): The Role of Management Information Systems (MIS) and Decision Support Systems (DSS) for Manager's Decision Making Process. International journal of business management, 6, PP 164-173.
- Denis,Priantinah. Ery,Sari.(2019): Management Decision Making with the role of MIS: what the literature says. Petra International Journal of business studies NO.1. Indonesia.
- Hailu, T. (2014): The Impact Of Information System (IS) on Organizational Performance: With Special Reference to Ethio-Telecom Southern Region, Hawassa. European journal of business and management, 6, PP 331-338.
- Hakimpoor, H. Khairabadi, M. (2018): Management Information System, Conceptual Dimensions of Information Quality and Quality of Managerial Decision: Modelling Artificial Neural Network. Universal journal of management,4, PP 127-133.
- Jayakrishnan M. Mohamad, A. Yusof, M.(2020): Strategic information systems for decision making in railway supply chain. International journal of advanced trends in computer science and engineering, 9,PP 3988-3994.

- Mishra, L. Kendhe, R. Bhalerao, J. (2015): Review On Management Information Systems (MIS) and its Role in Decision Making. International journal of scientific and research publications, 5, PP 1-5.
- Monterio, A. Vale, J. Leite, E. Lis, M. (2022): The impact of information systems and non-financial information on company success. International Journal of Accounting Information Systems, 45,PP 1-14.
- Mraz, M, Findura, P, Pristavka, Urbanovicova. (2019): Use Of Information Systems To Support Decision Making According To Analysis Machines. International scientific journals, 65, PP59-62.
- PSAROMMATIS, F. KIRITSIS, D. (2022): A Hybrid Decision Support System for Automating decision making in the event of defects in the area of zero defect manufacturing. Journal of industrial information integration, 26,PP 1-14.
- Reddy, G. Srinivasu, R. Rikkula, S. (2009): Management Information Systems To Help Managers For Providing Decision Making In An Organization. International journal of reviews in computing.
- Shaqiri, A. (2014): Management Information System and Decision Making. Academic journal of interdisciplinary studies, 3, PP 19-23.
- Shergill, S. Lal, R. Khan, A. (2012): Application Of Management Information Systems (MIS) In Decision Making In the Private Colleges. GIAN JYOTI E-JOURNAL, 1, PP 1-9.
- Vahedi, M. Arvand, H. (2020): The role of information systems in decision-making and public policy making. Journal of management and accounting studies, 8, PP 11-14.

المواقع الإلكترونية:

- <https://www.pcbs.gov.ps>.
الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، (2022) دولة فلسطين: تاريخ الزيارة 11/12/2022 الساعة 11 مساءً.
- <http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=16288> ،
قرار بقانون (10) لسنة 2011م بشأن قانون الصناعية، يوم الاثنين الموافق 2022/12/12، الساعة 11 صباحاً.



ملحق 1: الاستبانة بصورتها النهائية

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

حضرة الأخ/ت الكريم /ة

تحية طيبة ومجال،،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بحثية بعنوان:

(تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها)

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير- معهد التنمية المستدامة - جامعة القدس، لذا نرجو منكم التعاون في الإجابة على فقرات هذه الاستبانة التي أعدت لهذا الغرض مع تحري الصدق والموضوعية في الإجابة، علماً بأن الإجابات ستعامل بسرية تامة وكمجاميع إحصائية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

"شاكرين لكم حسن تعاونكم"

الباحثة/هالة يونس محمود أبو عرقوب

القسم الأول: البيانات التعريفية

الرجاء وضع إشارة (√) أمام الإجابة المناسبة، وإكمال الفراغات بالشكل الذي ينطبق عليك:

1. الجنس:	1. ذكر <input type="checkbox"/>	2. أنثى <input type="checkbox"/>
2. سنوات الخبرة في العمل:	1. أقل من سنة <input type="checkbox"/>	2. 1- 5 سنوات <input type="checkbox"/>
	3. من 6 - 10 سنوات <input type="checkbox"/>	4. أكثر من 10 سنوات <input type="checkbox"/>
3. عمر المنشأة الصناعية:	1. أقل من سنة <input type="checkbox"/>	2. 1 - 10 سنوات <input type="checkbox"/>
	3. 10 - 20 سنة <input type="checkbox"/>	4. أكثر من 20 سنة <input type="checkbox"/>
4. عدد العاملين في المنشأة الصناعية:	1. 20 عامل فأقل <input type="checkbox"/>	2. 21 - 50 عامل <input type="checkbox"/>
	3. 51 - 100 عامل <input type="checkbox"/>	4. أكثر من 100 عامل <input type="checkbox"/>

القسم الثاني: نظم المعلومات الإدارية

نظم المعلومات الإدارية: أحد أنظمة المعلومات التي تدعم الإدارة الوسطى وتلبي احتياجات الإدارة العليا، من خلال تزويد المدراء ومتخذي القرار بالمعلومات والتقارير الضرورية، عن كافة العمليات التشغيلية والأنشطة في المؤسسة، مما يساعدهم في القيام بالوظائف الإدارية من تخطيط ورقابة، واتخاذ القرارات بفاعلية وكفاءة، مما يحقق نجاحاً واستدامة للمنظمة، وعليه، يرجى الإجابة على الفقرات الآتية ضمن مقياس الإجابة المعطى بوضع إشارة (✓) تحت الإجابة التي تعبر عن وجهة نظرهم.

درجة الموافقة					الفقرات	رقم
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	صغيرة	ضئيلة جداً		
5	4	3	2	1		
أولاً: واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية						
					تسهل نظم المعلومات الإدارية في تطوير (المنتجات والخدمات) التي تقدمها المنشآت الصناعية.	1.
					تتطلب نظم المعلومات الإدارية احتياجات الخاصة بالعاملين.	2.
					نظم المعلومات الإدارية تراعي الاحتياجات المستقبلية لإنجاز الوظائف الإدارية.	3.
					تساعد نظم المعلومات الإدارية العاملين على إبداء آرائهم في العمل.	4.
					تكشف البرامج المستخدمة الأخطاء في البيانات المدخلة.	5.
					تعمل المنشآت الصناعية على (تحديث وصيانة) الأنظمة بشكل مستمر.	6.
					ساهمت نظم المعلومات الإدارية في زيادة معدل الأعمال التي يتم إنجازها.	7.
					ساهمت نظم المعلومات الإدارية في زيادة دقة الأعمال التي يتم إنجازها.	8.
					زادت قدرة المنشأة على منافسة المنشآت الصناعية (المحلية والدولية) بتطبيق نظم المعلومات الإدارية.	9.
					يتوفر عدد كافٍ من أجهزة الحاسوب لتناسب مع احتياجات نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية.	10.
					سهولة تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة في المنشآت الصناعية باستخدام نظم المعلومات الإدارية.	11.
					يمكن لأكثر من عامل العمل على النظام في نفس الوقت.	12.
					يستطيع المدير الحصول على المعلومات اللازمة في آن واحد من عدة مصادر.	13.
					تتوفر قاعدة بيانات في المنشآت الصناعية (لإدارة وحفظ وتخزين) البيانات.	14.
ثانياً: أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية						
					يوجد بريد إلكتروني لكل عامل يتم مراسلته من خلاله.	15.
					يستخدم البريد الصوتي لتبادل المعلومات.	16.
					تتعد الاجتماعات من خلال برامج لقاءات الفيديو Video Conference.	17.

					18. يوجد نظام أرشفة إلكترونية.
					19. يوجد نظام لمراقبة المعلومات وأمنها.
					20. يتم استخدام حسابات المستخدمين وكلمات السر للدخول إلى النظام.
					21. يوجد نظام لمعالجة المعلومات.
					22. يوجد نظام للحصول على التقارير الإدارية.
					23. يتوفر نظم لدعم المدراء التنفيذيين لتلبية الاحتياجات الإدارية والاستراتيجية وحل المشكلات.
ثالثاً: كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية					
					24. تتناسب مؤهلات العاملين في المنشآت الصناعية مع الأعمال الموكلة إليهم.
					25. تتناسب خبرات العاملين في المنشآت الصناعية مع الأعمال الموكلة إليهم.
					26. يتم عقد دورات تدريبية للعاملين في نظم المعلومات الإدارية بشكل منتظم.
					27. يتم إشراك العاملين في دائرة نظم المعلومات بدورات (داخلية، خارجية) بشكل منتظم.
					28. يتوفر في المنشآت الصناعية عاملين لتصميم البرامج اللازمة لاحتياجات العمل.
رابعاً: توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية					
					29. تدعم نظم المعلومات الإدارية عملية (الإشراف، الرقابة) في المنشآت الصناعية.
					30. تدعم نظم المعلومات الإدارية عملية الاتصال في المنشآت الصناعية.
					31. تدعم نظم المعلومات الإدارية عملية اتخاذ القرار في المنشآت الصناعية.
					32. توفر نظم المعلومات الإدارية التقارير اللازمة عن أداء العمل.
					33. تشمل نظم المعلومات الإدارية على مؤشرات الأداء الفعلي في المنشآت الصناعية.
					34. تساعد نظم المعلومات الإدارية في وضع الخطط الاستراتيجية.
					35. توفر نظم المعلومات الإدارية (البيانات والمعلومات) في الاوقات اللازمة المحددة.
					36. تسهم نظم المعلومات الإدارية في الرفع من كفاءة الإدارة العليا في التخطيط.
					37. تسهم نظم المعلومات الإدارية في تطوير وتنويع المنتجات.
خامساً: خصائص نظم المعلومات الإدارية					
					38. يتوفر دليل استخدام لنظم المعلومات الإدارية يتناسب مع آلية العمل.
					39. سهولة تطوير نظم المعلومات الإدارية حسب احتياجات العمل.
					40. نظم المعلومات الإدارية المطبقة شاملة لجميع المجالات اللازمة لسير العمل.
					41. يمكن استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها.
					42. درجة أمان المعلومات مرتفعة باستخدام نظم المعلومات الإدارية.
					43. توفر نظم المعلومات الإدارية معلومات شاملة عن كافة الأعمال والأنشطة في المنشآت الصناعية.
					44. توفر نظم المعلومات الإدارية معلومات صحيحة وخالية من الاخطاء.

					45. تتناسب المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية مع طبيعة المشكلة.
سادساً: دعم الإدارة العليا					
					46. يوجد دعم كاف من الإدارة العليا لتطبيق نظم المعلومات الإدارية.
					47. يشارك العاملون بشكل فعال في بناء وتصميم نظم المعلومات الإدارية.
					48. يعتمد العملاء على نظم المعلومات الإدارية في خدمة التجارة الإلكترونية.
					49. تعتمد الإدارة العليا على المعلومات الناتجة من نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار.
					50. تحقق نظم المعلومات الإدارية التنسيق في العمل بين أقسام المنشآت الصناعية.

القسم الثالث: فاعلية اتخاذ القرار

فاعلية اتخاذ القرار: مدى مساهمة القرارات في تحقيق أهداف المؤسسة، بالاعتماد على توفير جميع مقومات القرار الفعال من جودة خطوات اتخاذ القرار، ومدى قبول القرار من قبل الأفراد المتأثرين به، وتنفيذه بسهولة وضمن الامكانيات والموارد المتوفرة.

رقم	الفقرات	درجة الموافقة				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	صغيرة	صغيرة جداً
		5	4	3	2	1
فاعلية اتخاذ القرار						
	1. تحقق القرارات النتائج المرجوة منها.					
	2. الحصول على المعلومات في وقتها المناسب يزيد من فاعلية القرارات.					
	3. اتخذ القرارات التي تتفق مع أهداف المنشآت الصناعية.					
	4. تقدم نظم المعلومات الإدارية تقارير دورية عن سير العمل في المنشآت الصناعية.					
	5. تقدم نظم المعلومات الإدارية نماذج (التخطيط والتنبؤ) للتعرف على بدائل الحلول.					
	6. تساعد نظم المعلومات الإدارية في الاختيار من بدائل الحلول.					
	7. تتم مشاركة المرؤوسين عند اتخاذ القرارات.					
	8. القرارات التي يتم اتخاذها (واضحة ومفهومة) لدى العاملين.					
	9. أعلن عن القرار باستخدام وسائل الاتصال المناسبة.					
	10. أتجنب القرارات التي تتعارض مع (اللوائح والتعليمات والقوانين).					
	11. تلاقي القرارات التي يتم اتخاذها قبولاً من قبل العاملين.					
	12. يتم اتخاذ القرارات بشكل سريع.					
	13. اختار الوقت المناسب لاتخاذ القرار.					
	14. أستطيع اتخاذ القرارات بشكل سريع في الحالات الطارئة.					

					15. أراعي أهمية توقيت اتخاذ القرار وتنفيذه.
					16. أتأكد من أن عملية تنفيذ القرار تتم وفقاً للخطة الموضوعة.
					17. أراعي (قدرات ومعارف) العاملين عند وضع آلية تنفيذ القرار.
					18. أشارك العاملين في اختيار أفضل الطرق لتنفيذ القرار.
					19. يتم تحديد آلية تنفيذ القرار للمرؤوسين.
					20. يملك منفذي القرار (المعرفة والمهارة) الكافية لتنفيذ القرار.
					21. أراعي ظروف البيئة المحيطة عند تنفيذ القرار.

مع خالص التقدير لاهتمامكم ومساعدتكم/ الباحثة



ملحق 2 : رسالة تحكيم الاستبانة.

حضرة الدكتور/ة المحترم /ة
تحية طيبة ومجال،،،

الموضوع: تحكيم استبانته لرسالة ماجستير

أتقدم لحضرتكم بأجمل التحيات وأتمنى لكم موفور الصحة والعافية، وأرجو من حضرتكم التكرم بتحكيم هذه الاستبانة التي سيتم استخدامها كأداة بحث في دراستي الحالية وهي بعنوان:

تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إداراتها

إشراف: د. احمد حرز الله

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية المستدامة/ بناء المؤسسات وتنمية موارد بشرية من جامعة القدس/ ابو ديس.

محاور التحكيم:

مدى قياس الفقرات للموضوع المراد قياسه، ومدى ملائمة الفقرات من حيث الطول والقصر والوضوح والغموض، ومدى ملائمة الفقرات للفئة المستهدفة، ومدى انتماء الفقرة للمجال الذي تقيسه، ومن حيث احتمال الفقرة الواحدة لأكثر من معنى، ومن حيث سلامة اللغة المستخدمة في الفقرات، وإضافة أي فقرات ترونها مناسبة، الفقرات المقترحة حذفها.

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير،،،

الباحثة: هالة أبو عرقوب



ملحق 3: قائمة بأسماء السادة المحكمين لاداة الدراسة

قائمة المحكمين:

الرقم	اسم المحكم	مكان العمل
1.	د. نضال درويش	جامعة القدس
2.	د. محمد سالم	جامعة القدس
3.	د. سلوى البرغوثي	جامعة القدس
4.	د. شريف ابو كرش	الجامعة العربية الأمريكية
5.	د. مجيد منصور	الجامعة العربية الأمريكية
6.	د. محمد توفيق أبو شربة	الجامعة العربية الأمريكية
7.	د. رائد عريقات	الجامعة العربية الأمريكية
8.	د. سمير بيضون	جامعة بيرزيت
9.	د. يحيى صالح	جامعة النجاح
10.	د. محمود صلاحات	جامعة بيت لحم الاهلية
11.	د. ناصر جرادات	جامعة بيت لحم الاهلية
12.	أ.د. فتح الله غانم	جامعة القدس المفتوحة
13.	د. عبد القادر الدراويش	جامعة القدس المفتوحة

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
113الاستبانة بصورتها النهائية	.1
118رسالة تحكيم الاستبانة	.2
119قائمة بأسماء السادة المحكمين لاداة الدراسة	.3

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
65	توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة الضابطة.....	1.3
66	مصنوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الأول للدراسة المتعلق نظم المعلومات الإدارية.....	2.3
67	مصنوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الثاني للدراسة المتعلق فاعلية اتخاذ القرار.....	3.3
67	معاملات الثبات كرونباخ ألفا.....	4.3
70	مفتاح التصحيح الخماسي.....	1.4
71	مجال واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية.....	2.4
74	مجال أنواع الأنظمة المستخدمة في المنشآت الصناعية.....	3.4
76	مجال كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية.....	4.4
78	مجال توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية.....	5.4
80	مجال خصائص نظم المعلومات الإدارية.....	6.4
82	مجال دعم الإدارة العليا.....	7.4
84	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الكلية لدرجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها.....	8.4
85	فاعلية اتخاذ القرارات في المنشآت الصناعية.....	9.4
88	نتائج تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لقياس تأثير تطبيق نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية في الضفة الغربية.....	10.4
90	نتائج اختبار "T-Test" فيما يتعلق بتأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها تعزى لمتغير الجنس.....	11.4
92	المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة فيما يتعلق بتأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها حسب متغير سنوات الخبرة في العمل.....	12.4
92	نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة في العمل.....	13.4

	المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة فيما يتعلق بتأثير نظم المعلومات	14.4
94	الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها حسب متغير عمر المنشأة الصناعية.....	
94	نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير عمر المنشأة الصناعية.....	15.4
96	المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة فيما يتعلق بتأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها حسب متغير عدد العاملين في المنشآت الصناعية.....	16.4
96	نتائج اختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد العاملين في المنشآت الصناعية.....	17.4

فهرس الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
34اتخاذ القرارات	1.2
42علاقة نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات وتعزيز فاعلية الأداء.	.2.2
69أنموذج الدراسة	1.3

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
	الاهداء.....	أ
	الإقرار.....	ب
	الشكر والعرفان.....	ج
	التعريفات.....	د
	اختصارات الدراسة.....	و
	الملخص بالعربية.....	ز
	الملخص بالإنجليزية.....	ط
	الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها.....	1
1.1	المقدمة.....	1
2.1	مشكلة الدراسة وأسئلتها.....	2
3.1	مبررات الدراسة.....	3
4.1	أهمية الدراسة.....	3
1.4.1	الاهمية النظرية.....	4
2.4.1	الاهمية التطبيقية.....	4
5.1	أهداف الدراسة.....	4
1.5.1	الهدف العام.....	5
2.5.1	الأهداف الفرعية.....	5
6.1	فرضيات الدراسة.....	5
7.1	حدود الدراسة.....	6
8.1	مصادر جمع المعلومات والبيانات.....	6
9.1	هيكلية الدراسة.....	6
	الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة.....	7
1.2	المقدمة.....	7

7	الاطار	2.2
7	النظري.....	
7	أساسيات نظم المعلومات.....	1.2.2
8	مفهوم النظام.....	1.1.2.2
8	مفهوم المعلومات.....	2.1.2.2
8	خصائص المعلومات.....	1.3.2.2
9	جودة المعلومات.....	1.4.2.2
11	مفهوم نظم المعلومات الإدارية.....	1.5.2.2
12	وظائف نظم المعلومات الإدارية.....	1.6.2.2
13	مكونات نظم المعلومات الإدارية.....	1.7.2.2
14	أهمية نظم المعلومات الإدارية.....	1.8.2.2
15	فوائد نظم المعلومات الإدارية.....	1.9.2.2
16	أهداف نظم المعلومات الإدارية.....	1.10.2.2
17	دور نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة.....	1.11.2.2
18	عوامل نظم المعلومات الإدارية.....	1.12.2.2
19	أسباب فشل نظم المعلومات الإدارية.....	1.13.2.2
19	نظم المعلومات الإدارية في المنشآت الصناعية.....	2.2.2
20	أنواع نظم المعلومات الإدارية التي تخدم المستويات الإدارية.....	1.2.2.2
22	كفاءة العاملين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية.....	2.2.2.2
23	توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمليات الإدارية.....	3.2.2.2
25	خصائص نظام نظم المعلومات الإدارية بعدة خصائص.....	4.2.2.2
25	دعم الإدارة العليا.....	5.2.2.2
26	اتخاذ القرار.....	3.2.2
26	تمهيد.....	1.3.2.2
26	مفهوم وطبيعة اتخاذ القرار.....	2.3.2.2
27	مفهوم القرار.....	3.3.2.2
27	مفهوم عملية اتخاذ القرار.....	4.3.2.2
28	الفرق بين عملية اتخاذ القرار وعملية صنع القرار.....	5.3.2.2
29	أنواع القرارات.....	6.3.2.2
29	أنواع القرارات من حيث المستوى الإداري.....	1.6.3.2.2

30 أهمية القرارات الإدارية في المؤسسة.	7.3.2.2
31 أهمية عملية القرارات الإدارية.	8.3.2.2
31 خصائص عملية القرارات الإدارية.	9.3.2.2
32 عناصر عملية اتخاذ القرار.	10.3.2.2
33 مراحل عملية اتخاذ القرار.	11.3.2.2
34 العوامل المؤثرة في فاعلية عملية اتخاذ القرار.	12.3.2.2
36 فاعلية اتخاذ القرار.	13.3.2.2
37 العوامل المؤثرة في فاعلية القرار.	14.3.2.2
37 العوائق والمشكلات المؤثرة في عملية اتخاذ القرار.	15.3.2.2
38 تأثير نظم المعلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرار.	16.3.2.2
38 مساهمة نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار.	17.3.2.2
40 دور أنواع نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات.	18.3.2.2
41 العوامل التي تظهر الحاجة إلى استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار.	19.3.2.2
41 أهمية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار.	20.3.2.2
42 علاقة نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار وتعزيز فاعلية الأداء.	21.3.2.2
43 الدراسات السابقة.	5.2
43 الدراسات العربية.	1.5.2
54 الدراسات الاجنبية.	2.5.2
61 التعقيب على الدراسات السابقة.	3.5.2
61 من حيث المنهج العلمي.	1.3.5.2
61 على صعيد الأهداف.	2.3.5.2
61 على صعيد النتائج.	3.3.5.2
62 الاستفادة من الدراسات السابقة.	4.3.5.2
62 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.	5.3.5.2
64 الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها.	
64 المقدمة.	1.3
64 منهج الدراسة.	2.3
64 مجتمع الدراسة.	3.3
64 عينة الدراسة.	4.3

65أداة الدراسة.....	5.3
66الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.....	1.5.3
67ثبات أداة الدراسة.....	2.5.3
68إجراءات تطبيق الدراسة.....	6.3
68تصميم الدراسة ومتغيراتها.....	7.3
68المتغيرات الديموغرافية.....	1.7.3
68المتغيرات المستقلة.....	2.7.3
68المتغيرات التابعة.....	3.7.3
69أساليب المعالجة الإحصائية.....	8.3
70 الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها	
70المقدمة.....	1.4
70النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها.....	2.4
88النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة ومناقشتها.....	3.4
99 الفصل الخامس: النتائج والاستنتاجات والتوصيات	
99النتائج.....	1.5
101الاستنتاجات.....	2.5
103التوصيات.....	3.5
105المقترحات البحثية.....	4.5
106 المصادر والمراجع	
119 فهرس الملاحق	
121 فهرس الجداول	
122 فهرس الاشكال	
124 فهرس المحتويات	