



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المرجع :/2017

القسم: علوم التسيير

الميدان : العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص : مالية و بنوك

مذكرة بعنوان :

دور نظم المعلومات الحديثة في جودة القرارات المصرفية
-دراسة حالة عينة من البنوك على مستوى ولاية ميله-

مذكرة مكمله لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص " مالية وبنوك "

إشراف الدكتور:

إعداد الطالبتين :

— ربيع قرين

— الزهراء لشهب

لجنة المناقشة :

— وداد بلحلو

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله	د. شراف عقون
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله	أ. زليخة كنيده
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله	د. ربيع قرين

السنة الجامعية: 2016/2017



شكر و عرفان

انطلاقاً من قوله تعالى: ﴿رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحاً ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين﴾

قبل كل شيء نشكر الله عز وجل على توفيقه لنا لإنجاز هذا العمل المتواضع فيا الله لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى.

كما نتقدم بالشكر إلى كل من ساهم في تعليمنا و تأطيرنا من يوم دخولنا إلى المدرسة إلى يوم تخرجنا من الجامعة ونخص بالذكر الأستاذ المشرف قرين ربيع على مجهوداته ونصائحه وتوجيهاته المتواصلة وحرصه الدائم طيلة مدة الإشراف على هذا العمل المتواضع فجزاه الله عنا كل خير وأمده بعونه وحفظه ورعاه.

كما أتقدم وأتوجه بالشكر والعرفان إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا بالموافقة على مناقشة المذكرة وإبداء ملاحظاتهم القيمة.

كما أتوجه بالشكر و العرفان لجميع الأساتذة الكرام الذين قاموا بنصحي وإرشادي. وأخيراً أتقدم بالشكر لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل.

وداد و الزهراء



ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح وتحليل الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الحديثة في جودة القرارات المصرفية وفيما إذا كانت هذه النظم تحمل في ثناياها ما يعود بالنفع على القرار المصرفي ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة، أما الجانب التطبيقي منها فتم تصميم استبيان مكون من 23 فقرة تم توزيعها على عينة الدراسة، حيث تم توزيع 60 استبانة واسترد منها 50 استبانة، وخضعت البيانات للمعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- أن هناك علاقة ارتباط واضحة وقوية بين أبعاد فعالية نظم المعلومات الحديثة وجودة القرارات المصرفية.
- تعمل نظم المعلومات الحديثة في البنوك بفعالية و كفاءة مما يؤثر ايجابا على جودة القرارات المصرفية.
- تساعد نظم المعلومات الحديثة في انتاج معلومات ذات جودة عالية والتي ترفع من جودة القرارات المصرفية بشكل واضح وجلي.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الحديثة ، القرارات المصرفية، جودة القرارات بنك الفلاحة و القرض الشعبي.

Abstract

This study aimed at clarifying and analyzing the role played by modern information systems in the quality of banking decisions and whether these systems carry within them the benefit of the banking decision. In order to achieve the objectives of the study and to answer the problem presented, Of the study. The practical side of the study was designed a questionnaire consisting of 23 paragraphs distributed the sample of the study, where 60 questionnaires were distributed and 50 of them were retrieved, and the data were subjected to statistical processing using the Statistical Packages for Social Sciences program. The most important results:

- There is a clear and strong correlation between the dimensions of the effectiveness of modern information systems and the quality of banking decisions.
- Modern information systems work in banks efficiently and efficiently, which positively affects the quality of banking decisions.
- Modern information systems help to produce high-quality information that raises the quality of decisions clearly and clearly.

Keywords:, modern information systems, , banking decisions, quality of decisions.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	شكر وعرفان
II	إهداء
III	الملخص
V	فهرس المحتويات
IX	قائمة الجداول
XII	قائمة الأشكال
XIV	قائمة المصطلحات
XVI	قائمة الملاحق
أ-ز	مقدمة
أ	أولاً: تحديد إشكالية البحث
ب	ثانياً: فرضيات الدراسة
ج	ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع
ج	رابعاً: أهمية الدراسة
د	خامساً: صعوبات الدراسة
د	سادساً: حدود الدراسة
د	سابعاً: المنهج المستخدم
هـ	ثامناً: نموذج الدراسة
هـ	تاسعاً: الدراسات السابقة
ز	عاشراً: هيكل الدراسة
27-2	الفصل الأول: مدخل عام لنظم المعلومات الحديثة
2	تمهيد
3	المبحث الأول: طبيعة نظام المعلومات
3	المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات
5	المطلب الثاني: مكونات وخصائص نظام المعلومات
7	المطلب الثالث: أهمية وأهداف نظام المعلومات
10	المبحث الثاني: أنواع نظم المعلومات

10	المطلب الأول: نظم المعلومات وفق المستوى التنظيمي
13	المطلب الثاني: نظم المعلومات وفقا لوظائف الأعمال
16	المطلب الثالث: نظم المعلومات وفقا لدرجة الرسمية
18	المطلب الرابع: نظم المعلومات وفقا لدرجة الآلية
21	المبحث الثالث: ماهية نظم المعلومات الحديثة
22	المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات الحديثة ووظائفها
24	المطلب الثاني: المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الحديثة.
25	المطلب الثالث: تحديات نظم المعلومات الحديثة
27	خاتمة الفصل الأول
59-29	الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للقرارات المصرفية
29	تمهيد
30	المبحث الأول: ماهية اتخاذ القرار
30	المطلب الأول: مفهوم القرار وأهميته
32	المطلب الثاني: مراحل وأنواع اتخاذ القرار
38	المطلب الثالث: مدرسة اتخاذ القرار وفعاليته
42	المبحث الثاني: أنواع القرارات المصرفية
42	المطلب الأول: قرار الائتمان
46	المطلب الثاني: قرار الاستثمار
50	المطلب الثالث: قرار التمويل
52	المبحث الثالث: نظم المعلومات الحديثة واتخاذ القرار
52	المطلب الأول: العوامل التي تبرز الحاجة إلى نظام المعلومات كقاعدة لاتخاذ القرارات
53	المطلب الثاني: دور نظم المعلومات في دعم المراحل المختلفة لعملية اتخاذ القرار
57	المطلب الثالث: نظم المعلومات الوظيفية ودور كل منها في اتخاذ القرار
59	خلاصة الفصل الثاني
88-61	الفصل الثالث: دراسة حالة عينة من البنوك على مستوى ولاية ميلة
61	تمهيد
62	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
62	المطلب الأول: مجتمع وحدود الدراسة

63	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة
66	المطلب الثالث: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة
70	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية
70	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
75	المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات
82	المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات
88	خلاصة الفصل الثالث
90	خاتمة
93	قائمة المراجع
99	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	بعض التطبيقات لنظم المعلومات في الوظائف الرئيسية للمؤسسة	16
02	مجموعة العوامل المؤثرة في قرار وسياسة الانتماء	44
03	العلاقة بين مراحل صنع القرار ونظم المعلومات	56
04	احصائيات الاستبيان	63
05	مقياس ليكرت الخماسي	64
06	أطوال فترات مقياس ليكرت	65
07	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد الدقة مع الدرجة الكلية للبعد	66
08	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات التوقيت المناسب مع الدرجة الكلية للبعد	67
09	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات الحادثة مع الدرجة الكلية للبعد	67
10	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الشمولية والاكتمال مع الدرجة الكلية للبعد	67
11	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الملاءمة مع الدرجة الكلية للبعد	67
12	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الموثوقية والمصادقية بالدرجة الكلية للبعد	68
13	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المتغير التابع بالدرجة الكلية للبعد	68
14	معاملات الثبات (ألفا كرو نباخ)	69
15	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	70
16	توزيع أفراد العينة حسب السن	71
17	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	72
18	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	73
19	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	74
20	استجابات أفراد العينة لعبارات بعد الدقة مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	75
21	استجابات أفراد العينة لعبارات بعد التوقيت المناسب مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	76

22	استجابات أفراد العينة لعبارات بعد الحادثة مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	77
23	استجابات أفراد العينة لعبارات بعد الاكتمال والشمولية مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	78
24	استجابات أفراد العينة لبارات بعد الملاءمة مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	79
25	استجابات أفراد العينة لعبارات بعد الموثوقية والمصداقية مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	80
26	استجابات أفراد العينة لعبارات محور جودة القرارات المصرفية	81
27	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين (ANOVA) لعلاقة بعدي الزمن وجودة القرارات المصرفية	82
28	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين (ANOVA) لعلاقة بعدي المضمون وجودة القرارات المصرفية	84
29	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين (ANOVA) لعلاقة بعدي الشكل وجودة القرارات المصرفية	86

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
12	أنواع نظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية	01
13	العلاقة بين نظم المعلومات الوظيفة مع وظائف الإدارة	02
32	أهمية اتخاذ القرار في العملية الإدارية	03
33	مراحل عملية اتخاذ القرار	04
49	العوامل المؤثرة في القرار الاستثماري	05
70	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	06
71	توزيع أفراد العينة حسب السن	07
72	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	08
73	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	09
74	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	10

قائمة المصطلحات

قائمة المصطلحات

الصفحة	التعيين باللغة الإنجليزية	الاختصار
16	Transaction Processing Systems	TPS
17	Decision Support Systems	DSS
18	Executive Support Systems	ESS

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
99	الاستبيان	01
103	قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين للاستبيان	02
104	معاملات الارتباط بيرسون	03
109	ثبات الاستبيان	04
110	خصائص عينة الدراسة	05
112	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري	06
114	تحليل الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين (ANOVA)	07

مقدمة

مقدمة

إن ما يشهده العالم اليوم من التطورات العلمية الكبيرة في كثير من المجالات، وخصوصا التغيرات السريعة والمدهشة في نظم المعلومات الحديثة واستخداماتها، والتي تؤدي فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا بارزا وهاما، قد ألقت بظلالها على تطوير شتى مناحي الحياة، مما أدى إلى تحويل العالم إلى قرية صغيرة يتأثر جميع أفرادها بما يحصل فيها من تطورات، كذاك أدى إلى خلق شروط وآليات عمل تختلف اختلافا كبيرا عما كانت عليه في العقد الماضي.

وتعد نظم المعلومات الحديثة من الحقول العلمية الحيوية، نتيجة سرعة تغيرها وانتشارها واستخدامها، ولكونها قضية دائمة للجهد البشري والاتصالات، فقد تم تطويرها عبر سنوات طويلة، وبهذا فإن حقل نظم المعلومات الحديثة هو حقل واسع الانتشار والشمولية، ويساعد في التعامل مع الحالات التي لها إجراءات وقواعد محددة بشكل أوتوماتيكي باستخدام البرامج المحوسبة، إضافة لمساعدة المديرين في التعامل مع الحالات التي تعتمد بدرجة كبيرة على الخبرة، باستخدام النظم الخبيرة، ونظم دعم القرار ونظم دعم المديرين وغيرها.

تسعى المنظمات في ظل هذه الظروف للبقاء والاستمرار، وهذا مرهون بمدى صحة ودقة القرارات المتخذة، وبالتالي مدى رسم الأهداف الصحيحة وتحقيقها بفعالية، ويتطلب ذلك الاستفادة من كافة موارد المنظمات البشرية والمادية والمعلوماتية. ذلك أن عملية اتخاذ القرار، وإن كانت الوظيفة الأساسية للمدير فهو لا يستطيع القيام بها بمعزل عن العمال والمختصين في المنظمة لكي يضمن نجاحها.

ولعملية اتخاذ القرارات بالعمل المصرفي أهمية كبيرة وذلك لحساسيته وخطورته على مجمل الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، فوجود أي مشاكل أو صعوبات أو أخطاء في اتخاذ القرارات المصرفية، سوف يؤثر بشكل جلي على رشد القرار المصرفي بأكمله، وفي ظل تعدد بيئة الأعمال وازدياد حاجيات إدارات الأعمال إلى اتخاذ قرارات تتسم بالدقة والسرعة ظهرت الحاجة إلى الاستفادة من التطورات التكنولوجية في بناء أساليب متطورة لاتخاذ قرارات عالية الجودة وذلك من خلال استخدام معلومات على درجة عالية من الدقة والسرعة والاكتمال والمصادقية والتي توفرها نظم المعلومات الحديثة.

أولاً: تحديد إشكالية البحث

تلعب نظم المعلومات الحديثة دورا كبيرا في مختلف القطاعات، وخاصة في القطاع البنكي، وهذا نظرا لما تقدمه من دعم للمديرين لاتخاذ قرارات مصرفية ذات كفاءة وفعالية.

وانطلاقا من هذا تتجلى معالم إشكالية هذه الدراسة في سؤال رئيسي مضمونه:

ما هو دور نظم المعلومات الحديثة في جودة القرارات المصرفية؟

وللإحاطة بالتساؤل الرئيسي تم طرح التساؤلات التالية:

- هل لبعدي الزمن دور في جودة القرارات المصرفية؟
- هل لبعدي المضمون دور في جودة القرارات المصرفية؟
- هل لبعدي الشكل دور في جودة القرارات المصرفية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

بالاعتماد على إشكالية البحث والتساؤلات الفرعية نضع الفرضيات التالية:

1الفرضية الرئيسية الأولى

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بعدي الزمن وجودة القرارات المصرفية.

وتتنبق عن هذه الفرضية الرئيسية فرضيتين فرعيتين كالتالي:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لبعدي التوقيت المناسب وجودة القرارات المصرفية.

بالفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لبعدي الحداثة وجودة القرارات المصرفية.

2-الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لبعدي المضمون وجودة القرارات المصرفية.

وتتنبق تحت هذه الفرضية فرضيتين فرعيتين كالتالي:

أ-الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لبعدي الدقة وجودة القرارات المصرفية

ب-الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لبعدي الاكتمال والشمولية وجودة القرارات المصرفية.

3-الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لبعدي الشكل وجودة القرارات المصرفية.

وتتنبق تحت هذه الفرضية فرضيتين فرعيتين كالتالي:

أ-الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لبعدي الملاءمة وجودة القرارات المصرفية

ب-الفرضية الفرعية الثانية :توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية لبعد الموثوقية والمصادقية وجودة القرارات المصرفية.

ثالثا:أسباب اختيار الموضوع

لقد حفزنا على اختيار موضوع البحث جملة من الأسباب فنها ما تعلق بالجانب الذاتي ومنها ما تعلق بالجانب الموضوعي

الأسباب الموضوعية: ونوجزها كما يلي:

- بحوث نظم المعلومات الحديثة من الدراسات الحديثة والجديرة بالاهتمام والبحث؛
- محاولة لفت انتباه مديري البنوك على أهمية استعمال نظم المعلومات الحديثة في عملية اتخاذ القرارات من أجل الوصول إلى الجودة في القرارات المصرفية؛

الأسباب الذاتية: تتمثل فيما يلي:

- الميل الشخصي لدراسة المواضيع ذات الصلة بالقطاع المصرفي؛
- الرغبة في إثراء الرصيد المكتبي والمعرفي ببحوث ودراسات جديدة؛
- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص مالية وبنوك.

رابعا:أهمية الدراسة

تظهر أهمية هذه الدراسة في إلقاء مزيد من الضوء على دور نظم المعلومات الحديثة وانعكاسها على جودة القرارات المصرفية في قطاع البنوك التجارية قيد الدراسة، حيث يتم التركيز على مدى استيعاب التطورات والتغيرات التكنولوجية والمعلوماتية المتزايدة والمتجددة وكذا استخداماتها الواسعة من أجل صياغة أهداف هذا القطاع وتبين دور المعلومات الناتجة عن هذه النظم في الرفع من فعالية وكفاءة القرارات المتخذة على مستوى هذه البنوك.

وينتظر أن تكون نتائج هذه الدراسة ذات نفع للمديرين بما تقدمه من معلومات ونتائج وتوصيات حول طبيعة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة ودورها في تحسين كفاءة وفعالية القرارات مما يساعد في تعظيم استخدام هذه النظم لبلوغ أداء متميز لهذه البنوك.

خامسا: أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- إبراز التطورات والاتجاهات الحديثة لنظم المعلومات والدور الذي تلعبه هذه النظم في دعم جودة القرارات المصرفية؛
- تحليل ودراسة علاقة نظم المعلومات وأبعادها بجودة القرارات المصرفية على مستوى البنوك؛
- تحليل مستوى كل بعد من أبعاد فعالية نظم المعلومات (الدقة ، الملائمة ، التوقيت المناسب، الاكتمال والشمولية ، الموثوقية والمصادقية) والتعرف على أي بعد من هذه الأبعاد هو الأكثر ارتباطاً بجودة القرارات المصرفية في البنوك.

سادساً: حدود الدراسة

- من أجل بلوغ أهداف الدراسة تم رسم حدود لها يأتي ذكرها كما يلي:
- الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة على عينة من مكونة من بنوك تجارية على مستوى ولاية ميله (بنكين للفلاحة والتنمية الريفية وبنك القرض الشعبي الوطني)
- الحدود الزمنية:** امتدت الدراسة التطبيقية من 10 أبريل 2017 إلى غاية 30 أبريل 2017.

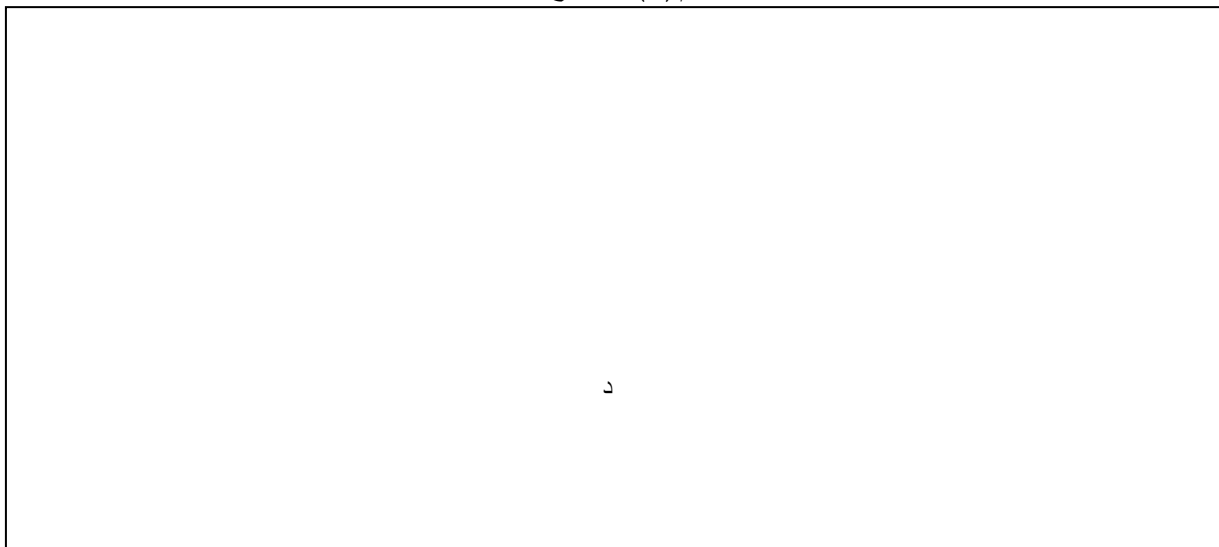
سابعاً: المنهج المستخدم

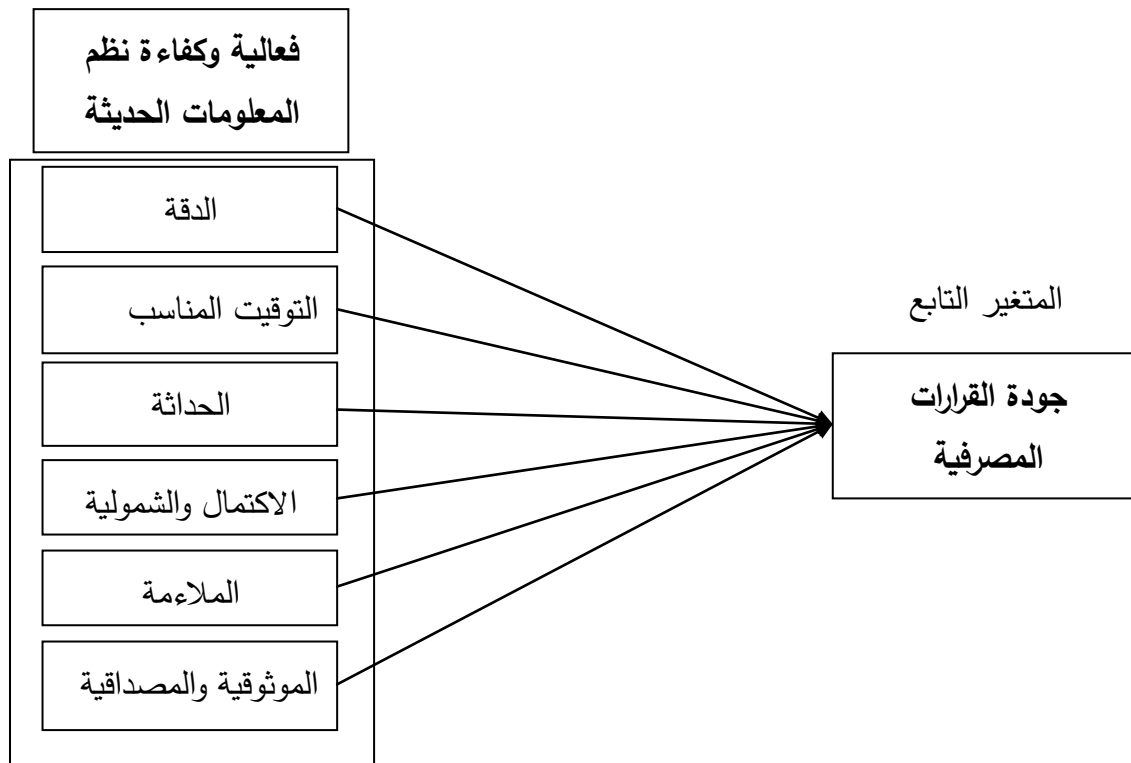
من أجل الإجابة على إشكالية البحث والتحقق من صحة الفرضيات المقترحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي قصد الإلمام بمختلف جوانب الموضوع وفهم مكوناته، أما في يخص الجانب التطبيقي فاعتمدنا على دراسة حالة عينة من البنوك وكانت الأداة المستخدمة في جمع البيانات ممثلة في الاستبيان والذي اعتبرناه الأداة الكفيلة للتعرف على آراء واتجاهات عينة الدراسة حول دور نظم المعلومات الحديثة في تحقيق جودة القرارات المصرفية .

الأدوات الإحصائية: ويتم معالجة البيانات المتحصل عليها عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss20)، حيث تم الاعتماد على بعض مقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري)، بالإضافة إلى اختبار الفروض باستخدام (الانحدار البسيط).

ثامناً: نموذج الدراسة

الشكل رقم(1):نموذج الدراسة:





المصدر: من إعداد الطالبتين

يشمل نموذج الدراسة على متغيرين رئيسيين هما: المتغير المستقل (نظم المعلومات الحديثة) ومتغير تابع (القرارات المصرفية)، حيث يتكون المتغير المستقل من ستة أبعاد (الدقة، التوقيت المناسب، الحدثة، الاكتمال والشمولية، الملاءمة، الموثوقية والمصدقية).

ويوضح المخطط دور كل بعد من أبعاد نظم المعلومات الحديثة في جودة القرارات المصرفية من أجل الحصول على العلاقة الكلية بين المتغيرين.

تاسعا: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تناولت نفس الموضوع أو أحد المتغيرين نذكر منها:

1- شيخي غنية، تكامل أنواع نظم المعلومات وأثره في ترشيد اتخاذ القرارات-دراسة ميدانية-رسالة دكتوراه، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2015، ركزت هذه الدراسة على معرفة أنواع نظم المعلومات وأثرها في ترشيد اتخاذ القرارات.

ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- ترشيد عملية اتخاذ القرارات تعتمد بشكل أساسي على نوعية وجودة المعلومات التي يستند إليها في اكتشاف الصعوبات والمشاكل؛

- بينت نتائج الدراسة أن البنوك العاملة في الجزائر تؤمن بالدور الذي تلعبه تكامل نظم المعلومات في تأدية مختلف وظائفها؛

بعد مواكبة العوامل التكنولوجية ومدى توفرها جاء ضمن درجة الموافقة المتوسطة.

2- غسان علي محمد هاشم، أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات، دراسة تطبيقية حالة بنك اليمن الدولي، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة سانت كليمنتس العالمية، المكلا، 2013، ركزت هذه الدراسة على محاولة معرفة أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية في تحسين فاعلية صنع واتخاذ القرارات.

ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- في ظل ثورة المعلومات ساهم التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسوب في طرق توفير المعلومات بمواصفات معينة تلبي احتياجات الإدارة في المنظمات؛
- أصبحت للمعلومات نظامها وفلسفتها ونظرياتها المتخصصة؛
- تبيان كيفية تصميم نظم معلومات تعتمد على قاعدة من البيانات والتي تساهم في تعزيز ثقة الإدارة العليا في اليمن واستخدامها في عملية صنع القرارات.

3- ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة ، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية - غزة - فلسطين، سنة 2009 ركزت هذه الدراسة على التعرف على أبرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العاملة في قطاع غزة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة نذكر:

- عدم وجود مؤشرات واضحة لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات ككل؛

- وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين عبء العمل وعملية اتخاذ القرارات؛

- يعاني أفراد العينة من ضغط عمل واضح نتيجة مصدر المسؤولية اتجاه الآخرين.

4- عدنان رحيم عبيد الكناني، أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صناعة قرارات الإدارة المالية-دراسة ميدانية في قطاع المصارف العربية والأجنبية- مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا-عمان- الأردن، سنة 2008، و ركزت هذه الدراسة على محاولة تقييم أثر النظم الحديثة وفوائدها في تعزيز كفاءة وفاعلية قرارات الإدارة المالية في المصارف.

وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج نذكر منها:

- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين وجهات نظر المديرين في الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة ومستوى الاستخدام الكفاء لهذه النظم في دعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية للمصارف قيد البحث؛
- على الإدارة المالية في المصارف أن تحرص على رسم السياسات واستراتيجيات لتطوير موارد المعلومات لديها؛
- قيام المصارف بالعمل والتنسيق مع المديرين وتشجيعهم على التعامل العلمي مع هذه النظم الحديثة.

5-محمود رجب محمود مسعود، تحليل أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير ، الجمعة الاسلامية-غزة- فلسطين، سنة 2008، وقد ركزت هذه الدراسة على معرفة العوامل التي تؤثر على أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في المصارف الفلسطينية.

ومن بين النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول واقع تطبيق ممارسة كل من الإدارة العليا والوسطى لأبعاد ثقافة المنظمة؛
- تعتمد قوة المصارف على قوة نجاح القرارات الإدارية بشكل رئيسي، حيث أن غالبية المديرين لديهم القدرة على اتخاذ القرار الصحيح ذلك من خلال الكفاءة والفعالية وعوامل ثقافة المنظمة؛
- العلاقة بين ممارسة الخطأ في اتخاذ القرارات والعوامل الشخصية الوظيفية لمتخذ القرار كانت علاقة عكسية وقوية.
- وقد جاءت دراستنا بالإضافة جديدة تتمثل في تبين فعالية وكفاءة القرارات المصرفية في البنوك وذلك باستخدام النظم الحديثة

احدى عشر: هيكل الدراسة

من أجل معالجة مضامين وحيثيات هذا الموضوع والإجابة على التساؤلات المطروحة ، تمت هيكليّة وتقسيم البحث إلى ثلاثة فصول حيث ضم كل فصل مايلي:

الفصل الأول: والذي جاء تحت عنوان مدخل عام لنظم المعلومات الحديثة وتناولنا فيه ثلاث مباحث حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى طبيعة نظام المعلومات من خلال التطرق إلى نظام المعلومات، مكوناته ، خصائصه بالإضافة إلى أهميته وأهدافه ، في حين تناولنا في المبحث الثاني أنواع نظم المعلومات والتي قسمت إلى أربعة مجموعات قسمت كل مجموعة تبعا لمعيار معين، أما في المبحث

الثالث فكان بعنوان ماهية نظم المعلومات الحديثة والذي تطرقنا فيه إلى ماهية نظم المعلومات الحديثة، معوقات تطبيقها وأهم التحديات التي تواجهها.

الفصل الثاني: والذي جاء بعنوان الإطار المفاهيمي للقرارات المصرفية وتناولنا فيه ثلاث مباحث حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية اتخاذ القرار وذلك بالتطرق إلى ماهية القرار وأنواعه وكذا مدرسة اتخاذ القرار، أما المبحث الثاني فجاء بعنوان أنواع القرارات المصرفية ، في حين تناولنا في المبحث الثالث علاقة نظم المعلومات الحديثة باتخاذ القرار.

الفصل الثالث: وخصصنا هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية التي أنجزت على عينة من البنوك على مستوى ولاية ميلة، وتناولناه من خلال مبحثين، حيث خصصنا المبحث الأول للإجراءات المنهجية للدراسة، من خلال تحديد مجتمع وحدود الدراسة وأهم الأدوات والأساليب المستخدمة، في حين تناولنا في المبحث الثاني تحليل نتائج الدراسة الميدانية من خلال وصف عينة الدراسة وتحليل النتائج وفي الأخير اختبرنا صحة فرضيات الدراسة.

صعوبات الدراسة:

من أهم الصعوبات التي واجهت إنجاز هذه الدراسة نذكر ما يلي:

- قلة المراجع في مركزنا الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة- خاصة فيما يتعلق بالقرارات المصرفية؛
- ضيق الوقت وخاصة فيما يتعلق بالجانب التطبيقي؛
- وجود صعوبة في الجانب التطبيقي بسبب رفض بعض البنوك التعاون معنا لإجراء هذه الدراسة.

الفصل الأول:

مدخل عام لتنظيم المعلومات
الحديثة

تمهيد

إن العولمة في اقتصاديات الصناعة العالمية أعطت قوة ودفعة كبيرة لأهمية المعلومات وحوسبة المهام، وقدمت طموحات جديدة للأعمال، ونظرا لأن جميع المنظمات تسعى إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية بشكل فعال وكفؤ، فقد أصبح للمعلومات والبيانات دور هام في تحقيق هذه الأهداف، هذا ما أدى إلى ظهور نظام للمعلومات يعمل على معالجة وتخزين المعلومات وإيصال المعلومات للمستخدمين في الوقت وبالشكل المناسب.

ونظرا لأن العصر الحالي يتميز بالسرعة والتطور التكنولوجي وكذا بتشابك وتداخل فروع المعرفة المختلفة فقد أدى ذلك إلى تطور نظم المعلومات لتصبح تعتمد بشكل أساسي على الأجهزة الحاسوبية والمعالجة الإلكترونية للبيانات، وهو ما يعرف بنظم المعلومات الحديثة، والتي أصبحت معظم منظمات الأعمال تستعمله في إنجاز مهامها للوصول للكفاءة والفعالية وزيادة القدرة التنافسية لها.

وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل الذي يتكون من ثلاث مباحث، المبحث الأول يتناول طبيعة نظام المعلومات بينما المبحث الثاني فيشير إلى أنواع نظم المعلومات، في حين أن المبحث الثالث فكان بعنوان ماهية نظم المعلومات الحديثة.

المبحث الأول: طبيعة نظام المعلومات

لقد ظهرت نظم المعلومات في الخمسينيات من هذا القرن، وقد كانت عبارة عن نظم لتشغيل البيانات، ثم تلى ذلك في السبعينات ظهور النظم التي تخدم المستويات الإدارية، أما النظم التي تخدم المستويات وتحدد استراتيجيات المنظمة فظهرت في الثمانينيات، وقد أدى تعقد الأنشطة الإدارية إلى أن أصبح لنظم المعلومات دورا استراتيجيا داخل المنظمة، ونظرا لذلك فقد أصبحت نظم المعلومات موردا استراتيجيا ووسيلة فعالة لتحقيق مزايا تنافسية للمنظمة وسلاحا استراتيجيا للدفاع عنها والتغلب على المنافسة الخارجية.

يهدف هذا المبحث إلى استعراض مفهوم نظام المعلومات، مكونات وخصائص نظم المعلومات بالإضافة إلى أهمية نظام المعلومات وأهدافه من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات.

المطلب الثاني: مكونات وخصائص نظام المعلومات.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف نظام المعلومات.

المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات

لقد تعددت التعاريف التي قدمت لنظم المعلومات، وتختلف هذه التعاريف باختلاف الخلفية العلمية لمقدميها.

التعريف الأول: عرف "RoberTreix" نظام المعلومات بأنه "مجموعة منظمة من الموارد: موارد، برامج، أفراد، بيانات، وإجراءات مساعدة على اكتساب، معالجة، تخزين، تواصل المعلومات (بشكل بيانات، نصوص، صور، أصوات....) في المنظمات".¹

ويركز هذا التعريف على مكونات النظام وأنشطته الأساسية.

التعريف الثاني: كما عرف "Le sca" نظام المعلومات على أنها "الحيثيات التي من خلالها تتحرى المؤسسة أو تستعلم لتفسير عملياتها وتطورها".²

ونلاحظ أن هذا التعريف يركز على دور النظم في المنظمات.

¹ اسمهان خلفي، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008-2009، ص.63.

² المرجع نفسه، 2009، ص.63.

التعريف الثالث: كما يمكن تعريف نظام المعلومات من الناحية التقنية على أنه مجموعة من المكونات المتداخلة والتي تعمل على جمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات بهدف المساعدة في دعم عملية اتخاذ القرارات والحكم والسيطرة على المنظمة، بالإضافة إلى دعم عمليات التنسيق، التنظيم والتخطيط ومساعدة المدراء والموظفين في عمليات تحليل المشكلات ورؤية المواضع المعقدة وبناء منتجات جديدة.¹

التعريف الرابع: ويعرف كذلك بأنه مجموعة التقنيات والإجراءات التي تسمح للمعلومة بالسريان داخل التنظيم.²

التعريف الخامس: ويعرف نظام المعلومات أيضا بأنه النظام الذي يستخلص المعلومات من البيانات بفعالية وكفاءة، ومن هذا التعريف يمكن القول بأن نظام المعلومات يتكون من عنصرين أساسيين هما:³

أ. الأفراد الذين يقومون بجمع وتحليل وخدمة البيانات والمعلومات والمفترض فيهم الإلمام بما يلي:

- القدرة على تحليل المعلومات؛
- التعمق في تفهم مكونات نظم المعلومات؛
- فهم وتفسير وبناء نموذج للعمليات المختلفة التي تمثلها المعلومات الخاصة بالمنظمة.
- ب. البيانات ومؤشراتها وذلك المكون يتضمن ما يلي:
- الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات؛
- نماذج التنبؤ المختلفة؛
- البيانات الملائمة والمرتبطة ببيئة العمل المحددة.

من خلال قراءتنا للتعريف السابقة يمكن استنتاج التعريف الإجرائي التالي:

نظام المعلومات هو مجموعة من المكونات المتناسقة بشكل منتظم وتتمثل هذه المكونات في مجموعة من العناصر المادية والمعنوية تهدف إلى إنتاج معلومات مفيدة، وذلك عن طريق القيام بوظيفة تجميع، تخزين، معالجة وإيصال المعلومات إلى المستخدمين بالشكل المناسب وفي الوقت المناسب من

¹ خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الحامد، عمان، الأردن، 2012، ص.22.

² العياشي عيوني، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة سطيف1، 2013-2014، ص.34.

³ مرغني بلقاسم، نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013-2014، ص.30.

أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة إليهم، خاصة الوظائف التسييرية لإيجاد حلول المشاكل الإدارية وبالتالي اتخاذ قرارات صحيحة وصائبة.

المطلب الثاني: مكونات وخصائص نظام المعلومات

في هذا المطلب سنحاول التطرق إلى مكونات نظام المعلومات وكذا أهم الخصائص التي تميزه.

أولاً: مكونات نظام المعلومات

يتكون نظام المعلومات من خمسة عناصر أساسية هي:¹

1. **المدخلات:** وتمثل البيانات الآتية إلى النظام من مصادرها المختلفة، مثلاً في نظام المعلومات المالية فإن بعض المدخلات هي أرقام الميزانية، ومبالغ الإيرادات المحصلة، والمبالغ المنفقة في مجالات الإنفاق المختلفة، وفي نظام معلومات شؤون الأفراد فإن المدخلات تتضمن أسماء العاملين وجنسياتهم وخلفياتهم العلمية وسنوات حصولهم على الشهادة الأولى والكفاية التي يحصلون عليها وهكذا.
2. **العمليات أو الأنشطة (المعالجة):** وهي مجموعة الأنشطة التي تبذل من أجل تجميع المدخلات (البيانات) وإعدادها للاستخدام بما يتناسب واحتياجات متخذي القرارات، وفيما عدا عمليات تجميع البيانات، فإن باقي العمليات من تصنيف وتحليل وتخزين واسترجاع تتم عن طريق إعداد برامج خاصة للحاسب الآلي حيث تخزن البيانات على شكل ملفات.
3. **المخرجات:** ويقصد بها مجموعات التقارير والإحصاءات والنشرات المختلفة التي تحتوي ناتج عمليات التصنيف والتحليل والتجديد ويتم إبلاغها دورياً وفقاً لخطة محددة إلى مراكز اتخاذ القرارات المختلفة، وتتمثل مخرجات نظام المعلومات في الأساس في المعلومات التي يمكن تعريفها على أنها بيانات تم تنظيمها ومعالجتها لكي تصبح ذات معنى للمستخدم، ويمكن الاعتماد عليها في القيام بالمهام واتخاذ القرارات المناسبة.

وحتى تكون المعلومات مفيدة وذات قيمة يجب أن تتوفر فيها مجموعة من السمات الأساسية والمتمثلة في:

- أ. **الدقة:** وهي أن تكون المعلومات محددة وخالية من الأخطاء، ومستندة إلى الحقائق والثوابت.
- ب. **الملائمة:** وهي أن تكون بسيطة ومفهومة وغير معقدة أو غامضة وكذا أن تكون سهلة الفهم والتطبيق.
- ج. **الشمولية:** وهي أن تغطي جميع جوانب الموضوع الذي خصصت له أو جمعت من أجله.

¹ أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة (الاتصالات-المعلومات-القرارات)، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008، صص. 206-210.

د. التوقيت المناسب: وهي أن تصل المعلومات وتوفر إلى الجهة التي طلبتها في التوقيت المناسب وبالسعة الممكنة.

هـ. المرونة: وهي قدرة المعلومات على تلبية احتياجات المستخدم ورغباته وأن تخدم أكثر من غرض في نفس الوقت.

4. الرقابة: يتطلب الحصول على معلومات صحيحة ودقيقة ووجود رقابة على عمليات الإدخال والمعالجة والمخرجات للتأكد من أن نظام المعلومات ينتج ويقدم المعلومات وفق المعايير المفترضة عند تصميمه، وإن النظام يحتوي على كافة الإجراءات الرقابية التي تضمن صحة المدخلات وعمليات المعالجة والمخرجات.¹

5. التغذية العكسية: وهي عملية قياس ردة فعل المستخدمين على عمل النظام فقد يقوم النظام بأداء وظائفه كما هو مفترض عند تصميمه، ولكن بعض المعلومات التي يقدمها لا تلئم حاجات المستخدمين، عندئذ يقوم المستخدمون بطلب إحداث تغييرات في النظام، هذه الطلبات يطلق عليها التغذية العكسية.²

ثانياً: خصائص نظام المعلومات

إن أهم الخصائص التي يجب أن تتوفر في نظام المعلومات والتي تكون بمثابة معايير تساعدنا في الحكم على مدى كفاءة وفعالية نظام معلومات معين يمكن إيجازها فيما يلي:³

1. **الوجعية النفعية من النظام:** تتمثل الوجهة النفعية من النظام في الهدف أو الأهداف التي جعل أو أنشئ وصمم لأجلها، فمثلاً قد يصمم نظام المعلومات لخدمة البحث والتطوير في ميدان علمي محدد وفي إطار مؤسسة معينة ويمكن أن يوفر نظام المعلومات، بيانات ومعلومات مرتبطة بميادين البحث والتطوير التي من الممكن أن تساعد المستخدمين في تلبية حاجياتهم من المعلومات خدمة للإطارات الإدارية في مجال الرقابة والإشراف والتنفيذ.

2. **المشاركة في التطوير:** لا يمكن إنشاء أو تطوير نظام المعلومات إلا بمشاركة مستخدميها المنتفعين بخدماتها من حيث النوع ودرجة التفصيل وتوقيت التقارير، ولتحقيق المشاركة في تطوير النظام يجب عدم اقتصره على فترة زمنية محددة، بل يجب إخضاعه لاعتبارات المراجعة المستمرة والدائمة للتأكد من مطابقته للمواصفات المحددة له.

¹ ادمون طارق ادمون جل، مدى فعالية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الإدارة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط، 2010، ص.22.

² المرجع نفسه، ص.22.

³ العياشي عيوني، مرجع سبق ذكره، ص.13.

3. التكامل أو الترابط: يعتبر خاصية أساسية وجوهرية لأي نظام معلومات فعن طريق التكامل يمكن ربط أنظمة المعلومات التطبيقية الوظيفية مع لإنتاج معلومات يمكن تقبلها وتقمها بأسلوب أحسن وأنفع للمؤسسة.

4. التعرف على الفرص واستغلالها: تعيش المنظمات اليوم في مناخ سريع التغير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التردد لكل الفرص التي تتاح لها واستغلالها بسرعة للتأقلم مع كل التغيرات، مما يستدعي توفير أساس لتحليل إشارات التحذير المبكرة التي قد تأتي من داخل المنظمة أو خارجها، فيحتوي كل نظام معلومات على قاعدة تقوم على جمع كل البيانات وتصنيفها وتبويبها في ملفات تشترك مختلف الإدارات بالمنظمة في استخدامها.

5. توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الاستراتيجية الصعبة: وذلك للتخفيض من حالات عدم التأكد من خلال تحليل كميات كبيرة من المعلومات، وذلك بحساب النتائج المتوقعة لمختلف الاستراتيجيات البديلة عن طريق تشغيل وتحليل كل البيانات المخزنة لدى المنظمة.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف نظام المعلومات

يحتل نظام المعلومات أهمية كبيرة وخاصة في المنشآت الاقتصادية كما له أهداف يسعى للوصول إليها وتحقيقها وهذا ما سنوضحه في هذا المطلب.

أولاً: أهمية نظام المعلومات: تتحدد أهمية نظام المعلومات من خلال¹:

- تقوم نظم المعلومات على تحسين أداء الوحدة الاقتصادية وتقييم المساهمة الكلية لنظام المعلومات من منظور مالي من خلال الربط بين التكاليف والاستثمارات في نظام المعلومات، وبين التطور في أداء الوحدة الاقتصادية لتستطيع تحسين أهدافها؛
- إن أهمية نظم المعلومات تكمن في أنها تتواجد داخل الوحدة الاقتصادية وتتعلق بكل نشاطاتها، فهي تتكون من العناصر البشرية والآلية وإجراءات قواعد البيانات، والدوائر والأجهزة والتقنيات الحديثة والبرامج، وهي أيضاً تختص بتجميع وتشغيل وتحليل وتخزين المعلومات ثم الحصول على النتائج لترسل لمراكز اتخاذ القرارات في الوقت المناسب؛
- وفي بيئة الأعمال المعاصرة تتعامل مع المعلومات على أنها موارد اقتصادية لها قيمة تحدد قيمتها بمدى ملائمتها من حيث الكم والكيف والتوقيت والتغير والتطور الدائم في الأهداف والبدائل والوسائل، والوحدة الاقتصادية تستخدم معلوماتها بكفاءة وفعالية حتى يتوفر لها ميزة تنافسية،

¹علاء أحمد عبد الهادي الزعائن، أثر التحول في نظم المعلومات المحاسبية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص.21.

- وتضيف شيئاً جديداً لمنتجاتها ولتستطيع مواكبة التطور الهائل الموجود في عالم الأعمال، كما أن نظم المعلومات تهتم بوجود علاقة بين وظيفة المعلومات الموجودة في الوحدة الاقتصادية؛
- وتكمن كذلك أهمية نظم المعلومات في أنها تستطيع تنفيذ مجموعة من النشاطات داخل الوحدة الاقتصادية، ومن أهمها تحديد المشكلة ومعرفة عناصرها، ومن ثم التخطيط لوضع الحلول؛
 - تساعد نظم المعلومات الحديثة على التخطيط الجيد والذي يساعد في اتخاذ القرار الصحيح.

ثانياً: أهداف نظام المعلومات

لكل نظام معلومات أهداف جعل من أجلها، فنظام المعلومات يظهر من خلال غاياته التي يؤديها ونهاياته التي يصل إليها ومن بين هذه الأهداف نذكر ما يلي:¹

1. **تحقيق الكفاءة:** المقصود بتحقيق الكفاءة القيام بأداء المهام بطريقة أسرع وبتكلفة أقل، ويكون ذلك من خلال تحقيق أوتوماتيكية العمل الروتيني بدلاً من الطريقة اليدوية، كتوفير تقارير المخزون أو المرتبات وغيرها من واقع قاعدة البيانات اللازمة لإعداد هذه التقارير، إضافة إلى استخدام النماذج الرياضية فيما يخص عمليات الرقابة وكذا ربط المؤسسة بشبكات الاتصال.
2. **الوصول إلى الفاعلية في اتخاذ القرارات:** يكون ذلك من خلال مساعدة المدراء في اتخاذ قرارات ذات جودة أفضل وبطريقة سهلة، كجدولة أوامر الإنتاج أو استعراض المواد، مما يمكن أن يتم ذلك أوتوماتيكياً عن طريق التحليل المفصل لتدفق العمل في المنظمة.
3. **تحسين أداء المنظمة:** حيث يهدف نظام المعلومات إلى مساعدة المنظمة في تقديم خدمات ذات مستوى أفضل لعملائها، وذلك عن طريق توفير كل المعلومات لهؤلاء العملاء بالشفافية المطلوبة وبالحجم الكافي، إضافة إلى تكوين وصف تاريخي لأحوال المنظمة وذلك بالمراقبة المستمرة التي تسهل من اكتشاف الأخطاء التي قد تقع فيها المنظمة.
4. **الاستحواذ على العملاء والموردين:** أحد المزايا التنافسية التي تنتجها نظم المعلومات هي قدرتها على الاحتفاظ بعملائها ومورديها من خلال جعل تكلفة التحول إلى المنافسين مرتفعة، فمثال ذلك هو أنه بمجرد ارتباط العميل بأحد تلك البنوك فإن جميع معاملاته المالية تكون مرتبطة بنظام ذلك البنك وما يستخدم من شبكة المعلومات بحيث يصعب على العميل التحول إلى بنك آخر له نظام مختلف.²

¹ الشيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، جامعة أبو بكر بعباد، تلمسان، 2010-2011، ص.104.

² فريد كورتل، نظم المعلومات التسويقية، دار كنوز المعرفة العلمية، الأردن، عمان، 2011، ص.96.

5. تغيير قواعد المنافسة: تمكن النظم من سرعة تغيير قواعد المنافسة حيث يمكن لنظم المعلومات تغيير المزايا التنافسية من منافسة التكاليف إلى منافسة تعتمد على تمييز المنتج أو توسيع نطاق الخدمة وجعلها أكثر سهولة أو تقدير مجموعة من الخدمات أو المنتجات المتكاملة والتي يستطيع المستهلك الحصول عليها في مكان واحد.¹

¹فريد كورتل، مرجع سبق ذكره، ص. 96.

المبحث الثاني: أنواع نظم المعلومات

حاول بعض الباحثين تصنيف نظم المعلومات في ضوء معايير محددة مثل تصنيفها اعتمادا على الدعم الذي تقدمه للمستوى الإداري أو في ضوء الأهداف الوظيفية والبنى التقنية لهذه النظم، ونظرا لتعدد اجتهادات علماء تكنولوجيا المعلومات، فقد وجدنا من المفيد التصنيف حسب المستوى التنظيمي وحسب الأهداف الوظيفية وحسب درجة الرسمية ودرجة الآلية.

وستناول هذا المبحث من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: نظم المعلومات وفق المستوى التنظيمي.

المطلب الثاني: نظم المعلومات وفقا لوظائف الأعمال.

المطلب الثالث: نظم المعلومات وفقا لدرجة الرسمية.

المطلب الرابع: نظم المعلومات وفقا لدرجة الآلية.

المطلب الأول: نظم المعلومات وفق المستوى التنظيمي.

يوجد أربعة تصنيفات رئيسية لنظم المعلومات التي تخدم المستويات التنظيمية المختلفة في المنظمة وهي: نظم المستوى الاستراتيجي، نظم المستوى التكتيكي، نظم المستوى التشغيلي، نظم دعم المستويات التنظيمية المختلفة.

1. نظم المستوى الاستراتيجي

يتمثل المستوى الاستراتيجي في الإدارة العليا والذي يهتم بأنشطة وعمليات صياغة وتطبيق وتقييم استراتيجيات الأعمال الشاملة.

وتتمثل في تلك النظم التي تدعم بصورة أساسية القرارات غير المهيكلية التي تتخذها مستويات الإدارة العليا بالمنظمات وذلك في الأنشطة المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي في الأجل الطويل حيث يتركز إسهامها الأساسي في مساعدة المديرين في القيام بالتحليل البيئي، الذي ينطوي على عمليات تقسيم كيانات البيئة المحيطة بالمنظمة سواء الخاصة بالمنافسين والعملاء والعامة كالأوضاع والظروف الاقتصادية والمناخ السياسي، وذلك بغرض الوقوف على مدى ملائمتها لقدرات المنظمة ومحاولة التكيف معها.¹

¹ طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلية (من منظور إداري معاصر)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008، ص.522.

2. نظم مستوى الإدارة التكتيكي

وهي نظم معلومات على مستوى مراقبة الإدارة تعمل على دعم، مراقبة ومراجعة، اتخاذ القرار، وإدارة الأنشطة في الإدارة الوسطى، وغالبا ما تدعم هذه النظم القرارات شبه المهيكلة، حيث تخدم تخطيط الوظائف والمراقبة واتخاذ القرارات عن طريق تقديم ملخص روتيني يهدف إلى السرعة في إنجاز المشاريع.¹

3. نظم المستوى التشغيلي

و هي نظم تشغيلية تعمل على مراقبة النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المنشأة من تسويق، إنتاج وتصنيع، مالية ومحاسبة وموارد بشرية، وما تحتويه من نظم تشغيلية تعمل على مستوى العمليات في مراقبة النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المنظمة حيث تجيب هذه النظم على الأسئلة المختلفة المنطلقة من هذه الوظائف.²

4. نظم دعم المستويات التنظيمية المختلفة

يكشف لنا النموذج السابق عن وجود نظم أخرى تدعم أكثر من مستوى تنظيمي، حيث يمكنها دعم مسؤولي المستويات الثلاثة، فهي ليست قاصرة على مستوى تنظيمي معين دون الآخر، ومن أهم هذه النظم.³

أ. **نظم الدعم المعرفي:** تقوم هذه النظم بدعم العمل المعرفي داخل المنظمة بصفة عامة والذي يمكن تعريفه بأنه الأنشطة التي تتعامل مع المعلومات بصورة مجردة، مثل أنشطة إدارة وتنظيم مكاتب المديرين (السكرتارية)، الأنشطة التحليلية والإحصائية.

وبالتالي فإن نظم المعلومات المكتبية، ونظم الدعم المهني التي تدعم الوظائف المهنية والتي تتطلب تخصصات وظيفية دقيقة داخل المنظمة كالمستشار القانوني للمنظمة، محاسب المنظمة والتي تعد كمثلة لنظم الدعم المعرفي.

ب. **نظم وظائف الأعمال:** وهي التي تدعم وظائف مجالات الأعمال المختلفة، كنظم المعلومات التسويقية، نظم المعلومات المحاسبية، نظم المعلومات التمويلية، نظم معلومات الموارد البشرية، نظم المعلومات التصنيعية.

¹ عومار بوطيبة، دراسة واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب والرياضة لولاية قسنطينة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة والتسيير

الرياضي، المركز الجامعي محمد الشريف مساعدي، سوق أهراس، الجزائر، 2011-2012، ص 66.

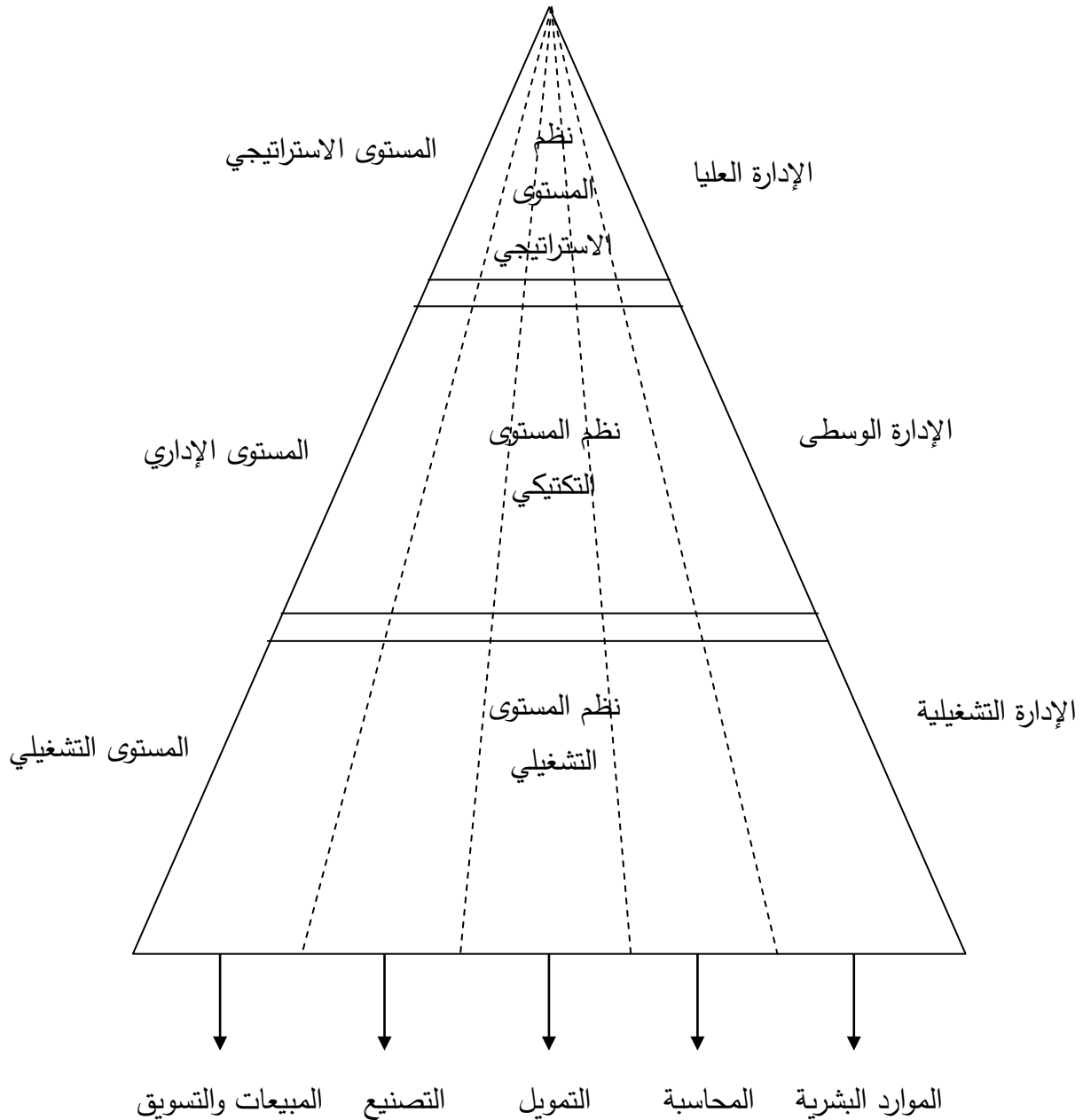
² عومار بوطيبة، مرجع سبق ذكره، ص 66.

³ طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص 525، 526.

ج. نظم المعلومات بين الأقسام: يتم ربط نظم المعلومات السابقة داخل المنظمة من خلال نظم المعلومات بين الأقسام، والتي تقوم بتنسيق تدفق المعلومات عبر الوحدات التنظيمية المختلفة للمنظمة، وكذلك بين أقسام المنظمة، وبين الأطراف الخارجية مثل العملاء.

ويمكن تلخيص أهم أنواع نظم المعلومات التي تخدم المستويات التنظيمية في الشكل التالي:

الشكل رقم (1): أنواع نظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية

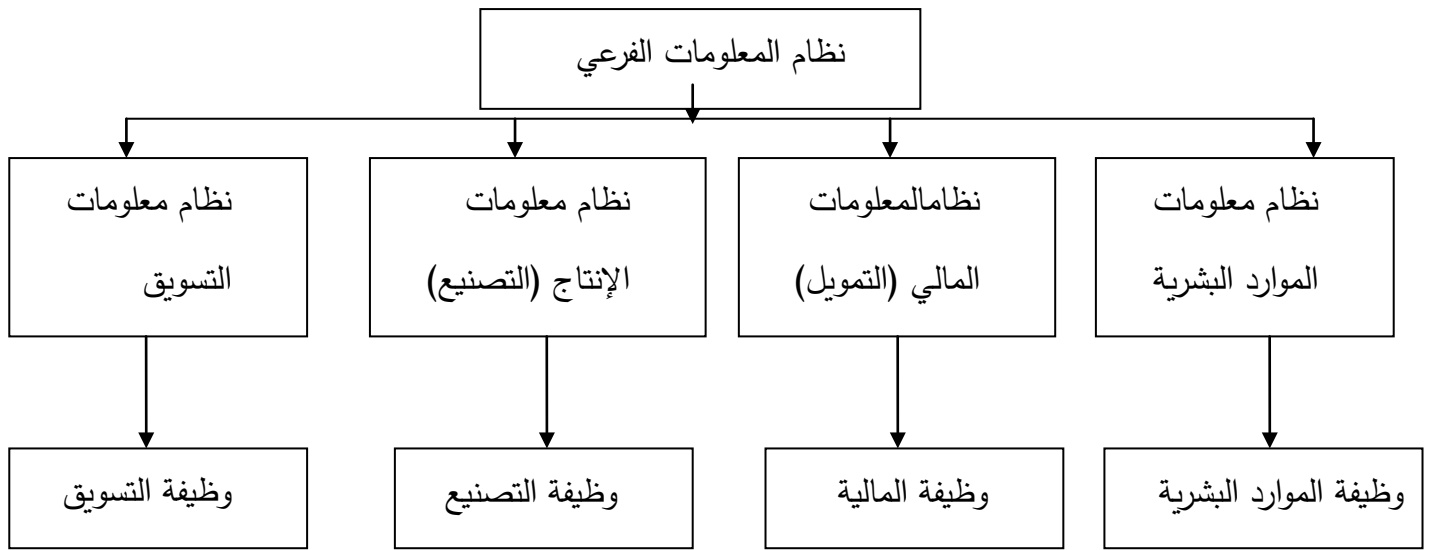


المصدر: عامر إبراهيم قتدلجي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص.78.

المطلب الثاني: نظم المعلومات وفقا لوظائف العمال

نظم المعلومات الوظيفية هي النظم التي تقوم بتزويد المنظمة بالمعلومات للقيام بوظائفها (التسويق، المالية، التصنيع، الإنتاج والموارد البشرية)، ويعني هذا أن لكل وظيفة نظام فرعي لتهيئة المعلومات الخاصة به، ويجب أن تعمل هذه النظم الفرعية معا وأن تستخلص بعض بياناتها على الأقل من قاعدة معلومات مشتركة، وأن هناك علاقات متداخلة بين هذه النظم لغرض تحقيق أهداف المنظمة. ولإبراز مختلف أنواع نظم المعلومات الوظيفية وعلاقتها مع وظائف الإدارة أدرجنا الشكل التالي:

الشكل رقم (2): يوضح العلاقة بين نظم المعلومات الوظيفية مع وظائف الإدارة.



المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي، خالد ابراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص 198.

أولاً: نظام معلومات التسويق

نظام المعلومات التسويقية هو ذلك الهيكل المتكامل والمتفاعل من الأفراد وعتاد الحاسوب وبرمجياته وشبكاته والإجراءات المصممة لتوليد تدفق منظم للمعلومات الناتجة عن معالجة البيانات التسويقية من مصادرها الداخلية والخارجية ولإستخدامها كأساس لاتخاذ القرارات في مجالات عمل إدارة التسويق، أو لدعم القرارات التسويقية التي تتخذها الإدارة العليا في ضوء التوصيات والمقترحات المقدمة من إدارة التسويق.

ولذلك يتولى النظام الفرعي المعلومات التسويقية جمع وتحليل ومعالجة البيانات التسويقية الناتجة عن أنشطة وعمليات إدارة التسويق، وتوفير المعلومات التسويقية الضرورية لاتخاذ القرارات ذات العلاقة بتخطيط المزيج التسويقي وصياغة وتطبيق الاستراتيجية التسويقية للمنظمة.¹

وتعمل نظم المعلومات المبيعات والتسويق في إطار النشاطات التالية:²

- يساعد الشركة في تحديد الزبائن وتوجهاتهم نحو المنتجات والخدمات؛
- تساعد مثل هذه النظم على تطوير تحسين، وتزويد الشركة بدعم مستمر لمنتجاتها وخدماتها؛
- عدد من نظم معلومات التسويق تقوم بنشاطات أخرى من ضمنها إجراءات الطلبات، وتحليل السوق وتحليل الأسعار، وتوقعات توجهات المبيعات.

ثانياً: نظام معلومات الإنتاج (التصنيع): وتتمثل في:³

النظام الفرعي لمعلومات العمليات هو نظام حاسوبي يتولى تجهيز إدارة العمليات وإدارة نظام المعلومات الإدارية بمعلومات منظمة وافية ودقيقة عن التدفق الطبيعي للعمليات والموارد والمنتجات وكل الأنشطة الأساسية ذات العلاقة بالتخطيط والسيطرة على العمليات اللوجستية والإنتاج والتخزين والنقل.

ولنظام المعلومات العملياتية بعدين رئيسيين هما: بعد يتصل بالتصميم التقني لعمليات تصنيع المنتجات والخدمات. وبعد آخر يرتبط تقنيات إنتاج المعلومات، فيما يخص البعد الأول لا يظهر بوضوح نظام معلومات العمليات ذلك أنه مندمج بالآلات المحوسبة وتقنيات التصنيع نفسها بينما نستطيع تشخيص البعد الثاني من خلال البيئة التنظيمية للنظام المكونة من إدارة وأجهزة وبرمجيات وشبكات تقوم بأنشطة معالجة المعلومات المفيدة لدعم عمليات اتخاذ القرارات الإدارية.

ولذلك يلاحظ أن النظام الفرعي لمعلومات العمليات يتكامل مع نظم التصنيع بمساعدة الحاسوب، ونظم التصميم بمساعدة الحاسوب، نظم حوسبة مستلزمات المواد، الآلات المحوسبة، ونظم تكامل التصنيع بمساعدة الحاسوب، هذه التطبيقات المهمة للنظم الحاسوبية لا تعمل فقط كمشغلات للمعلومات.

يتكون النظام الفرعي للمعلومات من حزمة متكاملة من نظم فرعية مثل النظام الفرعي لمعلومات الإنتاج، النظام الفرعي لمعلومات المنتج، النظام الفرعي للمواد، والنظام الفرعي للمعلومات اللوجستية.⁴

¹ سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، 2005، ص.80.

² عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنايين، نظم المعلومات الإدارية، ط3، دار المسيرة، عمان، 2008، ص.91-92.

³ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره ص.ص. 82، 83.

⁴ المرجع نفسه، ص.ص. 82، 83.

وبذلك يمكن لقول أن نظام المعلومات العملياتية يستخدم في تصميم وتشغيل النظام الوظيفي الإنتاجي الموجود في المنظمة، كما يقوم بإنتاج تقارير معلومات نذكر عينة منها كما يلي:

- تقارير المعلومات عن مزيج المنتج؛
- تقارير المعلومات عن معدلات الإنتاج والإنتاجية؛
- تقارير المعلومات عن المن والسلامة الصناعية؛
- تقارير المعلومات عن بحوث تطوير المنتج؛
- تقارير عن كفاءة وفعالية إدارة العمليات.

ثالثا: نظام معلومات الموارد البشرية

يجب على كل منظمة أن تمتلك نظاما لجمع وصيانة البيانات التي تصف العمالة فيها، وتحويل البيانات إلى معلومات وإعطاء المستفيدين من هذه المعلومات على شكل تقارير وهذا يسمى بنظام معلومات الموارد البشرية وقد تستخدم تسمية أخرى في بعض الأحيان وهي نظم إدارة الموارد البشرية.

فقد كانت نظم المعلومات الشخصية القديمة تخزن البيانات المتعلقة بالموظفين ضمن سجلات وملفات ورقية تحفظ ضمن خزائن دائرة شؤون الموظفين، وعند ظهور البطاقات المثقبة، انتقلت الملفات إلى درجة دائرة المعالجة والتي سميت فيما بعد بنظام المعلومات، وتم تحويلها إلى بطاقات مثقبة، وعند ظهور أجهزة الحاسوب، تم التحول إلى الأقراص والأشرطة المغنطة للتخزين والأقراص الليزرية.¹

رابعا: نظام المعلومات المحاسبية والمالية

إن الوظيفة المالية هي المسؤولة عن إدارة الأصول المالية مثل: النقدية، المخزون، والأصول الأخرى لتعظيم العائد على الاستثمار والقيمة الإجمالية للأسهم، كما أنها مسؤولة عن استئانة وإدارة الأصول وتدفق النقدية، ومن هنا تظهر أهمية حصولها على المعلومات الخارجية، ومن هنا فإن نظم المعلومات المالية والمحاسبية هي نظم معلومات تستخدم لتعقب سجلات الأصول المالية للشركة والتدفق النقدي فيها.

تعمل نظم المعلومات المالية والمحاسبية على المستوى التشغيلي على الإشراف على التدفق النقدي في الشركة من خلال التبادلات المختلفة من مدفوعات ومقبوضات.

وعلى المستوى الإداري فإنها تساعد المديرين على الإشراف والتحكم في الموارد المالية للشركة، والدعم بأدوات تحليلية، للوصول إلى المزيج الصحيح للاستثمار لتعظيم العائد.

¹علاء عبد الرزاق السالمي و خالد ابراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل ، عمان، الأردن، 2008، ص.202.

كما تؤسس على المستوى الاستراتيجي غايات استثمارية طويلة الأجل، وتزود ببتنؤات طويلة الأجل للمدى المالي.¹

وللايضاح أكثر عن النظم المعلومات الفرعية لوظائف المؤسسة أدرجنا الجدول التالي الذي يوضح بعض الأمثلة لمختلف الوظائف الأساسية في كل وظيفة داخل المنظمة وتطبيقات نظم المعلومات التي تستخدمها.

جدول رقم (1): بعض تطبيقات لنظم المعلومات في الوظائف الرئيسية للمؤسسة

نظم التسويق	نظم الإنتاج	نظم التمويل	نظم الموارد البشرية
إدارة المبيعات بحوث التسويق الترويج التسعير المنتجات	الجدولة الشراء الاستقبال، الشحن الهندسة العمليات	الموازنة دفتر الأستاذ الفواتير تكلفة المحاسبة	سجلات الأفراد المزايا التعويضات علاقات العمل التدريب
نظم معلومات لأوامر المبيعات نظم معلومات التسويق نظم معلومات التسعير	نظام تخطيط الموارد نظام الرقابة على الأوامر الشراء نظم الهندسة نظم الرقابة على الجودة	دفتر الأستاذ العام حسابات مدينة حسابات دائمة الموازنة نظم إدارة النقدية	سجل الأجور سجلات العاملين نظم المزايا نظام المسار الوظيفي نظم تخطيط الموارد البشرية.

المصدر: معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية الإسكندرية، 2002، ص.50.

المطلب الثالث: نظم المعلومات وفقا لدرجة الرسمية

إذا اتخذنا الرسمية كمعيار، يمكن القول أن هناك نظم معلومات رسمية ونظم معلومات غير رسمية.

أولاً: نظم المعلومات الرسمية

وهي نظم تقوم على بيانات محددة، يتم تشغيلها وفقا لقواعد حددت سبقا، وبالتالي فهي مصممة لمتابعة احتياجات منظمات الأعمال ومن أمثلة تلك النظم، نظم تشغيل التعاملات، نظم دعم القرار، نظم المعلومات الإدارية نظم دعم المديرين.²

¹ عومار بوطيبة، مرجع سبق ذكره، ص.69.

² طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص. 509.

1. نظم معالجة المعاملات

لقد كانت نظم معالجة المعاملات (TPS) أولى أنواع نظم المعلومات وقد تطورت من نظم معلومات يدوية إلى نظم معالجة بيانات مسنودة بالماكنة إلى نظم المعالجة الإلكترونية لبيانات وتقوم هذه النظم بتسجيل ومعالجة البيانات الناتجة عن عمليات الأعمال، مثل المبيعات، والشراء، والتغيرات المخزون.

كما أنها تعالج البيانات المستحدثة نتيجة لإجراء تعديلات عن القيود في الملفات أو قواعد البيانات وتنتج نظم معالجة المعاملات مجموعة متنوعة من منتجات المعلومات للاستخدام الداخلي والخارجي، مثل ايصالات البيع، وأوامر الشراء، واستثمارات الضرائب وما إلى ذلك، كما أنها تقوم بتحديث قواعد البيانات المستخدمة من قبل المنظمة لأغراض المعالجة المستقبلية بواسطة نظامها للمعلومات الإدارية.¹

2. نظم دعم القرار

ظهر مفهوم دعم القرار (DSS) إلى حيز الوجود في بداية السبعينات مع تطور الحاسوب الذي مكن المستفيد من التهاور مباشرة معه كما استشعر كل من العالمين "أنتوني جوري" و"مايكل سكوت مورتون" في عام 1971 أن هناك حاجة ماسة إلى تطبيق عملي يستخدم الحاسب ويدعم عملية اتخاذ القرارات ولقد صنف "جوري" و"سكوت مورتون" أنواع القرارات من حيث بنيتها كالآتي:²

أ- **قرارات مهيكلية:** ويقصد بها تلك القرارات المتكررة والنمطية والتي تتعامل مع أوضاع ومواقف واضحة يمكن معالجتها، من خلال تطبيق إجراءات محددة ومقننة مسبقاً.

ب- **قرارات شبه مهيكلية:** فهي القرارات التي تتعامل مع مواقف يمكن معالجة البعض منها من خلال تطبيق الإجراءات المحددة مسبقاً والبعض الآخر لا يمكن معالجته.

ج- **قرارات غير مهيكلية:** وهي القرارات غير متكررة وغير نمطية والتي تتعامل مع المشاكل أو المواقف غير الواضحة التي لا يمكن معالجتها من خلال إجراءات محددة مسبقاً.

وتعرف نظم دعم القرارات على أنها إجراء من أجل معالجة المعلومات والتي تساعد المدير في صناعة قراره وحتى تكون هذه القرارات ناجحة يجب أن يتسم نظام القرارات بالبساطة، سهولة السيطرة والاتصال به، ويكون مكيف مع الحالات المختلفة التقليدية والاستثنائية.

ولكي يكون هذا النظام وفقاً للمواصفات المذكورة أعلاه، لابد أن يعتمد الحاسب الآلي أساساً له.³

¹ عماد الصباغ، نظم المعلومات (ماهيتها ومكوناتها)، دار الثقافة، عمان الأردن، 2000، ص.35.

² علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003، ص.188-189.

³ طارق طه، ص.520-521.

3. نظم المعلومات الإدارية

يعرف نظام المعلومات الإدارية بأنها نظم تساعد الإدارة في صنع القرارات وتنفيذها والرقابة عليها، بمعنى هي نظم تساعد الإدارة على تنفيذ مهامها وواجباتها، ومنه فهو نظام يستخدم تكنولوجيا المعلومات لدعم عمليات وأنشطة المنظمة الداخلية وتلبية احتياجات الإدارة من المعلومات المفيدة لأغراض اتخاذ القرارات الإدارية.

ولكن مع ظهور تقنيات معلوماتية حديثة توسعت أدوار ووظائف النظام فلم يعد يهتم فقط بالبيئة الداخلية بل توجه نحو البيئة الخارجية فأصبح يضم إدارة سلاسل التوريد، تحليل هيكل المنافسة، معرفة واستكشاف الفرص والتهديدات...إلخ.

وبالتالي يمكن القول أن نظم المعلومات الإدارية اليوم هي نظم متكاملة تشكل توليفة واحدة من الأفراد (صانعي القرار) وعتاد الحاسوب (برامج النظام وبرامج التطبيقات) والشبكات والبنية التنظيمية وإجراءات العمل الهادفة إلى تزويد الإدارة بالمعلومات ذات القيمة المضافة، لدعم أنشطتها وعملياتها وبصورة خاصة دعم عمليات اتخاذ القرارات غير الهيكلية (غير المبرمجة) أو الاستراتيجية والقرارات شبه الهيكلية (شبه المبرمجة) أو التكتيكية.¹

4. نظم دعم المديرين: (ESS)

وهو نظام معلومات على المستوى الاستراتيجي في المنظمة مصمم لمساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرارات غير مهيكلة من خلال تصاميم متقدمة.²

ثانياً: نظم المعلومات غير الرسمية

تتضمن المعلومات غير الرسمية الآراء والأفكار والاجتهادات والإشاعات والخبرات الشخصية والمصادر السرية للمعلومات والأقاويل وما إلى ذلك. وتكون المعلومات الغير رسمية في بعض الأحيان ضرورية لتكامل المعلومات الرسمية فهي تستخدم كبديل في حالة غياب المعلومات الرسمية وفي جميع الأحوال تتحد قيمتها كمعلومات فقط بواسطة مستقبلها. ولبعض المجالات تكون المعلومات غير الرسمية عموماً جزءاً هاماً من إجمالي متطلبات المعلومات للمنشآت. ولكن طبيعتها الموضوعية تبعدها عن نطاق نظم المعلومات التنظيمية.³

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية عمان، الأردن، 2010، ص 111-112.

² طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص 510.

³ محمد العيد حثبه، نظم المعلومات (المفاهيم. التحليل. التصميم)، موسوعة المعلومات والتكنولوجيا.

المطلب الرابع: نظم المعلومات وفقا لدرجة الآلية

لقد لوحظ أن نظم المعلومات تختلف من حيث المفاهيم التي تركز عليه ودرجة استيعابها للتقدم التكنولوجي وبالتالي يمكن حصرها حسب التطور الذي شهدته في نوعين أساسيين هما: نظم معلومات قديمة ونظم معلومات حديثة.

أولاً: نظم المعلومات القديمة

وهي نظم المعلومات التي تعتمد بشكل أساسي على الوسائل اليدوية الورقية وبعض الآلات والأدوات في جمع ومعالجة وتوزيع المعلومات أي أنها النظم التي لا تستخدم الوسائل الإلكترونية في تشغيل البيانات والمعلومات.¹

ثانياً: نظم المعلومات الحديثة

هي تلك النظم التي تعتمد على الأجهزة الحاسوبية أي على المعالجة الإلكترونية للبيانات (Electronic Data Processing)، والوسائل الآلية الأخرى المتقدمة مثل: الهاتف، الناسخ، الأنترنت، والأقمار الصناعية، وهي كذلك التي يتم تطبيقها عند تواجد أكثر من نظام واحد في منظمة، ومن أهم أهدافه تجنب تكرار عملية جمع البيانات ومعالجتها وتوزيعها، مما يؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة قدرة المنظمة.² ونظراً لأن العصر الحالي يصنف بتشابه وتداخل فروع المعرفة المختلفة، وبالتالي تتزايد التأثيرات المختلفة بينهما.

فقد أصبح من المتعذر إحراز تقدم في أي مجال علمي دون الاستفادة من نتائج الأبحاث والدراسات التي تمت في مجالات معرفية أخرى، فمعظم البحوث الحديثة أصبحت تتم من خلال فريق بحثي يضم تخصصات مختلفة، لتوفير الشمولية للدراسة المطلوبة.

ويعد الذكاء الاصطناعي أحد أهم العلوم الجديدة التي نشأت في ظل التعددية الحديثة، حيث ضم علماء هذا العلم تخصصات متنوعة مثل علوم الحاسبات الآلية، الرياضيات، والعلوم الطبيعية والعلوم الإنسانية. وكنتاج للعمل في مجال الذكاء الاصطناعي ظهرت مجموعة من النظم الحديثة كالنظم الخبيرة والحوسبة العصبية والمنطق الضبابي والخوارزميات الجينية.³

¹ عدنان محمد محمود، دراسة وتقييم نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية في الشركات الفلسطينية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص. 28.

² المرجع نفسه، ص. 29.

³ طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص. 108.

1. تعريف الذكاء الاصطناعي

يمثل الذكاء الاصطناعي محاولات وجهودا مبذولة في تطوير نظم محوسبة، عن طريق استخدام مكونات هذه النظم أو الأجهزة وكذلك المكونات البرمجية، في أن تقوم بأعمال وتتصرف بشكل شبه ويحاكي الإنسان. وعلى هذا الأساس نستطيع أن نوسع تعريف الذكاء الاصطناعي بأنه إعادة تمثيل الذكاء البشري عن طريق الحاسوب، وتوسيع مجالات استخدام الحواسيب¹، عن طريق إعطائه قدرات التقدير والتصرف في مجالات معرفية مختلفة كالرياضيات، الفيزياء، والهندسة وعلى هذا الأساس يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي على أنه محاكاة العمليات الذكاء عند الإنسان تجري بواسطة الآلة (الحاسوب) وهذه العمليات تشتمل على التعلم عن طريق التزود بالمعلومات، والقواعد الخاصة باستخدام المعلومات. كما تشمل على المبررات والمسببات، واستخدام القواعد في الوصول إلى نتائج محددة أو تقريبية إضافة إلى التصويبات الذاتية.

2-أنواع نظم الذكاء الاصطناعي

أ.النظم الخبيرة:يمكن تعريف النظم الخبيرة بأنها نظم معلومات تعتمد قاعدة معرفة، تستخدم معرفتها حول جانب معين لتعمل كمستشار خبير للمستفيدين، ومكونات النظم الخبيرة هي قاعدة معرفة وبرمجيات تؤدي إلى إنتاج استدلالات بالاعتماد على المعرفة وتوفر إجابات لأسئلة المستخدمين، وهناك العديد من المجالات التي تستخدم النظم الخبيرة أهمها: الطب، الهندسة، العلوم الطبيعية، وأخيرا إدارة الأعمال.

فمثلا تستخدم النظم الخبيرة حاليا لتشخيص الأمراض والبحث عن المعادن وتحليل المركبات، والتوصية بالإصلاح، وأداء التخطيط المالي، ويمكن للنظم الخبيرة أن تسند لفعاليات والأنشطة التشغيلية والإدارية.²

ب.الشبكات العصبية:صممت الشبكات العصبية الصناعية من منظومات الحاسوب التي تحاكي في بنيتها ووظائفها الدماغ، وما تحتويه من بلايين الخلايا العصبية، ولكل خلية أكثر من عشرة آلاف نوع من المدخلات ولديه ارتباطات ووصلات مع الخلايا الأخرى، تحاول الشبكات العصبية أن تكتسب الخصائص الجوهرية للدماغ الإنساني، من حيث الارتباطية المتشابكة التي تتميز بها، والمعالجة الموزعة والمتوازنة للمعلومات، التي تعتبر أساس الحوسبة العصبية، وعلى عكس المعالجة الإجرائية المتتابعة أساس الحوسبة التقليدية، حيث يقوم الحاسوب بتنفيذ المعالجة على أساس مهام معالجة متتالية (خطوة

¹علاء الدين عبد القادر الجناي، مرجع سبق ذكره، ص.464-465.

²عماد الصباغ، مرجع سبق ذكره، ص. ص. 40-41.

بعد خطوة)، فإن جوهر الحوسبة العصبية هي المعالجة المتوازية (المتزامنة) التي تستفيد من ترابط عناصر المعالجة البسيطة (التي تسمى الوحدات أو العقد) التي تتكون منها الخلايا العصبية.¹

ج. المنطق الضبابي (المبهم): إن المنطق المبهم (الضبابي) هو في حقيقة الأمر منطق حاسوبي يقوم على الاحتمالية، أي البحث عن مستويات متعددة من الصحة، وهو على عكس المنطق البولياني الذي تعتمد عليه النظم المحوسبة، الحديثة التي تعالج القضايا الصحيحة والخاطئة بالرقمين بالواحد (1)، والصفر (0)، وقد تطور المنطق المبهم في جامعة كاليفورنيا الأمريكية، لتمكن الحاسوب من فهم اللغات الطبيعية الحية، والتي لا يمكن تمثيلها، بالإضافة إلى مسائل أخرى كثيرة ومتنوعة في الحياة، بكل من قيمتي الواحد والصفر، ومع أن المنطق المبهم (الضبابي) يتضمن قيمة الواحد والصفر كنهايتين أو كمتطلبين متباعيين الحقائق، إلا أنه يتضمن أيضاً حالات متعددة من الصحة (حالات صحة بنسب مئوية مثلاً).²

د. الخوارزميات الجينية: مثلما اعتمدت نظم الشبكات العصبية على فكرة محاكاة بنية ووظائف الدماغ ولو بنسبة القطرة إلى البحر فقد استندت نظم الخوارزميات الجينية إلى فكرة تمثيل التطور البيولوجي للكائنات الحية. وقد ظهرت هذه التقنية لأول مرة في السبعينات من القرن الماضي وذلك من خلال الجهود البحثية الحديثة التي قدمها جون هولند "JOHN Holland" من جامعة ميشيفان "Michigan" وأسهم فيها آخرون وكان يقصد منها تحسين أداء نظم الحاسوب في البحث عن الحلول المثلى.

إن الفكرة الرئيسية لنظم وتقنيات الخوارزميات الجينية هي إنشاء مجتمع الحلول المشكلة تم العمل على إنتاج أجيال جديدة من الحلول أفضل من الحلول السابقة ومن خلال إعادة إنتاج أو الانتخابات الطبيعي للحلول الأفضل ولأن البقاء للأفضل حسب المبدأ الدارويني، فإن الحلول الجيدة هي التي تبقى وتستبعد الحلول الرديئة من المجتمع.³

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص ص. 134- 135.

² سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2005، ص ص. 36- 37.

³ علاء عبد الرزاق السالمي و خالد إبراهيم السليطي، مرجع سبق ذكره، ص. 142.

المبحث الثالث: ماهية نظم المعلومات الحديثة

عندما عجز الأداء اليدوي عن ملاحقة حجم التعاملات اليومية لمنظمات الأعمال، ظهرت الحاجة للاستعانة بالقدرات التشغيلية للحاسبات الآلية بغرض الاستفادة من سرعتها الكبيرة في أداء وتنفيذ العمليات بدقة متناهية ولفترات زمنية طويلة، يصعب على الجهد البشري القيام بها دون اجهاد أو أخطاء. ومنه ظهر مصطلح جديد لنظم المعلومات يواكب هذه التطورات والتغيرات وهو نظم المعلومات المبنية على الحاسبات الآلية والذي يسمى أيضا بنظم المعلومات الحديثة.

يهدف هذا البحث إلى استعراض مفهوم نظم المعلومات الحديثة ووظائفها بالإضافة إلى المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الحديثة، وكذا أهم التحديات التي تواجهها.

المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات الحديثة ووظائفها

سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى مفهوم نظم المعلومات الحديثة وأهم الوظائف التي تقوم بها هذه النظم وذلك من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات الحديثة ووظائفها.

المطلب الثاني: المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الحديثة.

المطلب الثالث: تحديات نظم المعلومات الحديثة

أولا: تعريف نظم المعلومات الحديثة

لقد تعددت التعاريف التي قدمت لنظم المعلومات الحديثة ومن أهم هذه التعاريف نذكر:

التعريف الأول: لقد بنيت الهياكل التنظيمية على أساس الوظائف التي تقوم بها المنظمة، هذه الأخيرة (وظائف المنظمة)، يتم دعمها بتطبيقات وبرامج مختلفة، يشار إليها عادة باسم أنظمة المعلومات الوظيفية، والتي تشكل إطارا متكاملا، بحيث يرتبط كل نظام فرعي للمعلومات بمجال وظيفي مهم في المنظمة، تتفاعل هذه المنظمة مع بنية المنظمة الداخلية والخارجية مشكلة بذلك نظام معلومات متكامل، يتكون من عدد محدد من النظم الوظيفية الفرعية للمعلومات، والتي تشترك في عناصر جوهرية لا غنى عنها لأي منظمة وهي: الأهداف الاستراتيجية، استراتيجية الأعمال الشاملة، معايير الجودة الشاملة، وإجراءات وقواعد العمل الضرورية لإنجاز الأهداف.¹

¹ شياخي غنية، تكامل أنواع نظم المعلومات وأثره في ترشيد اتخاذ القرارات، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2014-2015، ص. 129.

التعريف الثاني: كما عرفت نظم المعلومات الحديثة (نظم المعلومات المبنية على الحاسبات) بأنها ترتيب من الأفراد والأنشطة والبيانات وتقنيات المعلومات (المكونات المادية وغير المادية وشبكات اتصال الحاسبات) التي تعمل بصورة متكاملة بغرض دعم وتحسين العمليات اليومية للأعمال المختلفة، ومساعدة الإدارة في حل المشاكل وتوفير المعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات.

التعريف الثالث: تعرف نظم المعلومات الحديثة أو نظم المعلومات المبنية على الحاسبات على أنها مجموعة مترابطة من المكونات المادية للحاسبات الآلية وغير المادية والأفراد وقواعد البيانات والاتصالات والإجراءات، التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع وتخزين ثم تحويل البيانات إلى معلومات تقيد عمليات اتخاذ القرارات.¹

من خلال تعاريف التي تم التطرق إليها مسبقاً، يمكن استنتاج التعريف الإجرائي التالي:

نظم المعلومات الحديثة هي خليط من المكونات المادية وغير المادية المستخدمة في إنتاج المعلومة والأفراد القائمين على تشغيل واستخدام تلك المعلومة، كما أنها تفاعل لمجموعة من الأنظمة الفرعية للمعلومات فيما بينها، مشكلة بذلك نظام معلومات متكامل.

ثانياً: وظائف نظم المعلومات الحديثة

تعد نظم المعلومات الحديثة، بأنها الاستخدام المتطور للتكنولوجيا المعلومات هذه الأخيرة التي تعتبر من مكونات نظم المعلومات، ونتيجة للتطور المستمر والسريع للوسائل التكنولوجية، فقد أصبح لنظم المعلومات الحديثة أدوار ووظائف عديدة تقوم بها في مجالات شتى ومتعددة ومن بين هذه الوظائف نذكر ما يلي:²

- تقديم أساليب وطرق جديدة في إنتاج وتقديم الخدمات وخاصة في المجال المصرفي، حيث استخدمت عدة تقنيات في هذه المصارف مثل: تبادل البيانات الإلكتروني، ومعالجة صور الوثائق والقيام بالعمل المصرفي عن بعد.

- تسمح بتعزيز القدرات البيعية والتسويقية، وزيادة جودة المنتجات والخدمات؛

- تساعد على إصلاح النظم الإدارية من حيث تسريع عملية صنع القرار، وإعطاء هذه النظم مرونة أكبر في القيام بواجباتها؛

- تقديم توفير معلومات دقيقة ومنظمة وقيمة تساعد الإدارات المالية لصناعة قراراتها المالية؛

¹ طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص. 112.

² عدنان رحيم عبيد الكنانى، أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صناعة قرارات الإدارة المالية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008، ص ص. 30- 31.

- تقديم احتياجات وطلبات العملاء بأفضل شكل ممكن، وتسهيل عملية التغيير والتحديث المستمر وفق التطور الحاصل؛
- تساعد المديرين في اكتشاف بصورة مبكرة عن الانحرافات في سير العمليات والتنبؤ بالمشكلات التي يمكن أن تحدث في المستقبل؛
- تساعد الإدارة العليا في وضع الخطط والبرامج الاستراتيجية الداعمة للتخطيط الاستراتيجي؛
- تسمح للمنظمات تحقيق الأهداف الموضوعة كاستمرارية والنمو والربحية؛
- قدرتها الفائقة في ربط العالم ببعضه البعض بصورة مذهلة فتحركت رؤوس الأموال بين الدول وانتقلت الشركات من بلدانها الأصلية إلى بلدان أخرى، وانتقال العمال من بلدانهم إلى بلد آخر للحصول على فرص أفضل العمل.

المطلب الثاني: المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الحديثة

- هناك العديد من المشاكل والمعوقات التي تواجه نظم المعلومات الحديثة من حيث تطبيقها واستخدامها في المنظمات وتتمثل أهمها في:¹
- عدم قدرة معظم مستخدمي هذه الأنظمة على استعمالها وتشغيلها بكفاءة وبطريقة صحيحة تسمح للوصول إلى الاستعمال الأمثل له، فليس كل المستخدمين مشاركين في عملية تصميم هذا النظام وبالتالي لا يستطيعون استعماله بالطريقة الفعالة والمثلى؛
 - من بين المشاكل كذلك التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الحديثة هو عدم موافقة الإدارة العليا أو مختلف المستويات الإدارية الأخرى على تطبيق هذا النظام، بحيث يجد مقاومة تحول دون تطبيقه وحتى لو طبق فإنه لا يصل إلى الأهداف المرجوة منه بسبب هذا المقاومة؛
 - كذلك من أهم المعوقات التي تواجه هو مستوى التعقد والمخاطرة التي تكتنف تنفيذه، فكلما ارتفعت درجة تعقد نظام المعلومات انخفضت احتمالات قدرة مستخدميه على استيعابه، ومن ناحية ثانية كلما ارتفعت درجة المخاطرة المتوقعة من تطبيق النظام، انخفضت بالتبعية احتمالات اتخاذ القرار بتنفيذ النظام في المنظمة، لتخوف الإدارة من هذا التطبيق؛
 - إن عملية تنفيذ النظام تتطلب كفاءة وعناية كبيرة، لذلك فإن أي خطأ في التنفيذ سيؤدي إلى فشل هذا النظام، وبالتالي حدوث خسارة كبيرة في التكلفة والجهد وبالتالي فأى خطأ صغير سيؤدي إلى كارثة كبرى.

ومن بين المشاكل والمعوقات التي تواجه استعمال نظم المعلومات الحديثة في الدول العربية هي:

¹ عدنان رحيم عبيد الكنانى، مرجع سبق ذكره، ص. 34.

- المعوقات التقنية والفنية والناجمة عن ضعف انتشار تقنية نظم المعلومات والاتصالات الحديثة في الكثير من الدول العربية، إضافة إلى قلة الوعي العام بما توفره هذه التقنيات من خدمات وهناك بلا شك حاجة إلى نوعية مستمرة بذلك؛
- وفي مجال انتشار الأنترنت فإن معظم الدول العربية لم تتجاوز المعدلات العالمية وهذا يعتبر عائق أمام تطبيق هذا النظام؛
- من ناحية أخرى، فإن من أهم المشاكل التي تحول دون تطبيق الأنظمة الحديثة هو عدم اهتمام بعض المؤسسات أو المصارف بأثر نظم المعلومات الحديثة والاتصالات على مستوى نجاح هذه المؤسسات والمصارف وكل الإدارات بشكل عام؛
- من بين المعوقات كذلك هو عدم وجود توافق ما بين النظم والتطبيقات المستعملة في الإدارات مما يؤدي إلى مخاطر كبيرة لكل الأطراف كخطر اختراق نظم المصارف مثلاً.

المطلب الثالث: تحديات نظم المعلومات الحديثة

يواجه تطبيق نظم المعلومات الحديثة في منظمات الأعمال بعض التحديات، يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:¹

1. **تحديات عمارة المعلومات:** تتمثل تحديات عمارة المعلومات في كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها ووظائفها، وأنشطتها، فخلق نظام جديد لمعلومات المنظمة هو أبعد من مجرد تركيب أجهزة حاسبات آلية جديدة.

فالنظام الجديد يتطلب إجراءات توضح كيفية التعامل معه، وتدريب الأفراد على استخدام النظام بكفاءة، وتوزيع محطات العمل الطرفية على الأقسام المختلفة المنظمة، وبناء شبكات الاتصالات بين تلك المحطات والأقسام، وكيفية التنسيق بينهم.

2. تحديات العولمة

أدت ظاهرة العولمة إلى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف أنحاء العالم، وأصبحت المنظمات تعمل وتتنافس في سوق عالمي يتأثر بالمتغيرات الاقتصادية.

وتمثل العولمة تحدياً لنظام المعلومات المطبقة في المنظمات، حيث يتطلب تصميم النظام مراعاة الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة، وبالتالي يقتضي ذلك تطوير نظم معلومات متكاملة يطلق عليها نظم المعلومات متعددة الجنسيات تتيح لمستخدميها استخدام أكثر من لغة التعامل معها.

¹ طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص ص. 114-116.

3. تباين قدرات نظم المعلومات عن قدرات المنظمات

من الملاحظ أن التطور الفني في تقنيات نظم المعلومات يتحرك بصورة أسرع كثيرا من الهياكل التنظيمية ومن قدرة المنظمات على استيعاب وتطبيق هذا التطور ويتطلب علاج هذه الفجوة إعادة تصميم للهياكل التنظيمية، أو إعادة هندسة أعمال المنظمة، وذلك على النحو الذي يحقق التكافؤ بين الهياكل التنظيمية داخل المنظمات والتطور السريع في تقنيات نظم المعلومات.

4. الحمل المعلوماتي الزائد

يفترض عن تصميم أي نظام المعلومات مراعاة التوازن بين تيار المعلومات المتدفق على مستخدمى القرار وبين قدراتهم على استيعاب حجم تلك المعلومات المتدفقة.

فإذا كانت عملية اتخاذ القرار لن تتم بصورة فعالة في حالة نقص المعلومات وعدم امكانية الوصول إليها بسهولة، ففي المقابل سيؤدي حجم المعلومات الزائد عن القدرة الاستيعابية لمستخدمى القرار إلى ما يعرف بالحمل المعلوماتي الزائد.

5. المقاومة التنظيمية

إن تطبيق تقنيات نظام حديث يتطلب من قيام العاملين بالمنظمة بتعديل المهام الموكلة، أو القيام بها جديدة، كما يتطلب من ناحية ثانية تعديلات في الهيكل التنظيمي للمنظمة ليسمح بوجود مسارات لممرور معلومات النظام الحديث، وخطوط اتصال بين مستخدميه. والأمر الذي يجعل هؤلاء العاملين يرون أن تطبيق هذا النظام هو تهديد لمراكزهم التنظيمية، أو تقليص في درجة احتياج التنظيم لهم مما يولد مقاومة تعرف بالمقاومة التنظيمية للتغير.

خاتمة الفصل الأول

من خلال ما تطرقنا إليه في الفصل الأول يمكن استخلاص أن نظم المعلومات الحديثة هي نتاج لتطور نظم المعلومات وهي عبارة عن نظام متكامل، يتكون من عدد من الأنظمة الفرعية المتفاعلة فيما بينها، والذي يعتمد بشكل أساسي على الحواسب الآلية والتقنيات التكنولوجية الحديثة والاتصالات بين هذه الأنظمة الفرعية، وهناك عدة أنواع لهذه النظم الحديثة وهي في مجملها مفيدة وذات أهمية كبيرة، وتكمن أهميتها في مساعدة منظمات الأعمال في القيام بأنشطتها بشكل فعال وسريع ومتطور، رغم أن هناك العديد من المعوقات التي تقف أمام تطبيق الأنظمة الحديثة بالمستوى المرجو منها.

الفصل الثاني:

الإطار المفاهيمي للقرارات
المصرفية

تمهيد

سبق وأن بينا في الفصل السابق أهمية المعلومات كمورد من الموارد الاقتصادية للمنشأة ومحدد من محددات البقاء والنجاح في مجال الأعمال في العصر الحاضر وفي المستقبل المنظور ولما كان لنظم المعلومات كل الأهمية التي سبق التطرق إليها، فإنها تعتبر كذلك المحور الأساسي لعملية اتخاذ القرار ونقطة انطلاق جميع النشاطات والوسيلة الوحيدة لحل المشاكل، وحيث أن اتخاذ القرار المصرفي يمثل العمود الفقري للعمل المصرفي، فقد حرصت نظم المعلومات خاصة باستخدام الحاسب الآلي على مساندة من يتخذ القرارات وذلك بتشخيص وتحليل المشكلات التي يستعصى الإلمام بكل جوانبها والتي تتطلب وقتا طويلا ومجهودا معتبرا، وهذا مايمكن البنوك من اتخاذ قرارات رشيدة ومثلى وفي الوقت المناسب.

لذا سنتطرق في هذا الفصل إلى الإطار النظري لعملية اتخاذ القرار، وأيضا مختلف القرارات التي تتخذ على مستوى البنوك وبعد ذلك إلى تحسين عملية اتخاذ القرار المصرفي وفي الأخير علاقة نظم المعلومات باتخاذ القرار.

المبحث الأول: ماهية اتخاذ القرار

تعتبر عملية اتخاذ القرارات الركيزة الأساسية التي تقوم عليها المنشأة، والحد الفاصل لنجاحها أو فشلها.

وفي هذا المبحث سنحاول أن نناقش الموضوعات المتعلقة بعملية اتخاذ القرارات وهي: مفهوم عملية اتخاذ القرار ومراحل اتخاذها، أنواع القرارات.

من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: مفهوم القرار وأهميته.

المطلب الثاني: مراحل وأنواع اتخاذ القرار.

المطلب الثالث: مدرسة اتخاذ القرار.

المطلب الأول: مفهوم القرار وأهميته

أولاً: مفهوم القرار

لقد تعددت آراء الكتاب والباحثين حول تحديد مفهوم القرار، إلا أن هذه التعريفات لا تختلف في مغزاها، ولذا يتسم عرض بعض هذه التعريفات كآلاتي:

تعريف 1: يعرف القرار على أنه عملية اختيار البديل الأفضل من بين مجموعة من البدائل المختلفة والمتاحة لمتخذ القرار.¹

تعريف 2: يعرف الباحث "Nigro" القرار على أنه "الاختيار الواعي بين البدائل المتاحة في موقف معين".²

تعريف 3: القرار حسب "هاريسون" هو "اللحظة في عملية تقييم البدائل المتعلقة بالهدف والتي عندها يكون توقع متخذ القرار بالنسبة لعمل معين بالذات يجعله يتخذ قرار يوجه إليه قدراته وطاقاته لتحقيق غايته".³

¹ ناصر محمد علي المجيلي، خصائص المعلومات المحاسبية وأثرها في اتخاذ القرارات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص محاسبة، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2009، ص.111.

² سليم بطرس جلدة، أساليب اتخاذ القرارات الإدارية، دار الراية، عمان الأردن، 2009، ص.13.

³ علاء فرحان طالب الدعي وفاطمة عبد علي سلمان المسعودي، المعرفة السوقية والقرارات الاستراتيجية، دار صفاء، عمان، الأردن، 2011، ص.136.

تعريف 4: يعرف القرار حسب برنارد (Barnard) بأنه ذلك التصرف العقلاني الذي يتأنى نتيجة التدابير والحساب والتفكير.¹

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف القرار على أنه: عملية المفاضلة بين مجموعة من البدائل المتاحة واختيار البديل الأنسب الذي يتميز بأكبر المزايا وأقل العيوب ويحقق الأهداف المرجوة منه.

ثانياً: أهمية القرار

إن موضوع اتخاذ القرارات يحظى في حياتنا اليومية بأهمية خاصة من الناحيتين العلمية والعملية وتكمن هذه الأهمية في:²

- فبالنسبة للفرد، فإن أهمية اتخاذ القرارات تبرز من خلال العديد من القرارات التي يتخذها الفرد في حياته اليومية التي يتأثر بها وتؤثر على الآخرين، فوظيفة المدير التنفيذي مثلاً تتصف باتخاذ القرارات أو تأجيلها أو عدم اتخاذها، فهو يتخذ قراراً عندما يوقع خطاباً أو يجيب على سؤال أحد مرؤوسيه، أو حين يعين رئيساً لقسم، أو يوافق على إجازة موظف؛
- أما بالنسبة لاتخاذ القرارات على مستوى الجماعات الصغيرة فهي قد حظيت بأهمية بالغة، حيث أنها تبرز من تأثر سلوك الفرد عضو المجموعة الصغيرة بسلوك الأفراد أعضاء الجماعات الإنسانية التي ينضم إليها، ومن أمثلة الجماعات الصغيرة هناك اللجان، المجالس، الأسرة، النقابات، والنوادي، والجمعيات المهنية وغيرها؛
- أما بالنسبة لأهمية اتخاذ القرارات على مستوى المنظمات، فإن أهمية اتخاذ القرارات تتزايد بتزايد درجة تعقدها، نتيجة لتضخم حجم المنظمات وانفتاحها على البيئات المختلفة، ولسرعة التغيرات التي أصبحت تتميز بها الحياة العامة، ويعود السبب في أهمية القرارات التنظيمية إلى كونها تتأثر وتؤثر على الأفراد والجماعات داخل التنظيم وخارجه. فتؤثر وبالتالي على الوضع الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع ككل؛

كما يرى "سيمون" رائد المدرسة اتخاذ القرارات أن الإدارة هي اتخاذ قرارات، فاتخاذ القرارات هو صلب العملية الإدارية بمنظمات العمل في عصرنا الحاضر.

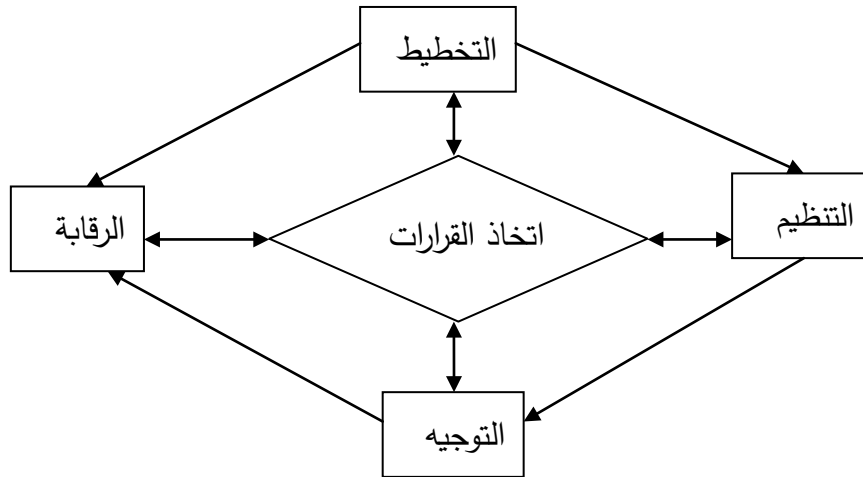
¹ علاء فرحان طالب الدعي وفاطمة عبد علي سلمان المسعودي، مرجع سبق ذكره، ص. 136.

² سليم بطرس جلة، مرجع سبق ذكره، ص. 14-15.

وتعتبر عملية اتخاذ القرارات عملية مستمرة ومتغلغلة في الوظائف الأساسية للإدارة، فالوظائف الإدارية كالتخطيط، والتنظيم والتوجيه، والرقابة، كذلك نشاطات الوظائف كالتسويق والإنتاج وإدارة الموارد البشرية، لا يمكن أن توجد لوحدها، بل أن وجودها هو نتيجة عملية اتخاذ القرارات.¹

ويظهر ذلك في الشكل التالي:

شكل رقم (03): أهمية اتخاذ القرار في العملية الإدارية.



المصدر: الشامي لبنان ونيو ماركو، "الإدارة، المبادئ الأساسية"، المركز القومي للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2001، ص.288.

المطلب الثاني: مراحل وأنواع اتخاذ القرار

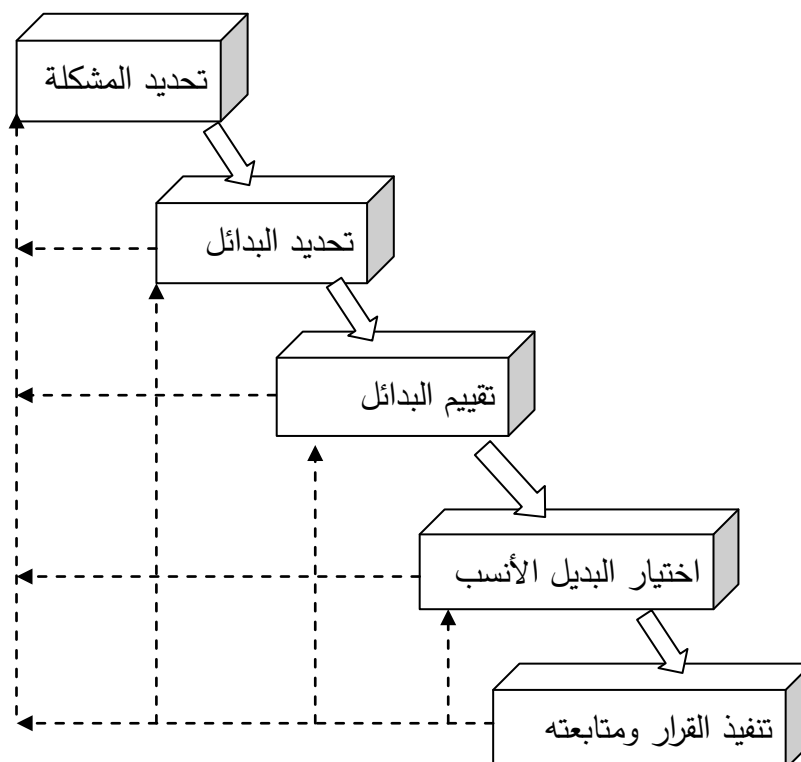
سنتناول في هذا المطلب المراحل التي تمر بها عملية اتخاذ القرارات بالإضافة إلى أهم أنواع القرارات.

أولاً: مراحل اتخاذ القرار

تتطوي عملية اتخاذ القرارات على مجموعة من المراحل المتعاقبة تشكل مخرجات كل مرحلة مدخلات للمرحلة التالية وصولاً إلى المخرج النهائي أي القرار الرشيد. والشكل التالي يبين هذه الخطوات.

¹ ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2009، ص.26.

الشكل رقم (04): مراحل عملية اتخاذ القرار



المصدر: مصطفى أبو بكر، بحوث عمليات وفعالية اتخاذ القرارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص. 24.

ومنه تتمثل خطوات اتخاذ القرار في:¹

1. **تحديد المشكلة:** من الأمور المهمة التي ينبغي على المدير إدراكها وهو بصدد التعرف على المشكلة الأساسية وأبعادها، هي تحديده لطبيعة الموقف الذي خلق المشكلة ودرجة أهمية المشكلة وعدم الخط بين أعراضها وأسبابها والوقت الملائم للتصدي لحلها واتخاذ القرار الفعال والمناسب بشأنها.
2. **تحديد البدائل:** ويتوقف عدد الحلول ونوعها على عدة عوامل منها: وضع المؤسسة السياسات التي تطبقها والفلسفة التي تلتزم بها، وإمكانياتها المادية والوقت المتاح أمام متخذ القرار، واتجاهات المدير (متخذ القرار)، وقدرته على التفكير المنطقي والمبدع الذي يعتمد على التفكير الابتكاري والتصور والتوقع وخلق الأفكار، مما يساعد على تصنيف البدائل المتوفرة وترتيبها والتوصل إلى عدد محدود منها.
3. **تقييم البدائل:** بعد تحديد البدائل المناسبة تأتي الخطوة التالية التي تتمثل في عملية تقييم البدائل وهي الغاية الأساسية لعملية اتخاذ القرار، وتركز مجهودات متخذي القرار في هذه الخطوة إلى تقييم البدائل التي تم تطويرها من خلال تحديد نقاط القوة والضعف (المزايا والعيوب)، أي الكلفة والعائد لكل بديل،

¹ مدونة صالح القرا، اتخاذ القرارات الإدارية (مراحلها، وأنواعها)، مدونة للعلوم الإدارية والمالية، ص. 22.

ويعتمد المدير في هذه الخطوة على خبراته وتجاربه السابقة، والتنبؤات والاجتهادات الشخصية أو الاستعانة بخبرات مضافة، للإحاطة الكاملة بإيجابيات وسلبيات كل بديل.¹

وهناك عدة معايير يستخدمها متخذي القرار في عملية تقييم البدائل أي تقدير إيجابيات وسلبيات كل بديل:

- أ. **درجة المخاطرة:** يتضمن كل بديل من البدائل المتاحة درجة معينة من المخاطرة، لذلك ينبغي على المدير إجراء موازنة فيما بين كل من المخاطرة والعوائد المتوقعة.
 - ب. **مدة استرداد رأس المال:** يستخدم هذا المعيار لمعرفة المدة التي يسترد فيها المستثمر رأس ماله، فكلما كانت مدة الاسترداد قليلة كلما كان بديل الحل مقبولا لديه أكثر من غيره من البدائل.
 - ج. **الاستغلال الأمثل للموارد:** ويقصد بذلك تحديد الموارد اللازمة لكل بديل على حدة، وتبرز هنا مسألة استخدام الأساليب الإدارية في المنشأة لتوفير الموارد البشرية وفقا للمواصفات المطلوبة من حيث التأهيل والتدريب، نوعية التكنولوجيا والأموال المخصصة للاتفاق.
 4. **اختيار البديل الأنسب (اتخاذ القرار):** بعد الانتهاء من عملية تقييم البدائل المتاحة لحل المشكلة تبلغ عملية اتخاذ القرار الذروة عندما يقوم المدير باختيار أحد هذه البدائل، أي عندما يختار البديل الأفضل أو الأنسب من بين هذه البدائل، والبديل الأفضل هنا، هو ذلك البديل الذي يتوقع أن يأتي بأفضل النتائج أو البديل الأكثر قدرة على حل المشكلة أو الاستفادة من الفرص المتاحة.
- وتعتمد هذه الخطوة إلى حد كبير على الحكم الشخصي، وهي تتصف بالصعوبة والتعقيد، لأن متخذ القرار لابد أن يأخذ في اعتباره كافة الاحتمالات المحيطة بالبديل (القرار)، وأن يوازن بينهما حتى يصل في النهاية إلى قناعة موضوعية بأن ما توصل إليه هو الأنسب للموقف وللمنظمة.
- ومن بين المداخل التي يعتمد عليها المدير في اختيار البديل الأفضل والتي يمكن الاسترشاد بها في اتخاذ قرار الاختيار هي:

- أ. **أن يكون القرار مقبولا:** أي انتقاء ذلك البديل الذي يحقق أعلى مستوى من النتائج المرضية التي يمكن للمنظمة تحمل أعبائها، وأن يحظى بقبول كافة الأطراف المعنية في المنظمة حتى لا يلقي أي معارضة في تنفيذه.
- ب. **أن لا يتعارض القرار مع تحقيق الأهداف:** ينبغي أن يكون الحل المعتمد قادرا على تحقيق أهداف المنظمة وكافة أفراد التنظيم ككل.

¹ غسان علي محمد هاشم، أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فعالية عملية صنع واتخاذ القرارات، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة سانت كليمنتس العالمية، المكلا، اليمن، 2013، ص ص. 98-99.

ج. إمكانية تنفيذ القرار: ينبغي أن يتناسب البديل المختار مع الإمكانيات المالية والبشرية المتاحة لضمان نجاح القرار.¹

5. تنفيذ القرار ومتابعته

إنه من الخطأ الاعتقاد بأن مهمة أي متخذ قرار أنه عند اعتماد القرار المطلوب قد انتهى كل شيء لأن القرار ليس بقراره وإنما بتنفيذه، وغالبا لا يقوم متخذ القرار بتنفيذه والذين يقومون بتنفيذه هو عادة المستوى الأول من الإدارة هم العاملون والفنيون ولذلك لابد من اقتناع هؤلاء الموظفين بما يقومون بإنجازه مما يدفعهم للاهتمام أكثر وبذل الجهد اللازم. وهذا لا يتحقق إلا إذا كانوا قد شاركوا في اتخاذ القرار واختيار هذا البديل. كما يجب ألا تقف أي إدارة على حدود تنفيذ القرار لأن متابعة تطبيقه والرقابة في عملية تطبيقه لمعرفة أي انحرافات أو اختلافات والقيام بتقويمها قبل وقوعها إن أمكن.²

ثانيا: أنواع القرارات

يقوم المدير خلال ممارسته للعمل الإداري باتخاذ العديد من القرارات التي تتباين من حيث أثرها على المنظمة وفعاليتها وكفاءتها وأهميتها والمتغيرات المطلوب دراستها عند اتخاذ القرارات ولذا يمكن تبويب القواعد التي تتخذ على أساسها أنواع القرارات كما يأتي:

1. حسب درجة الأهمية: يقسم القرار حسب هذا المعيار إلى:

أ. قرارات استراتيجية: وهي القرارات التي تتعلق بكيان التنظيم الإداري ومستقلة عن البيئة المحيطة به. وتتميز الطرازات الاستراتيجية بالثبات النسبي طويل الأجل، وبضخامة الاستثمارات أو الاعتمادات المالية اللازمة لتنفيذها، وبأهمية الآثار والنتائج التي تحدثها في مستقبل التنظيم، وبما يتطلبه اتخاذها من عناية خاصة وتحليلات لأبعاد اقتصادية ومالية واجتماعية واختصاص هذه القرارات يكون منوط بالإدارة العليا نظرا لأهميتها المنظمة.

ب. قرارات تكتيكية: وهي القرارات التي يتخذها غالبا رؤساء الأقسام أو الإدارات، أو ما يسمى بالإدارة الوسطى وغالبا ما تهدف هذه القرارات إلى تقرير الوسائل المناسبة لتحقيق الأهداف وترجمة الخطط، أو بناء الهيكل التنظيمي، أو تحديد مسار العلاقات بين العاملين أو تفويض الصلاحيات، وقنوات الاتصال، كما أن مثل هذه القرارات تتعلق بكيفية استغلال الموارد اللازمة للاستمرار في العمل سواء كانت مصادر مالية أو بشرية بما يحقق أعلى معدل من الأداء.

¹ غسان علي محمد هاشم، مرجع سبق ذكره، ص. 102.

² سعاد حرب قاسم، أثر الذكاء الإستراتيجي على عملية اتخاذ القرارات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011، ص ص. 55-56.

ج. **قرارات تنفيذية:** وهي القرارات التي تتعلق بمشكلات العمل اليومي وتنفيذه والنشاط الجاري في المنظمة. وتعتبر هذه القرارات من اختصاص الإدارة المباشرة أو التنفيذية في معظم الأحيان كما أن هذه القرارات تتميز بأنها لا تحتاج إلى المزيد من الجهد والبحث من قبل متخذه، هذا فضلا أن مثل هذه القرارات هي قصيرة المدى غالبا لأنها تتعلق أساسا بأسلوب العمل الروتيني وتكرر باستمرار ومن أمثلة هذه القرارات تلك التي تتعلق بالأسعار والتسويق والتخزين وصرف العلاوات الدورية وبتوزيع الأعباء على العاملين وبالأعمال المكتبية.

2. من حيث درجة توقعها: وتقسم إلى:¹

أ. **قرارات نمطية:** يقصد بالقرارات النمطية تلك القرارات المتكررة الصادرة في أوقات محددة مثل، قرارات الترقية السنوية للعالمين والعلاوات الدورية والإجازات وهي قرارات تصدر على النمط نفسه للقرارات السابقة لها طالما لا يوجد تعديل في القوانين واللوائح وتتميز بصفة الدورية والروتينية.

ب. **قرارات استثنائية:** وهي القرارات التي ترتبط بالمواقف نادرة الحدوث في حياة المنشأة كقرار زيادة رأس المال المستثمر وقرار إدخال منتج جديد أو تغيير نشاط المنشأة والقرارات اللازمة لمعالجة المشاكل التي لم يسبق المنشأة التعرض لها.

3. من حيث اتصالها بوظيفة المنظمة: وهي:²

أ. **قرارات تشغيل العاملين بالمنظمة:** وهي القرارات الخاصة بكل ما يتعلق بتشغيل العاملين منذ التحاقهم بالعمل حتى بلوغهم سن الإحالة للمعاش كقرارات الاختبار والتعيين والتدريب والأجور والترقية والحوافز وغير ذلك.

ب. **قرارات تتعلق بنشاط المنظمة:** طبقا لتقسيم أوجه نشاط المنشأة على أساس الوظائف المختلفة التي تؤديها المنظمة يصدر كل مدير تنفيذي عددا من القرارات الوظيفية المتعلقة بمجال عمله فمدير المشتريات يصدر القرارات الخاصة بإدارته واللائمة بتحديد مصادر الشراء المناسبة والكميات الاقتصادية للشراء والوقت المناسب ومستويات الجودة والأسعار ومدير الإنتاج يتخذ القرارات اللازمة بتنظيم المصنع داخليا وتحديد ومدير التسويق يتخذ القرارات الخاصة بخطط المنتجات والتشكيل والتوزيع والتميز والتبئين والتسعير ومنافذ التوزيع والإعلان والترويج.

4. من حيث طبيعة مشكلة القرار: وتوجد ثلاث أنواع وهي:³

أ. **القرارات المبرمجة:** هي القرارات التي تتخذ بالمشكلات واضحة التحديد وتكون عناصرها مفهومة ومحددة ويمكن قياسها. وغالبا ما تكون هذه القرارات التي يتخذها الإداريون متكررة وروتينية، مثل

¹ سيد صابر ثعلب، نظم دعم اتخاذ القرارات الإدارية، دار الفكر، عمان، الأردن، 2011، ص. 48.

² المرجع نفسه، ص ص 48-49.

³ منعم زمزير الموسوي، بحوث العمليات. مدخل علمي لاتخاذ القرارات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص ص 17-18.

إعادة الطلب عند مستوى معين للمخزون، أو مطالبة الزبائن المدينين بالدفع عند مستوى معين من المديونية وفترة محددة من التأخير. ولهذا يسهل برمجتها باستخدام النماذج الكمية الخاصة بظروف التأكد التام

ب. **القرارات شبه المبرمجة:** هي القرارات التي تكون فيها مشكلة القرار شبه محددة تماما، كأن تكون بعض الإجراءات محددة مسبقا، وهناك جوانب أخرى غير واضحة وليست معلومة لمتخذ القرار. مثل قرار تعيين موظف جديد هناك جانبين في هذا القرار ما يتعلق في تحديد مقدار الراتب لهذا الموظف الجديد يمثل جانب روتيني بالقرار أما ما يتعلق بجوانب الترقية لهذا الموظف تعتبر جوانب غير روتينية بالقرار لأنها غير معلومة لمتخذ القرار عند لحظة القرار في تعيين هذا الموظف الجديد.

ج. **القرارات الغير مبرمجة:** هي القرارات التي تتعلق بمشاكل غير واضحة التحديد بمعنى آخر إن تغيرات هذه المشاكل من حيث العدد والكمية والحدوث غير معلومة وتتخذ تحت ظروف عدم التأكد وتتطلب استخدام نماذج غير كمية حيث أنها غير محددة خاصة والتي تقوم على نظرية الاحتمالات والإحصاء الرياضي وغيرها. ويجب تصميم نظم تكنولوجيا المعلومات لتزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات من خلال إزالة أو إنقاص حالات عدم التأكد والغموض اللذين يحيطان بالقرارات شبه وغير المبرمجة وذلك من أجل مساندة متخذ القرار على اتخاذ قرارات أكثر واقعية وعقلانية.

5. حسب عدد متخذي القرار: وحسب هذا المعيار تقسم القرارات إلى:

أ. **قرارات فردية:** فالقرارات الفردية غالبا ما يتم اتخاذها من قبل المدير دون أن يستعين بمشاركة أو مشاورة العاملين والمعنيين بالقرار ويمثل هذا النوع من القرارات أسلوب التعامل الاستبدادي في المنظمة.

ب. **قرارات جماعية:** وهي تلك التي تمثل تفاعل أو مشاركة أراء عدد التعامل الديمقراطي في العمل الجماعي داخل هذه المنظمة، والقرارات الديمقراطية تختلف عن القرارات الاستثمارية فالقرارات الديمقراطية تعتمد على رأي الأغلبية، أم القرارات الاستشارية فهي تعتمد الرأي الصائب، والذي تثبت فيه الخبرة.

المطلب الثالث: مدرسة اتخاذ القرار وفعاليته

تعتبر مدرسة اتخاذ القرار من المدارس الفكرية العريقة والتي اعتبرت القرار هو جوهر العملية الإدارية، حيث كان الهدف الأساسي لها هو ترشيد القرار والرفع من فعاليته، وسنحاول في هذا المطلب إبراز أهم الأفكار التي جاءت بها المدرسة.

أولاً: مدرسة اتخاذ القرار

يعتبر العلماء والباحثين المهتمين بعلم الإدارة أن أي تطوير أو إصلاح للإدارة يرتبط بمدى النجاح في اتخاذ أفضل القرارات الممكنة، وبالتالي يصبح الاهتمام بترشيد عملية اتخاذ القرارات وتحديثها هو اهتمامها بتنمية العملية الإدارية.

ومن رواد هذا الفكر " هيوبرت سايمون" حيث يرى سايمون أن السلوك الإداري هو نتيجة لعمليات اتخاذ القرارات التي تجري في التنظيم، وبالتالي فإن فهم ذلك السلوك والتنبؤ به يقتضيان دراسة كيف تتخذ القرارات ومعرفة المؤثرات التي تحددها.

لقد لاحظ سايمون قصور مفهوم الرشد والمعياري الاقتصادي في اتخاذ القرار لا يستطيع الوصول إلى الحلول المثلى للمشكلات موضوع الدراسة وذلك للأسباب التالية:

- إن الحل الأمثل في فترة زمنية معينة قد لا يبقى كذلك في فترة أخرى.
- إن بدائل العمل المتاحة أمام متخذ القرار قد تكون كثيرة وان اختياره لإحداها يتوفر على إمكانياته وقدراته في دراسة جميعها، وتحديد نتائجها وتوفير الوقت اللازم لذلك.
- مواجهة متخذ القرار الكثير من العوامل الداخلية والخارجية التي لا يستطيع السيطرة عليها، أولاً يملك المعرفة بها أو القدرة على التنبؤ بها.¹

ولقد قسم سايمون صور الرشد في القرارات إلى أنواع هي:²

1. **الرشد الموضوعي:** وهو يعكس السلوك الصحيح الذي يسعى إلى تعظيم المنفعة في حالة معينة ويقوم على أساس توافر المعلومات الكافية عن البدائل المتاحة للاختيار ونتائج كل منها.
2. **الرشد الشكلي أو الذاتي:** وهو يعبر عن السلوك الذي يسعى إلى تعظيم إمكانية الحصول على المنفعة في حالة معينة بالاعتماد على المعلومات المتاحة بعد أخذ القيود والضغوط كافة التي تحد قدرة الإداري على المفاضلة والاختيار.
3. **الرشد التنظيمي:** وهو الذي يعكس سلوك متخذ القرار المتعلق بتحقيق أهداف المنظمة.
4. **الرشد الفردي:** وهو الذي يعبر عن سلوك متخذ القرار المتعلق بتحديد أهدافه الشخصية، كما أن السلوك قد يكون رشيداً.
5. **الرشد بصورة واعية:** إذا دعا إلى استخدام الوسائل المختلفة لتحقيق الغايات بصورة واعية.
6. **الرشد بصورة معتمدة:** كأن الفرد أو المنظمة يعتمدون القيام بالتصرف لتحقيق غايات محدودة.

¹ مرغى بلقاسم، مرجع سبق ذكره، ص. 43.

² شيخي غنية، مرجع سبق ذكره، ص ص. 159 - 160.

إن مساهمات سايمون أيضا في مجال اتخاذ القرارات، أنه قسمها إلى قرارات مبرمجة وقرارات غير مبرمجة حيث ذكر في كتابه عام 1977، بأن هذين المصطلحين استخداما من قبل في كتب الإدارة، ولكن بتسمية أخرى، وهي القرارات المرتبة، وغير المرتبة.

إذ رأى سايمون بأن القرارات موجودة بشكل سلسلة متصلة بحيث توجد في أحد أطرافها القرارات المبرمجة، وفي طرف آخر القرارات غير المبرمجة، أما القرارات المبرمجة فهي قرارات روتينية متكررة، وهذا النوع من القرارات تحكمه قواعد واضحة وتعتمد هذه القرارات عادة على الخبرات الشخصية لمتخذها وعلى معرفة المواقف السابقة المماثلة، أما القرارات غير المبرمجة فهي جديدة وغير متكررة، إذ لا توجد طريقة واضحة وواحدة لمعالجة المشكلة.

لقد طور سايمون نموذجا مقبولا لعملية اتخاذ القرار، ولقد ذكر سايمون بأن عملية اتخاذ القرار تتم وفق أربع مراحل أساسية وهي: مرحلة تحديد المشكلة، مرحلة التصميم، مرحلة البحث والاختيار مرحلة التطبيق أو التنفيذ.

ثانيا: فعالية اتخاذ القرارات

يتم تحليل وتقييم عملية اتخاذ القرارات باستخدام مقياس الفعالية، كما يستخدم في تحليل وتقييم النظم نوعين رئيسيين من مقاييس الأداء وهما الفعالية والكفاءة ومن ثم فالتساؤل الذي يدور هو كيف نحقق الفعالية للقرار؟ أي ما هي الأساليب التي من خلالها يحقق القرار الهدف المنشود.

حيث يقترن مفهوم الكفاءة بمفهوم الفعالية ولكن مفهوم الكفاءة يشير أساسيا إلى البعد الاقتصادي في طريقة تحديد الأهداف، إذ يتوجب على المنشأة تحقيق الأهداف المحددة بالموارد الموجودة وهي في الغالب محدودة مما يستلزم إدارتها بشكل اقتصادي، فمعنى الكفاءة هي حسن استخدام النشاطات بما يحقق أحسن النتائج الممكنة بأقل تكلفة ممكنة أما الفعالية فهي القدرة على تحقيق الأهداف مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك.

إن فعالية القرارات لا تقيم بعدد القرارات التي يضطر المدير لاتخاذها ولكن بنوعية هذه القرارات من حيث فعاليتها في حل مشكلة معينة أو في استغلال فرصة ما.

ففعالية القرارات تتحدد بنوعية القرارات ومدى قبول القرار من طرف الأفراد الذين ينبغي عليهم أن ينفذوه، فإذا كان القرار ليس فعالا فلا بد من زيادة مستوى القبول، ولكن يحتمل كثيرا أنه عندما تزداد درجة القبول فإن النوعية تنقص وعلى ذلك فإنه يجب إجراء موازنة بين مستوى الجودة ومدى القبول.¹

وحتى يكون القرار جيد يجب أن يأخذ بعين الاعتبار عنصرين أساسيين وهما:

¹ فريد كورتل و وإلهام بوغليطة، الاتصال واتخاذ القرارات، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان الأردن 2010، ص ص. 181-183.

جودة القرار ونوعيته، أي مدى حرصه على الجوانب القانونية والإدارية، وقبول هذا القرار من المنفذين، أو التبصر والإحساس بأولئك المتلقين للقرار وهل يمكن أن يتفاعلوا معه وأن يجعلوه مجسدا ومحققا للأهداف أم هم نابذوه وحتى ولو قاموا بتنفيذه فسيكون بطريقة غير سليمة.

1. عوامل زيادة فعالية عملية اتخاذ القرارات

إن عملية اتخاذ القرارات، تمثل الجزء الرئيسي من عمل المدير، لذلك فإن كل مدير يتخذ العديد من القرارات يوميا، وهناك مجموعة من العوامل التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار لزيادة فعالية اتخاذ القرارات تتمثل أهمها فيما يلي:¹

- التركيز على تحديد المشكلة والبحث عن البدائل واختيار البديل المناسب لحل المشكلة؛
 - الاعتماد على قاعدة كافية ودقيقة من البيانات حول المشكلة؛
 - الاستخدام المناسب ليكون وصولا لمعلومات الحديثة أثناء مراحل عملية اتخاذ القرارات، بغرض إنتاج معلومات دقيقة ومصنفة حسب احتياجات متخذ القرار؛
 - إدراك أن كل قرار ينطوي على نتائج متوقعة وأخرى غير متوقعة، ومن ثم يجب تقدير تأثير أبعاد هذه النتائج غير المتوقعة؛
 - إن عملية اتخاذ قرارات غير روتينية لابد أن تتطوي على التفكير الخلاق والابتكار في تنمية الحلول البديلة؛
 - الاهتمام بالأسلوب الجماعي عند اتخاذ القرارات، وذلك للاستفادة من الخبرات والتخصصات المتنوعة للآخرين؛
 - التكيف مع التغير في المواقف المحيطة حتى يضمن المدير النجاح للقرار؛
 - متابعة تنفيذ القرار وكشف المعوقات التي تحول دون تطبيقه؛
 - تعديل القرار، إذا تم اكتشاف عدم فعاليته في معالجته المشكلة المعنية؛
 - أن يأخذ في عين الاعتبار العوامل المؤثرة في الموقف ليس فقط داخل المنشأة ولكن أيضا العوامل الخارجية مثل: المناقشة والظروف السياسية...إلخ.
- إن المشاركة والاهتمام بفريق العمل وروح المشاركة الفعالة لكل فرد في الشركة كل ذلك في سبيل الوصول إلى خدمة متميزة للعملاء تسهم في تحسين الوضع المالي للمنشأة وزيادة أرباحها، حيث أن المنظمات في العصر الحديث أصبحت لا تعمل فقط على إرضاء العملاء وإبهارهم بما لا يتوقعونه كما يقول اليابانيون فجودة خدمة العميل هي تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية أما

¹ فريد كورتل و وإلهام بوغليطة، مرجع سبق ذكره، ص ص 185- 186.

الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم وسلوكياتهم وممارستهم اللفظية) مع العملاء.¹

2. محددات جودة خدمة العملاء

ويمكن الإشارة إلى مجموعة من المحددات لجودة الخدمة وهي:²

- **المحدد المالي:** وهي الأمور المرتبطة بالمرافق والتسهيلات المادية التي توفرها المنظمة في سبيل خدمة عملائها.
- **المحدد المرتبط بالاستجابة:** وهو رغبة واستعداد وقدره موظفي المنظمة على تقديم الخدمة المناسبة للعملاء.
- **المحدد المرتبط بالثقة:** وهو قدرة المنظمة على إنجاز الخدمة التي وعدت بها بشكل دقيق وثابت.
- **تأكيد الثقة المتبادلة:** وتعود إلى المعرفة وحسن الضيافة من قبل الموظفين وقدرتهم على زرع الثقة بينهم وبين مستلمي الخدمة (الزبائن)
- **المحدد المرتبط بالعناية:** وتعود إلى الرعاية وتركيز الخدمة على أساس فردي من خلال حاجات الزبائن.

¹ مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص ص. 180- 181.

² المرجع نفسه ص ص 18.1- 182.

المبحث الثاني: أنواع القرارات المصرفية

تقوم البنوك بالعديد من الأنشطة والعمليات، وتقدم خدمات متعددة كل هذا يحتاج إلى اتخاذ قرارات هامة وحاسمة ومن أهم هذه القرارات، قرار الائتمان والمتمثل في منح القروض، قرار الاستثمار بالإضافة إلى قرار التمويل، ويستعين البنك في اتخاذ هذه القرارات على طرق وأدوات التحليل من أجل اختيار البديل الأنسب واختيار قرار صائب ورشيد.

لذا سيتم التطرق إلى مختلف هذه القرارات من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: قرار الائتمان.

المطلب الثاني: قرار الاستثمار

المطلب الثالث: قرار التمويل.

المطلب الأول: قرار الائتمان

إن من أهم العمليات التي تقوم بها المصارف عملية منح الائتمان والتي تتجلى في عملية الإقراض لصالح العملاء لقاء فوائد وضمانات تختلف باختلاف طبيعة العمليات والموارد المقرضة، وللقيام بهذه العملية يقوم المصرف بصياغة القرار الائتماني والذي يعتبر المحصلة النهائية للدراسة الائتمانية، وتعتبر خطوة هامة وضرورية، حيث أن سوء صياغة القرار الائتماني سواء من حيث حجمه أو من حيث برنامج سداد... إلخ، قد يؤثر سلباً على نشاط العمل وبالتالي قدرته على سداد الائتمان الممنوح، لذا يجب على المصرف أن يتخذ هذا القرار بخطى ثابتة ومدروسة لتفادي أية مشاكل قد تعرقل عمله.

أولاً: العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني

بعد دراستنا لخصائص الإقراض الجيد، يمكن أن نستنتج أن هناك مجموعة من عوامل مترابطة ومتكاملة تؤثر في اتخاذ القرار الائتماني في أي مصرف. بعضها يرتبط بالعمل طالب الائتمان، وبعضها يرتبط بالمصرف، والبعض الآخر يرتبط بالتسهيل الائتماني وتتمثل هذه العوامل في:

1. العوامل الخاصة بالعمل:

بالنسبة للعمل تقوم عوامل: الشخصية ورأس المال والقدرة على إدارة نشاطه وتسديد التزاماته والضمانات المقدمة والظروف العامة والخاصة التي تحيط بالنشاط الذي يمارسه العمل، تقوم جميعها بدورها في تقييم مدى صلاحية العمل للحصول على الائتمان.¹

¹ تانيا قادر عبد الرحمان، دور التحليل المالي في تشخيص عوامل القوة والضعف في القوائم المالية للشركات المقترضة عند اتخاذ القرار الائتماني المصرفي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 26، جامعة كركوك، 2012 ص.15.

2. العوامل الخاصة بالمصرف: وتبرز في:¹

- أ. درجة السيولة التي يتمتع بها المصرف: هي أن يكون للمصرف فوائض مالية تزيد عن حاجته، وبالتالي يمكن أن يستعملها لمنح الائتمان.
- ب. إستراتيجية المصرف في اتخاذ قرار الائتمان: يتخذ المصرف إستراتيجية خاصة به، حيث تؤثر هذه الإستراتيجية على القرار الائتماني الذي يتخذه.
- ج. الهدف العام للمصرف: بالرغم من أن تحقيق الأرباح هو الهدف الأساسي للمصارف إلا أن هناك مجموعة أخرى من الأهداف تسعى المصارف إلى تحقيقها مثل السيولة، والاستقرار وتحقيق التنمية وغيرها.
- د. حصة المصرف من السوق: تسعى المصارف دائما لزيادة حصتها السوقية من خلال ما تقدمه من تعاملات مميزة لا تقدمها المصارف الأخرى.
- هـ. إمكانيات المصرف المادية والبشرية: وتشمل الكفاءات الإدارية، وخبرة القائمين على عملية منح الائتمان، فكلما كانت إمكانيات المصرف جيدة كلما زادت درجة استعداده على منح الائتمان من عدمه.

3. العوامل الخاصة بالتسهيل الائتماني: ويمكن حصر هذه العوامل فيما يلي:²

- المدة الزمنية التي يستغرقها القرض أو التسهيل، أي المدة التي يستغرقها العميل من أجل تسديد كل التزاماته اتجاه البنك، لذلك يجب مراعاة الإمكانيات الفعلية للعميل بالإضافة إلى العائد المتوقع من النشاط الذي يقوم به؛
- مصدر السداد الذي يعتمد عليه العميل المقترض لسداد مبلغ القرض منه؛
- طريقة السداد المتبعة، أي هل سيتم سداد القرض أو التسهيل دفعة واحدة في نهاية المدة، أم سوف يتم سداده على أقساط دورية، وذلك بما يتناسب مع إيراداته وموارده الذاتية؛

نوع التسهيل المطلوب وهل يتوافق مع السياسة العامة للإقراض في المصرف أم يتعارض معها.

الغرض من التسهيل.

مبلغ هذا القرض أو التسهيل ولذلك أهمية خاصة، حيث أنه كلما زاد المبلغ عن حد معين كلما كان المصرف أحرص في الدراسات التي يجريها خاصة أن نتائج عدم سداد قرض بمبلغ ضخم تكون صعبة وقد تؤثر في سلامة المركز المالي للمصرف.

¹ أسامة محمود دموسي، دور المعلومات المحاسبية في ترشيح القرارات الائتمانية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، جامعة غزة، فلسطين، 2010، ص.50.

² محسن أحمد الخضير، الديون المتعثرة "الظاهرة، الأسباب، العلاج"، انتيتراك للنشر، القاهرة، 1996، ص. 321.

مما سبق يمكن تلخيص أهم العوامل المؤثرة على القرار الائتماني في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): مجموعة العوامل المؤثرة على قرار وسياسة الائتمان.

القواعد العامة لمنح لائتمان	عوامل مرتبطة بالبنك	عوامل مرتبطة بنوع التسهيل الائتماني المقدم
شخصية العميل السمعة والخلق	أهداف البنك	الغرض من الائتمان
الطاقة المالية والإدارية للعميل	الإمكانات المادية والبشرية للبنك	مدة الائتمان
القدرة التمويلية الذاتية للعميل	معدل تركيز البنك في السوق	مبلغ الإئتمان
القدرة التمويلية الذاتية للعميل	اعتبارات السيولة	أسلوب الائتمان
الضمانات المقدمة من العميل	إستراتيجية البنك	مصدر السداد
الظروف الاقتصادية المحيطة	السياسة الائتمانية والمصرفية للبنك	مدى ملائمة هذا الائتمان للسياسة الائتمانية

المصدر: Peiry. 1977p. 30

ثانيا: أدوات التحليل المالي ودوره في تقييم طلبات الائتمان

1. القوائم المالية

إن التحليل المالي يتم على القوائم المالية لعملاء المصارف طالبي الائتمان، وأن النتائج التي يصدر عنها هذا التحليل تمثل أحد العوامل التي يتوقف عليها قرار منح الائتمان وتتمثل هذه القوائم فيما يلي:

أ. قائمة المركز المالي: وهي القائمة التي تعكس الوضع المالي للعميل خلال لحظة معينة من خلال عرض جانب الأصول الذي يوضح استثمارات العميل طالب الائتمان، أما جانب الخصوم فيوضح مقدار ما تم تحويله من خلال الاقتراض من الغير (الالتزامات) أو من خلال الملاك (حقوق المساهمين).¹

¹ أحمد ياسين حمد الجعافرة، مدى استخدام النسب المالية في اتخاذ القرارات التمويلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، 2012، ص.37.

- ب. **قائمة الدخل:** تسمى أيضا بقائمة الربح، وتعرف بأنها بيان يلخص إيرادات ومصاريف المؤسسة خلال فترة زمنية معينة، عادة ما تكون سنة أي أنها تبين نتائج العمليات التشغيلية التي قامت بها وأسفرت عنه هذه العمليات من تحقيق أرباح أو خسائر.¹
- ج. **قائمة التدفقات النقدية:** وهي من القوائم التي أصبحت جزءا مهما من القوائم الختامية لحسابات المنشآت بعد أن كشفت التطبيقات الحاجة الماسة لإعدادها، وذلك للانتفاع من المعلومات المقدمة لما يتم إدخاله إلى المنشأة والتدفقات الخارجية الخاصة بها والتي تهتم بإظهار مدى السيولة النقدية التي تتوفر المنشأة خلال الدورة المالية ومدى قدرتها على مواجهة التزاماتها النقدية الخارجية.²
- د. **قائمة التغير في حقوق المساهمين:** وهي القائمة التي تظهر التغيرات التي تحدث في رأس المال زيادة أو انخفاضا بالإضافة إلى التغيرات في الأرباح المحتجزة خلال الفترة المالية، وبالتالي فإنها توضح التطورات التي حدثت على حقوق المساهمين.³

¹ عيادي عبد القادر، دور وأهمية نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ قرارات التمويل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2007-2008، ص.50.

² منير شاكر محمد وإسماعيل عبد الناصر نور، التحليل المالي مدخل صناعة القرار، دار وائل، الأردن، 2008، ص ص 17-18.

³ أحمد ياسين حمد الجعافرة، مرجع سبق ذكره، ص.38.

المطلب الثاني: قرار الاستثمار

يعتبر الاستثمار جوهر عملية التنمية الاقتصادية، لما له من أهمية كبيرة في تطوير المجتمع كونه من الوسائل المحددة والضرورية لترقية مختلف الميادين السياسية الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية.

ويتمحور الهدف الرئيسي من القرار الاستثماري هو الرغبة في تعظيم العائد المحقق على الاستثمار وذلك في حدود المستوى المقبول من المخاطرة. وعليه يتوقف نجاح المستثمر في تحقيق هذا الهدف على مدى قدرته على إدارة استثماراته وبقدر يحقق التوازن المطلوب بين عنصري الربحية والأمان، ولذلك يعتبر القرار الاستثماري أهم وأصعب وأخطر القرارات التي يتخذها المستثمر.

أولاً: أنواع القرارات الاستثمارية مراحل اتخاذها

يعتبر القرار الاستثماري خطوة أولية لاختيار البدائل المتاحة بغية تحقيق أكبر عائد وبأدنى مخاطرة، وهناك ثلاثة أنواع من القرارات الاستثمارية وهي قرار الشراء، قرار التداول وقرار البيع، كما يمر اتخاذ القرار الاستثماري بمجموعة من المراحل.

1. أنواع القرارات الاستثمارية: كل قرار استثماري يقوم به المستثمر، يهدف من ورائه إلى تعظيم الفوائد وتدنية المخاطرة، ومن أجل تحقيق هذه الغاية، يواجه المستثمر ثلاث أنواع من القرارات الاستثمارية هي:¹

أ. قرار الشراء: يتخذه المستثمر عندما يشعر بأن قيمة الأداة الاستثمارية ممثلة بالقيمة الحالية للتدفقات النقدية المتوقعة منها محسوبة في إطار العائد والمخاطرة تزيد عن سعرها السوقي أو بعبارة أخرى عندما يكون السعر السوقي أقل من قيمة الأداة الاستثمارية وذلك كما يراه المستثمر. مما يولد لديه حافزاً لشراء تلك الأداة سعياً وراء تحقيق مكاسب رأسمالية من ارتفاع يتوقعه في سعرها السوقي مستقبلاً.

يترتب على ما سبق تولد ضغوط شرائية في السوق على تلك الأداة مما يؤدي إلى رفع سعرها السوقي في الاتجاه الذي يخفض الفارق بين السعر والقيمة.

¹ محمد مطر، إدارة الاستثمارات (الإطار النظري والتطبيقات العملية)، ط6، دار وائل، عمان، الأردن، 2013، ص ص 38-39.

ب. قرار عدم التداول: يترتب على الحالة السابقة والناجمة عن ضغوط الشراء أن تستجيب آلية السوق لتلك الضغوط فيواصل السعر الارتفاع إلى نقطة يتساوى فيها السعر السوقي لتلك الأداة إلى نقطة يتساوى فيها السعر السوقي مع القيمة من وجهة نظر المستثمر.

وهنا يصبح السوق في حالة توازن تفرض على من كان لديهم حوافز للشراء التوقف عن الشراء، وكذلك من كان لديهم حوافز للبيع أيضا التوقف عن البيع. فيكون القرار الاستثماري في هذه الحالة هو عدم التداول.

لأن المستثمر عند هذه النقطة يكون في وضع تنتهي لديه الآمال لتحقيق مكاسب رأسمالية مستقبلية، كما تنتهي لديه أيضا ولو مؤقتا المخاطر من انخفاض السعر في المستقبل القريب إلا إذا تغيرت الظروف السائدة، ولذا يقرر الاحتفاظ بالأداة الاستثمارية.

ج. قرار البيع: بعد حالة التوازن التي تمر في السوق عندما يتساوى السعر مع القيمة تعمل ديناميكية السوق فتخلق رغبات إضافية فيه لشراء تلك الأداة من مستثمر جديد وفي نطاق نموذجه الخاص بالقرار أي مستثمر يرى بأن في تلك الأداة يزيد عن القيمة.

وهكذا يرتفع السعر عن القيمة مولدا بالتالي حافزا لدى غيره للبيع فيكون قرار المستثمر حينئذ هو قرار البيع.

ذلك يخلق ظرفا جديدا ينعكس على آلية السوق ليصل إلى نقطة يصبح فيه المعروض من الأداة أكثر من الطلب عليه فيتجه السعر السوقي للأداة الاستثمارية للهبوط مرة أخرى.

2. مراحل اتخاذ قرار الاستثمار

هناك أربعة مراحل أساسية لاتخاذ قرار الاستثمار وهي:¹

أ. تحديد نوعية الاستثمار: حيث يتطلب الشروع في اتخاذ قرار الاستثمار طويل الأجل أن تقوم المؤسسة بتجميع البيانات الخاصة بالاستثمارات المتاحة وتحليلها ووضع البدائل المختلفة لاختيار أفضلها، ثم اختيار بدائل التنفيذ والتمويل الاقتصادية والمشروعات الاستثمارية طويلة الأجل المحتملة التنفيذ هي بصفة عامة إما استثمارات جديدة، وإما استثمارات توسعية، وإما استثمارات تتعلق بالإحلال والتجديد.

ب. تحديد البدائل الممكنة: قد تتعدد البدائل المتاحة للمستثمر وفي هذه الحالة يجب تحديد مزايا وعيوب كل بديل (عائد وتكلفة) تمهيدا للاختيار وفي حالات أخرى تنحصر الاختيارات في بديل واحد وهنا يتم تحديد التكلفة والعائد له لاتخاذ قرار القبول والرفض

¹ منصور الزين، تشجيع الاستثمار وأثره على التنمية الاقتصادية، دار الراية، عمان، الأردن، 2012، ص ص. 66-67.

ج. تحديد مزايا وعيوب كل بديل: يتم ذلك بإتباع طرق تقييم موضوعية تعطي عند تطبيقها على كل بديل نتائج رقمية تعبر عن النتيجة النهائية المقابلة بين التكلفة والعائد المرتبطة بالبديل المطروح.

د. اتخاذ القرار الاستثماري: يتم ذلك من خلال نتائج المرحلة السابقة وذلك بإقرار البديل الذي ينتج عنه أفضل نتائج رقمية

ثانياً: المبادئ التي يقوم عليها قرار الاستثمار

هناك مجموعة من المبادئ العامة التي يجب على المستثمر مراعاتها عندما يريد أن يتخذ قراراً استثمارياً باختيار أحد البدائل المتاحة ومن هذه المبادئ ما يلي:¹

1. مبدأ الاختيار: أن المستثمر الرشيد يبحث دائماً عن فرص استثمارية جيدة تحقق له أرباحاً من جهة وتناسب مدخراته من جهة أخرى وبالتالي عليه أن يختار البديل الذي يحقق له هذان الشرطان، كما يفرض هذا المبدأ على المستثمر الذي ليست له خبرة في هذا المجال أن يستعين بالوسطاء الحاليين ممن لديهم خبرة في هذا المجال.
2. مبدأ المقارنة: أي المفاضلة بين البدائل المتاحة، واختيار البديل الأفضل منها، وتتم عملية المقارنة بالاستعانة بالتحليل الفني أو الأساسي لكل بديل ومقارنة نتائج هذا التحليل لاختيار البديل الأفضل من وجهة نظر المستثمر حسب مبدأ الملائمة.
3. مبدأ الملائمة: يقوم هذا المبدأ على أساس أن لكل مستثمر نمط تفضيل يحدد درجة اهتمامه بالعناصر الأساسية لقرار الاستثمار والتي يكشفها التحليل الفني أو الأساسي وهي:
 - معدل العائد على الاستثمار؛
 - درجة المخاطرة التي يتصف بها ذلك الاستثمار؛
 - مستوى السيولة التي يتمتع بها كل مستثمر وأداة الاستثمار.
4. مبدأ التنوع: حيث يلجأ المستثمر لتوزيع استثماراته وذلك للحد من المخاطر الاستثمارية وتجنب المخاطر غير النظامية.

ثالثاً: العوامل المؤثرة في القرار الاستثماري

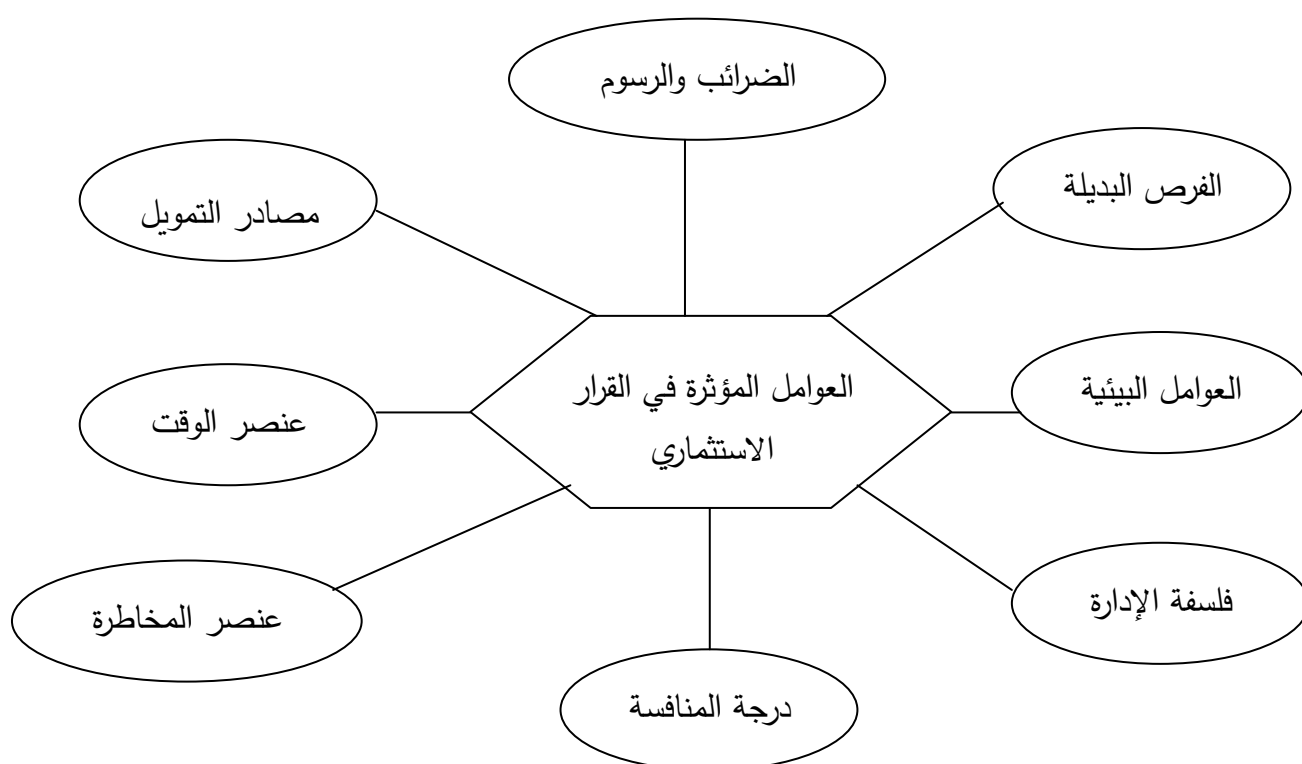
بشكل عام على إدارة المشروع اتخاذ القرار المناسب في ضوء الاقتراحات المعروضة والممكنة ومختلف المتغيرات المحيطة من إمكانيات ومعلومات تغطي كافة المجالات المختلفة المتعلقة والمرتبطة بالمشروع والأمر أكثر تعقيداً في حالة القرارات والمرتبطة بالمشروع. والأمر أكثر تعقيداً في حالة القرارات الاستثمارية لما لها من آثار تكاليفية وإرادية باهظة وبعيدة المدى في الجيلين القصير والطويل.

¹ شقيري نوري موسى وآخرون، إدارة الاستثمار، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2013، ص ص 22-23.

ويواجه متخذ القرار العديد من المشاكل والصعوبات التي يجب عليه التغلب عليها للوصول إلى القرار الاستثماري بأعلى فعالية ممكنة، فمن بين هذه الصعوبات التي تتعلق بالجوانب الإدارية لعملية الاستثمار ومن أهمها نقص الخبرة الإدارية اللازمة لتنفيذ هذا الاستثمار.

بالإضافة إلى صعوبات أخرى منها ما يخص الجوانب الفنية كنقص الخبرة الفنية أو نقص أحد عناصر الإنتاج، ومنها ما يتعلق بالآراء السياسية حول الاستثمار، والبعض الآخر يتعلق بمشاكل التقليد والمحاكاة الاستثمارية، والشكل التالي يلخص مختلف هذه الصعوبات:¹

الشكل رقم (05): العوامل المؤثرة في القرار الاستثماري



المصدر: شقيري نوري موسى وآخرون، إدارة الاستثمار، دار المسيرة، عمان، الأردن، ص ص 24.

¹ شقيري نوري موسى وآخرون، المرجع نفسه، ص ص 23، 24.

المطلب الثالث: قرار التمويل¹

تعتبر وظيفة التمويل من الوظائف البالغة الأهمية في مختلف المنشآت وخاصة الكبيرة منها، وذلك لما يترتب على عمليات التمويل من اتخاذ مجموعة من القرارات أهمها القرارات المتعلقة باختيار مصادر التمويل والقرارات المتعلقة بالائتمان.

فالقرارات المتعلقة بالتمويل واختيار مصادر التمويل تعتبر من القرارات المعقدة التي ينبغي على المدير المالي قبل أن يتخذ قراره بهذا الخصوص دراسته دراسة جيدة ومتأنية، وبعد ذلك تتم عملية اتخاذ القرار خاصة وأنه يترتب على عمليات اتخاذ قرار التمويل مجموعة من النتائج من أهمها:

- تحديد المركز المالي؛
- تحديد المركز الائتماني؛
- تحديد الربحية؛
- تحديد الالتزامات.

وبناء على ذلك فإن إدارة البنك التجاري تبدأ باختيار مصادر التمويل بعد أن تكون قد انتهت من مهمة تحديد كمية ونوعية احتياجاتها من الأموال، كما قد تلجأ إلى المزج بين هذه المصادر من حيث الكم والنوع والمصدر.

أولاً: مصادر تمويل البنوك التجارية

يعتمد البنك التجاري على العديد من المصادر للحصول على التمويل اللازم ومن بين هذه المصادر نجد:²

1. **البنك المركزي:** من مصادر التمويل التي يعتمد عليها البنك التجاري هي القروض التي يحصل عليها من البنك المركزي وفي الواقع أن دور البنك المركزي كممول للبنوك التجارية لا يقف عند منح القروض وإنما يتعداه إلى عمليات إعادة الحسم.
- أ. **القروض والسلف:** يقوم البنك المركزي مقام المقرض الأخير للبنوك التجارية، فيقدم لها قروضا لمساعدتها على تلبية حاجاتها. والتسهيلات التي يعطيها البنك المركزي للبنوك في حالة اقتراضها منه تفوق معدل الفائدة الذي يتقاضاه وذلك لأنه غالباً ما يمنح هذه القروض يشجع البنوك على الاقتراض لتمويل النشاطات التي يرغب في تشجيعها.

¹ عبد المعطي رشيد وحسني علي خريوش، أساسيات الإدارة المالية، دار زهران، عمان، الأردن، 2010، ص.163.

² زياد رمضانومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، ط3، دار وائل، عمان، الأردن، 2006، ص.73-78.

ب. **إعادة الحسم:** تحسم البنوك التجارية عادة أوراقا وسندات مالية للمتعاملين معها وبدلاً من أن تجمد قيمتها لحين استحقاقها تعيد حسمها لدى البنك المركزي وتدفع له بالمقابل معدل إعادة الحسم الذي يتقاضاه البنك المركزي وتربح الفرق بين المعدلين: معدل الحسم الذي يتقاضاه من مالك الورقة الأصلي ومعدل إعادة الحسم الذي تدفعه للبنك المركزي. وغالباً تتفادى البنوك هذه العملية لأن لجوءها إلى هذه العملية قد يساء فهمه ويفسر من قبل البعض على أنه ضعف سيولة المصرف وعدم قدرته على مواجهة طلبات المتعاملين معه من النقود المتوفرة لديه.

ج. **التسهيلات الائتمانية:** وتتلخص في القروض والاعتمادات التي تحصل عليها المصارف من مراسليها في الخارج وعادة ما تكون بالعملات الأجنبية لذا فإن هذا المصدر لا يمكن اعتباره مصدراً مباشراً كما أن استعماله يقتصر على تمويل عمليات مصرفية تصرف المصرف المحلي لتمويل عملياته إلا أنه يمكن أن يستفيد من هذه المصادر لتكوين علاقات في الخارج مما ينتج عنه إمكانية استخدامه كبنك مراسل البنوك الخارجية وبالتالي الاستفادة من العملات الناتجة عن أداء هذه الخدمات.

د. **مصادر أخرى:** وتشمل ما يلي:

- القروض المتبادلة بين المصارف المحلية

في بعض الأحيان تلجأ المصارف التجارية إلى الاقتراض من بعضها البعض في سبيل تمويل عملياتها إلا أن هذه الطريقة غير مريحة للبنك لأنه عادة ما تحدث هذه الأمور نتيجة لأوضاع سياسية أو اقتصادية معينة مما يجعل كل البنوك تحتاج إلى تمويل.

- التأمينات المختلفة

وهي التأمينات التي يضعها الأفراد في البنوك مثل تأمينات الاعتمادات المستندية ويتم تصنيف هذه التأمينات تحت الودائع المقيمة.

- الشيكات والسحوبات برسم الدفع

وهذا المصدر غير ثابت ولا يعتمد عليه كثيراً ولذا فإنه لا يلعب دوراً هاماً في عملات التمويل.

المبحث الثالث: نظم المعلومات الحديثة واتخاذ القرار

يعد الهدف الأساسي من وجود نظم المعلومات في أي منظمة هو خدمة عمليات القرار، لذا فإن التعرف على مراحل صنع القرار ستظهر طبيعة الدور الذي يمكن أن تلعبه نظم المعلومات في كل مرحلة، وكذا الخصائص التي يجب توافرها في نظم المعلومات لكي تتوافق مع متطلبات صنع القرار، هذا من جهة، ودور نظم المعلومات الوظيفية في عملية اتخاذ القرار من جهة أخرى.

وسنناقش في هذا المبحث العوامل التي تبرز الحاجة إلى نظم المعلومات في اتخاذ القرارات، دور نظم المعلومات في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرارات، وكذا دور نظم المعلومات الوظيفية في عملية اتخاذ القرارات من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: العوامل التي تبرز الحاجة إلى نظام المعلومات كقاعدة لاتخاذ القرارات.

المطلب الثاني: دور نظم المعلومات في دعم المراحل المختلفة لعملية اتخاذ القرار.

المطلب الثالث: نظم المعلومات الوظيفية ودور كل منها في اتخاذ القرار.

المطلب الأول: العوامل التي تبرز الحاجة إلى نظام المعلومات كقاعدة لاتخاذ القرارات

هناك في الواقع العديد من العوامل سواء كانت تتعلق بالبيئة الخارجية أو الداخلية لمنظمات الأعمال والتي تبرز الحاجة الحتمية لنظام المعلومات في مثل هذه المنظمات وتتلخص في:¹

1. التغيرات في القوى البيئية: ويقصد بها التغيرات المستمرة والسريعة في البيئة المحيطة بالمنظمة ممثلة في التغيرات في القوى السياسية والقانونية والتشريعية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، ومن هنا فإن دراسة مثل هذه التغيرات يتطلب ضرورة توفير المعلومات الكافية عن هذه المتغيرات من أجل الوصول إلى الهدف المراد تحقيقه واتخاذ القرار الملائم بناء على ما يتوفر من المعلومات المناسبة لذلك.

2. نشوء الاقتصاد العالمي: تواجه منظمات الأعمال في دول العالم المختلفة في السنوات الأخيرة نشوء وازدهار ما يعرف بالاقتصاد العالمي أو العولمة، مما أدى إلى الحاجة إلى المعلومات، وزاد من قيمتها وتعتبر من العوامل المتحركة في نجاح المنظمات، حيث توفر فرص جديدة في التجارة وتوفر الاتصالات والقوى التحليلية التي تحتاج إليها هذه المنظمات لممارسة التجارة وإدارة الأعمال، كدراسة الأسواق، واكتشاف الفرص التسويقية والتنبؤ بحجم الطلب.

¹ثابت عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص.100.

3. **التحول في الاقتصاديات الصناعية:** كان للعديد من الدول الصناعية الكبرى تجارب متعاقبة لمراحل مختلفة من الاقتصاد الخاضع للسيطرة الاستعمارية، والاقتصاد الزراعي والاقتصاد الصناعي ثم الاقتصاد المعتمد على المعرفة، ولقد أصبحت المعلومات والتكنولوجيا المستخدمة في إنتاجها وتوزيعها لمستخدميها تتصف بدرجة عالية من الأهمية الاستراتيجية لمنظمات الأعمال والمديرين، وأصبحت إنتاجية كل من الموارد البشرية والمادية في منظمات الأعمال تعتمد على مستوى جودة المعلومات المستخدمة في قرارات الإدارة وفي العمل على المستوى التكتيكي والتشغيلي.

ويتضح مما سبق ذكره دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار وتدعيمه، فكثيرون أولئك الذين يرون أن الوظيفة الأساسية للمنظمة وجوهر الإدارة هو اتخاذ القرارات، إذ لا تصبح هذه العملية ممكنة إلا باعتماد المعلومات في كل الخطوات، وهذه المعلومات ترتبط بالأهداف المراد تحقيقها، ومن الواضح أن عملية اتخاذ القرار في حد ذاته نظام متناسق مدخلاته معلومات ومخرجاته قرارات متخذة، والتشغيل والتحليل في هذا النظام يمثل كل العمليات اللازمة لاختيار البديل الأحسن وتنفيذه وعلى نوعية المعلومات المستخدمة ودرجة دقتها، نتيجة لذلك لابد من توفير المعلومات السليمة للوحدات الإدارية المختلفة لتتمكن من القيام بوظائفها على أكمل وجه، وغالبا ما تكون المعوقات الأساسية التي تواجهها المؤسسات إما:

- عدم توفر القدر الكافي من المعلومات المناسبة، والتي يجب بذل جهد كبير في جمعها أو توفيرها؛
- توفر كميات كبيرة من البيانات الموجودة ضمن الملفات والسجلات والتقارير التي تكتظ بها المؤسسات، على الرغم من البحث المستمر عن المعلومات المناسبة التي تسهم في اتخاذ القرار الجيد المبني على المعلومات.

المطلب الثاني: دور نظم المعلومات في دعم المراحل المختلفة لعملية اتخاذ القرار

يعد الهدف الأساسي من وجود نظم المعلومات في المؤسسة هو خدمة عمليات صنع القرار، لذا فإن التعرف على مراحل صنع القرارات سيظهر طبيعة الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في كل مرحلة وكذا توضيح الخصائص التي يجب توافرها في نظم المعلومات لكي تتوافق مع متطلبات صنع القرارات في مراحلها المختلفة والتي قد أبرزها سيمون في نموذجها والمتمثلة في: مرحلة الاستخبار، مرحلة تصميم النموذج، مرحلة البحث والاختبار وأخيرا مرحلة التطبيق.

1. دور نظم المعلومات في مرحلة الاستخبار

تتضمن مرحلة الاستخبار عمليات مسح البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وذلك بهدف التعرف على مجالات المشاكل والتهديدات، وأيضا اكتشاف فرص النمو والتطور. تتضمن هذه المرحلة القيام

بالعديد من الأنشطة، التي تدور حول البحث عن المشكلات وتصنيفها وتحليلها وتحديد المسؤول عنها. إن أهم ما تحتاجه مرحلة الاستخبار تحديدا في مراحلها الأولى والمتعلقة أساسا بالبحث عن مجالات المشاكل واكتشاف الفرص هو مسح البيئة الداخلية والخارجية. تقوم نظم المعلومات بتخزين كميات كبيرة من المعلومات والتي يمكن أن تفيد صانع القرار في القيام بهذه الخطوة، فقواعد البيانات الداخلية والخارجية توفر أساسا من المعلومات التي من شأنها أن تساعد في التعرف على المشكلات واكتشاف الفرص، تيسر نظم دعم الإدارة العليا من خلال اتصالها الشبكي بمصادر المعلومات وقواعد البيانات المختلفة من عرض وتلخيص المعلومات مما يساعد المدير على اكتشاف المشاكل والتعرف على الفرص المتاحة.

تعمل نظم معلومات التسيير في هذه المرحلة على تقديم التقارير الدورية والخاصة والتي من شأنها تيسير ممارسة أنشطة البحث عن المشاكل الإدارية وذلك من خلال مقارنة الأداء المتوقع مع الأداء الفعلي.

كما تدعم الأنظمة الخبيرة عملية تصنيف المشاكل الإدارية من خلال تحديد طبيعتها وتصنيفها وإظهار مدى خطورتها، توفر هذه النظم معلومات بشأن احتمالات المشكلة، كما يمكن أن تسدي النصح لمتخذ القرار بشأن نوعية المعلومات التي يجب الحصول عليها حتى يتمكن من إجراء التشخيص السليم للمشكلة. كما تسهم نظم دعم القرار في هذه المرحلة من خلال ما تتميز به من قدرات فائقة على بناء النماذج وتحليلها، في تحليل المشاكل الإدارية المعقدة، وتبسيطها مما يسهل من فهمها من طرف صانع القرار.¹

2. دور نظم المعلومات في مرحلة التصميم

يتم في هذه المرحلة التعبير عن المشكلة موضع القرار في شكل نموذج مبسط يتضمن المتغيرات المختلفة للمشكلة وأيضا العلاقات المختلفة بينهما، تشتمل هذه المرحلة على عمليات ابتكار، تنمية، وتحليل بدائل التصرفات الممكنة وتقديم تصورات بشأن بدائل الحل واختبار جدوى تطبيقها لحل المشكلة المطروحة. نظرا لما تتضمنه المرحلة من تعرف على بدائل الحل وتحديد لمعايير المفاضلة بينها، والتنبيه بنواتج استخدامها وما يستلزم من تعبير عنها في صورة نموذج مبسط قابل للحل، فإن نظم دعم القرار يمكن أن توفر العديد من النماذج الرياضية والكمية التي تساعد في التعرف على بدائل الحلول المختلفة

¹ الطبيب الوافي، دور وأهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة عباس فرحات، سطيف، 2011-2012، ص ص. 117-118.

وتقييمها. كما تعمل النظم الخبيرة على المساعدة في إظهار بدائل الحل بالنسبة للمشكلات المعقدة، وأن تسهم في إجراء عمليات التنبؤ بنواتج فائقة في بناء النماذج الكمية وحلها.¹

3. دور نظم المعلومات في مرحلة البحث والاختيار:

تتضمن هذه المرحلة البحث، التقييم وتحديد البديل المناسب لحل المشكلة تظهر مرحلة التصميم البدائل التي يجب التركيز عليها للتوصل إلى حل للمشكلة. يعتبر اختيار البديل الأمثل من بين البدائل المتاحة مسألة بحث وتقييم واختيار. وتجدر الإشارة هنا أن حل النموذج لا يعني حل المشكلة، فحل النموذج ينتج عنه مقدمات لحلول المشكلة، فإذا تم تقييم أحد هذه الحلول بفعالية يمكن القول بأن المشكلة قد تم حلها.

لا تقوم نظم المعلومات في غالب الأحيان بصنع القرار، لكنها توفر نماذج رياضية وكمية تسهم في تحديد الحلول الممكنة وتقييمها وفقاً للمعايير المحددة، وعليه تسهل عملية الاختيار. تمكن أن تسهم نظم دعم القرار عن طريق عمليات التقييم الكمي للبدائل، وكذا إجراء تحليل الحساسية، وتقديم الإجابات السليمة بشأن الأسئلة (ماذا -إذا). إضافة إلى أن النظم الخبيرة تسهم في عملية التقييم، واقتراح أفضل الحلول للمشكلة المطروحة.²

4. دور نظم المعلومات في مرحلة التطبيق

تعنى مرحلة التطبيق بوضع الحل الذي تم التوصل إليه موضع التنفيذ، تتطلب مرحلة التطبيق غالباً إجراء تغييرات معينة يستلزمها الحل الذي وقع عليه الاختيار ولا تقل أهمية نظم المعلومات في هذه المرحلة عن دورها في المراحل السابقة لصنع القرار، فتنفيذ القرار يستلزم عمليات إقناع الأطراف المعنية بما فيها الأطراف المشاركة والأطراف التي ستقوم بالتنفيذ. وتجدر الإشارة إلى أن عملية الإقناع في حد ذاتها تحتاج لعمليات اتصال بين العديد من الأطراف المعنية بالقرار، كما تستخدم نظم دعم القرار كأداة لإجراء الاتصالات من خلال شبكات الحاسوب، وتسهل عرض مخرجات نظم المعلومات في أشكال بيانية وتقديم نتائج تحليل الحساسية وغيرها على تسهيل عملية الإقناع. في حين يمكن أن تستخدم النظم الخبيرة في عمليات التفسير والتبرير للقرار الذي تم اتخاذه حتى يسهل تنفيذه.³ كحوصلة يمكن تلخيص أهم مراحل صنع القرار ونظم المعلومات التي تدعم كل مرحلة وفقاً لما يوضحه الجدول الموالي:

¹ علي عبد الهادي مسلم، نظم المعلومات الإدارية المبادئ والتطبيقات، مركز التنمية الإدارية، الاسكندرية، مصر، 1994، ص 145.

² المرجع نفسه، ص 146.

³ الطيب الوافي، مرجع سبق ذكره، ص 119.

الجدول رقم (03): العلاقة بين مراحل صنع القرار ونظم المعلومات.

مراحل صنع القرار	نظم المعلومات
مرحلة الاستخبار	نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم الإدارة
مرحلة التصميم	نظم دعم القرار
مرحلة البحث والاختيار	نظم دعم القرار
مرحلة تنفيذ الحل	نظم دعم القرار، النظم الخبيرة

Source:E. Turban, decision supportandescpert system: managmement support system, 2nd edition, NewYork, usa, 1990, p: 62.

المطلب الثالث: نظم المعلومات الوظيفية ودور كل منها في اتخاذ القرار

إن المنظمات الاقتصادية تعمل ضمن هيكل تنظيمي مفصل ومتخصص الوظائف، مما يفرض عليها ضرورة دراسة واتخاذ القرارات الواقعية والملائمة للظروف التي تتعرض لها، وفي هذا المطلب سوف نعرض دور نظم المعلومات الوظيفية في اتخاذ القرارات.

1. دور نظم معلومات التسويق في اتخاذ القرار

لا يقتصر دور نظام معلومات التسويق في تزويد مدير التسويق بالمعلومات المناسبة فقط، ولكن أيضا في تزويد باقي المديرين في المنظمة بما يحتاجونه من معلومات تسويقية، فالنظم الوظيفية في المنظمة لا تعمل بمعزل عن بعضها بل بالعكس لابد أن يكون هناك نوعا من التكامل بين هذه النظم.

إن نظام معلومات التسويق يسمح للمديرين بالحصول على المعلومات التي يحتاجونها بشكل مباشر وسريع ومنسق مع احتياجاتهم.

وكما زادت التطورات التكنولوجية المرتبطة بها، زادت اقتصادية تشغيلها وزادت أيضا فعاليتها في صنع القرار.¹

2. دور نظم معلومات الإنتاج في اتخاذ القرار

يوفر نظام معلومات الانتاج المعلومات لمديري الإنتاج لتشغيل نشاطه واتخاذ قرارات روتينية، كما يخدم أيضا كل الأطراف الأخرى في المنظمة مثل المشتريات، المخزون، التخطيط والمراقبة، والجودة وحتى الإدارة العليا يساعدها في اتخاذ قرارات استراتيجية قبل إنشاء المصانع أو توسيعها.

ويمكن استخدام نظام معلومات التصنيع في كل من عمليات تصميم وتشغيل نظام الإنتاج والتصنيع في المنظمات، ويمكن للمعلومات الناتجة أن تستخدم بواسطة مدير الإنتاج وأيضا بواسطة الادارة العليا ومديري الإدارات الأخرى.

فالإدارة العليا تصل إليها كل معلومات الشركة في شكل تقارير تلخيصية وكذلك تصل المديرين في مجالات التسويق والتمويل، فمديرو التسويق يهتمون بجوانب التكاليف والجودة، ومدى توافر المنتج، في حين يضم مدير التمويل بحركة المخزون وتكاليف الصيانة وعمليات التوسع المستقبلية في المصانع، وبالتالي فإن نظام معلومات الإنتاج يوفر المديرين الماليين معلومات تساعد في صنع قرارات التمويل وقرارات الاستثمار.²

¹سونيا محمد البكري وعلي عبد الهادي مسلم، مقدمة في نظم المعلومات الادارية، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، مصر، 1995، ص. 222.

²اسمهان خلفي، مرجع سبق ذكره، ص 84.

3. دور نظام معلومات التمويل في اتخاذ القرار

يشارك العديد من الأطراف عبر المستويات التنظيمية المختلفة في الاستفادة من مخرجات كل النظم الفرعية من تنبؤ مالي وإدارة تمويل ورقابة مالية، وكذلك يستفيد بهذه المخرجات باقي مديري المجالات الوظيفية المختلفة، ويتفاوت بعد ذلك مقدار استفادة الأطراف الأخرى على حسب اهتمامهم الوظيفية.¹

4. دور نظام معلومات الموارد البشرية في اتخاذ القرار

إن العنصر البشري له أهمية كبيرة في المنظمة فهو مرتبط بكافة الوظائف، ولذلك فإن نظام معلومات الموارد البشرية يقدم كما هائلاً من المعلومات التي تساعد وتدعم متخذي القرارات.

إن طبيعة المعلومات التي يوفرها هذا النظام تتطلب الإدارة الجيدة للموارد البشرية من خلال جمع البيانات المتعلقة بالعاملين في المنظمة ومعالجتها، وهذه الوظيفة هي الأولى لنظام معلومات الموارد البشرية، أما الوظيفة الأخرى لهذا النظام فهي تزويد الإدارات بالمعلومات اللازمة لاستقطاب الكفاءات والمهارات الضرورية للمنظمة، والعمل على تنمية المهارات للعاملين بشكل مستمر.

كما يجب أن يتضمن نظام معلومات الموارد البشرية البيانات المتعلقة بأجور الأفراد ومؤهلاتهم والفرص التدريبية التي حصلوا عليها والتي يمكن أن يحصلوا عليها في المستقبل. وتقوم هذه النظم بمساعدة الإدارة في تقييم أداء الأفراد والإدارات.²

¹سونيا محمد البكري وعلى عبد الهادي مسلم، مرجع سبق ذكره، ص.223.

²تجم عبد الله الحميدي وسلوى أمين السراي، عبد الله عبيد، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص.89.

خلاصة الفصل الثاني

سبق أن ذكرنا أن القرار هو جوهر العمل في المنشأة والتي تستمد منه قوتها واستمرارها، وتركز عليه ونظرا لأهمية القرار والدور الذي يلعبه عالجنّا في هذا الفصل عملية اتخاذ القرار والمراحل التي تمر بها العملية من أجل الوصول إلى القرار الرشيد، وأيضا مختلف القرارات التي تتخذ على مستوى البنوك ، بالإضافة إلى دور نظم المعلومات الحديثة في عملية اتخاذ القرارات المصرفية والتي تساعد البنوك في اختيار البديل الأنسب للوصول إلى الجودة في القرارات المصرفية.

الفصل الثالث:

دراسة حالة عينة من البنوك
على مستوى ولاية ميلة

تمهيد

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا، حيث يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي للدراسة وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بالموضوع تحقيقا لأهداف الدراسة، لذا يهدف هذا الفصل إلى بيان منهجية الدراسة وإجراءاتها، حيث يتناول توضيحا لأسلوب الدراسة المستخدم، ووصف لمجتمع الدراسة وحجمه، وكذلك الأداة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها ومدى صدقها وثباتها. ويتضمن الفصل وصفا للإجراءات التي تم القيام بها في تصميم أداة الدراسة وتقنياتها وأخيرا المعالجات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل الدراسة.

وسنحاول في هذا الفصل دراسة وتحليل دور نظم المعلومات الحديثة على جودة القرارات المصرفية من خلال دراسة عينة من البنوك على مستوى ولاية ميله، من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين رئيسيين، حيث تناولنا في المبحث الأول الإجراءات المنهجية للدراسة، أما المبحث الثاني فخصصناه لتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

تمت الدراسة علي بنكين للفلاحة والتنمية الريفية والتي تقوم بمنح القروض وتقديم الخدمات للعملاء والقرض الشعبي الوطني وهو بدوره أيضا يقوم بمنح القروض

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

سندرج في هذا المبحث كل من مجتمع وحدود الدراسة، الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وكذا أساليب المعالجة الإحصائية بالإضافة إلى اختبار صدق وثبات أداة الدراسة من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: مجتمع وحدود الدراسة.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة.

المطلب الثالث: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع وحدود الدراسة

سنتناول في هذا المطلب المجتمع الذي تمت عليه دراستنا وكذا الحدود الزمنية والمكانية لإجراء هذه الدراسة.

أولاً: مجتمع الدراسة

يشتمل مجتمع الدراسة عددا من الموظفين في البنوك، لذا لجئنا إلى أسلوب أخذ العينات التي تمثل المجتمع ككل، حتى نستطيع أخذ صورة مصغرة عن الموضوع، وذلك بتحديد نوع العينة التي ستطبق عليها الاستمارة من حيث طبيعتها وعدد أفرادها وما هي النسب الملائمة حتى تكون ممثلة بصدق للمجتمع الأصلي. إذ يتكون مجتمع الدراسة من مديري البنوك بالإضافة إلى رؤساء المصالح والموظفين في هذه البنوك. حيث أن العينة الممثلة لهذا المجتمع هي مجموعة من البنوك على مستوى ولاية ميله وهي كالتالي:

- بنك القرض الشعبي الوطني؛

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة ميله-؛

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة فرجيوة-.

ويتكون أفراد العينة من مديرين، رؤساء المصالح، وكذا موظفين، حيث قمنا بتوزيع 60 استمارة، شملت جميع أفراد العينة، حيث أستعيد منها 50 استبانة فقط كانت صالحة للاستعمال وتم الاعتماد على طريقة التسليم المباشر للاستبيان والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(04): يوضح إحصائيات الاستبيان

النسبة	العدد	طبعة الاستبيان
%100	60	عدد الاستبيانات الموزعة
%16.67	10	عدد الاستبيانات الملغاة
%83.3	50	عدد الاستبيانات الصالحة

المصدر: من إعداد الطالبتين.

ثانيا: حدود الدراسة

1. الحدود المكانية

لقد تم اختيار ثلاثة بنوك على مستوى ولاية ميله لإجراء الدراسة الميدانية، اقتصرت الدراسة على بنكين للفلاحة والتنمية الريفية وبنك القرض الشعبي الوطني.

حيث يقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة ميله - بحي 500 مسكن مقابل محطة المسافرين.

أما بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة فرجيوة- فتقع بجانب الطريق الوطني رقم 76 بالضبط في شارع صالح جبير فرجيوة بالقرب من مقر البلدية، في حين أن بنك القرض الشعبي الوطني فيقع بوسط الولاية.

2. الحدود الزمانية

تحددت مدة الدراسة من (2017/03/20) إلى (2017/04/20) إذ كانت هذه المدة كافية لتصميم وتوزيع الاستبيانات وجمعها بهدف تصنيف المعلومات وتبويبها وتحليلها واستخراج النتائج وتفسيرها.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة

أولا: أدوات جمع البيانات

لقد قمنا باستخدام أداة من أدوات جمع البيانات حول الظاهرة لكي تساعدنا في فهمها وتفسيرها عند قيامنا بعرضها وتحليلها من أجل الوصول في الأخير إلى مدى صدق أو نفي الفرضيات.

فمن بين الأدوات المستعملة في جمع البيانات اخترنا الاستبيان الذي يمكن تعريفه على أنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المطروحة حول الظاهرة المدروسة، وتستخدم هذه الوسيلة في البحوث المسحية التي تجيب عن استفسارات مثل: ما دور؟ ما مدى؟ من خلال قياس وجهات النظر لمجتمع الدراسة.

تم اختيار الاستبيان كأداة لجمع بيانات عينة الدراسة، لما لها من أهمية في توفير الجهد والوقت للطالب، حيث قسم الاستبيان إلى ثلاث محاور كما يلي:

المحور الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة والممثلة في: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الوظيفة).

المحور الثاني: يتعلق بالمتغير المستقل (نظم المعلومات الحديثة) والذي يتكون من 14 عبارة مقسمة حسب أبعاد فعالية نظام المعلومات الحديثة والممثلة في:

- بعد الدقة: وتم طرحه من خلال العبارات من (1 إلى 3)؛

- بعد التوقيت المناسب: وتم طرحه من خلال العبارات (4 إلى 6)؛

- بعد الحداثة: وتم طرحه من خلال العبارات من (7 إلى 8)؛

- بعد الاكتمال والشمولية: وتم تناوله من خلال العبارات (9 إلى 10)؛

- بعد الملائمة: وتم طرحه من خلال العبارات (11 إلى 12)؛

- بعد الموثوقية والمصداقية: وتم طرحه من خلال العبارات (13 إلى 14)؛

المحور الثالث: يتعلق بالمتغير التابع (جودة القرارات المصرفية): يتكون من 9 أسئلة.

و قد عرضت جميعها من خلال مقياس ليكرت الخماسي الذي يتكون من الأوزان التالية:

الجدول رقم (05): مقياس ليكرت الخماسي.

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبتين.

ولتحديد فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدمة في الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4)، تم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفترة أي (4 ÷ 5=0.8)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهو الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا، والجدول رقم (06) يوضح أطوال الفترات كما يلي:

الجدول رقم(06): أطوال فترات المقياس

التصنيف	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما	موافق
المدى	(1.8-1)	(2.6 -1.8)	(3.4- 2.6)	(4.2-3.4)	(5.0-4.2)
مستوى الفعالية	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: من اعداد الطالبتين.

ثانيا: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة (الاستبيان)

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له بـ (spss) statistique package of social science

وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات المتوسطات، والانحرافات المعيارية. ..الخ وكذلك التي تتدرج ضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، معاملات الاختلاف... الخ، وفي ما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة.

1. التكرارات والنسب المئوية

تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة.

2. المتوسط الحسابي

وهو المقياس الأوسع استخداما من مقاييس النزعة المركزية ويتم استخدام المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة عن الاستبيان لأنه يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة.

3. الانحراف المعياري

وهو مقياس من مقاييس التشتت ويستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينات الدراسة حول وسطها الحسابي ويكون هناك اتفاق بين أفراد العينة على فقرات معينة إذا كان انحرافها المعياري منخفضا.

4. معامل ارتباط بيرسون

استخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة).

5. معامل الاختلاف

وهو من أحسن المقاييس النسبية للتشتت ويستخدم أحيانا للتعرف على القيم الشاذة للبيانات. ويتم ايجاده بالمعادلة التالية:

$$\text{معامل الاختلاف} = (\text{الانحراف المعياري} / \text{الوسط الحسابي لكل سؤال}) \times 100.$$

6. اختبار ألفا كرو نباخ: لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

7. اختبار كول مجروف - سمر نوف: لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أو لا.

المطلب الثالث: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

ولتأكد من صدق الاستبيان وثباته قمنا بما يلي:

1. **الصدق الظاهري للأداة:** للتأكد من صدق الاستبيان تم عرضه على خمسة (5) أساتذة محكمين من ذوي الاختصاص لإبداء رأيهم حوله، ولمعرفة ما مدى ملائمة عبارات الاستبيان لأغراض البحث وكذلك حول مدى سلامة الصياغة والمحتوى، والتي تم أخذها بعين الاعتبار، وقد تم إجراء التعديلات اللازمة كإعادة الصياغة وتعديل بعض العبارات وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية، ويوضح الملحق رقم (02) أسماء الأساتذة المحكمين للاستبيان.

2. **صدق الاتساق الداخلي للأداة:** بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قمنا بتطبيقها ميدانيا على بيانات العينة الكلية حيث قمنا بحساب معامل الارتباط لمعرفة درجة الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المحور الذي ينتمي إليه، كما توضح ذلك الجداول التالية:

الجدول رقم (07): معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد الدقة مع الدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.927**
02	0.890**
03	0.694**

**دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

تدل معاملات الارتباط على وجود ارتباط قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01 مما يؤكد قوة الارتباط بين فقرات بعد الحداثة والدرجة الكلية للبعد.

الجدول رقم (08): معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد التوقيت المناسب مع الدرجة الكلية للبعد

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.846**
02	0.823**
03	0.758**

**دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

تدل معاملات الارتباط على وجود ارتباط قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01 مما يؤكد قوة الارتباط بين الفقرات المكونة لبعد التوقيت المناسب مع الدرجة الكلية للبعد.

الجدول رقم (09): معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد الحداثة مع الدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.503**
02	0.349**

**دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

تدل معاملات الارتباط على وجود ارتباط قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 مما يؤكد قوة الارتباط بين الفقرات المكونة لبعد الحداثة مع الدرجة الكلية للبعد.

الجدول رقم (10): معاملات الارتباط بيرسون لعبارات بعد الشمولية والاكتمال مع الدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.889**
02	0.920**

**دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

تدل معاملات الارتباط على وجود ارتباط قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 مما يؤكد على قوة الارتباط بين الفقرات المكونة لبعد الشمولية والاكتمال مع الدرجة الكلية للبعد.

الجدول رقم (11): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الملاءمة مع الدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.934**
02	0.953**

**دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

تدل معاملات الارتباط على وجود ارتباط قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 مما يؤكد قوة الارتباط بين الفقرات المكونة لبعد الملائمة مع الدرجة الكلية للبعد.

الجدول رقم (12): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الموثوقية والشمولية بالدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.824**
02	0.853**

**دال عند مستوى معنوية 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

تدل معاملات الارتباط على وجود ارتباط قوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 مما يؤكد قوة الارتباط بين الفقرات المكونة لبعد الموثوقية والمصادقية والدرجة الكلية للبعد.

الجدول رقم (13): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المتغير التابع بالدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	درجة لارتباط بالبعد
01	0.509**
02	0.301**
03	0.431**
04	0.743**
05	0.751**
06	0.842**
07	0.715**
08	0.751**
09	0.655**

**دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع بعدها (المتغير التابع) موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل، مما يدل على اتساقها مع بعدها، وتم حساب تقدير ثبات الاستبيان بحساب معامل الاتساق باستخدام معادلة ألفا كرو نباخ، والتي تدل على ثبات الاستبيان كما أن النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): معاملات الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الدقة	03	0.792
التوقيت المناسب	03	0.725
الحدثة	02	0.413
الاكتمال والشمولية	02	0.773
الملائمة	02	0.870
الموثوقية والمصدقية	02	0.577
جودة القرارات المصرفية	09	0.821
الاستبانة ككل	23	0.849

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

من خلال هذا المبحث سنحاول تحليل البيانات من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لأسئلة الدراسة (متغيرات الدراسة المستقلة والمتغير التابع).

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة.

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المتعلقة بالخصائص الوظيفية والشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة المهنية. وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن وصف عينة الدراسة كما يلي:

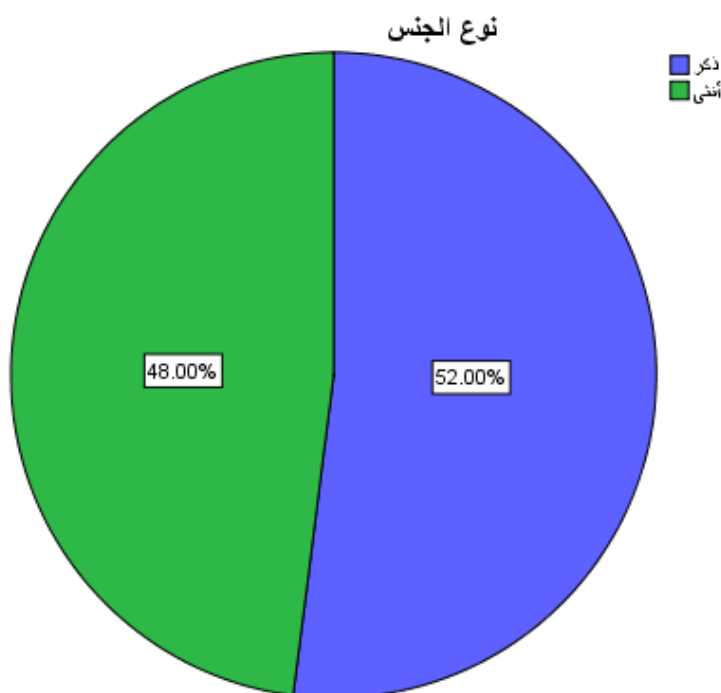
1-توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرارات	النسبة
ذكر	26	52%
أنثى	24	48%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

الشكل رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.



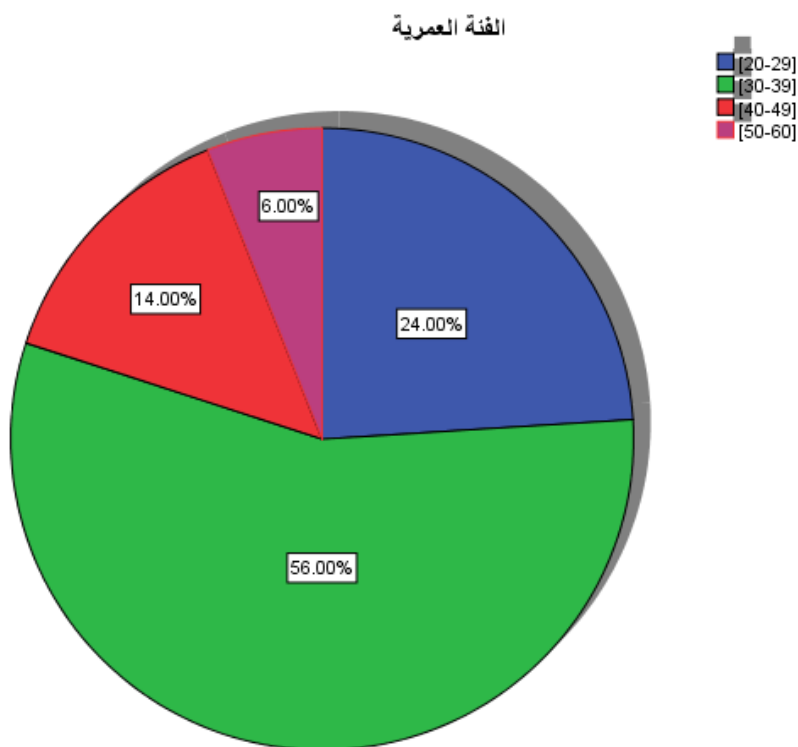
يلاحظ من الجدول رقم (14) أن مجتمع الموظفين العاملين في البنوك في ولاية ميله، فيه تقارب بين نسبة الذكور والإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 52% من إجمالي مجتمع الدراسة، أما نسبة الإناث فقد بلغت 48% من النسبة الإجمالية.

الجدول رقم(16): توزيع أفراد العينة حسب السن.

السن	التكرارات	النسبة
من 20 إلى 29 سنة	12	24%
من 30 إلى 39 سنة	28	56%
من 40 إلى 49 سنة	07	14%
من 50 إلى 60 سنة	03	6%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول والشكل المبينين أعلاه يتضح أن أكبر نسبة سجلت في الفئة العمرية ما بين (20 إلى 29 سنة) بنسبة قدرتها (56%)، تليها الفئة العمرية ما بين (20 إلى 29 سنة) بنسبة قدرتها بـ (24%)

في حين تليها الفئة من (40-49) بنسبة 14 % في حين تأتي في المرتبة الأخيرة الفئة العمرية من (50 سنة فما فوق) بنسبة (6%) وهي أصغر نسبة ومنه نستنتج أن هذه البنوك تحرص على توظيف الشباب لما يتمتعون به من طاقات ومواهب متجددة.

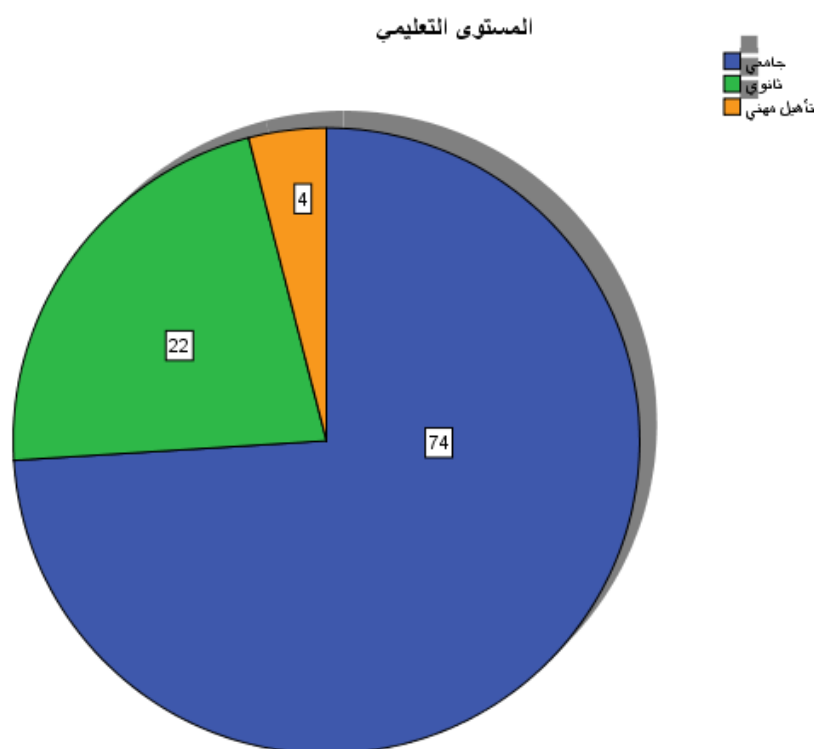
3. توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم(17): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
4%	2	تأهيل مهني
22%	11	ثانوي
74%	37	جامعي
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا علي مخرجات SPSS

الشكل رقم(08): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول والشكل السابقين يتضح أن فئة الحاصلين على الشهادة الجامعية تحتل الصدارة بنسبة قدرها (74%) وهي نسبة عالية جداً، تدل على اعتماد هذه البنوك على ذوي الخبرة في تسيير وانجاز الأعمال الخاصة بالبنك، في حين احتل العاملون ذوي المستوى الثانوي المرتبة الثانية بنسبة (22%)، أما نسبة الحاصلين على التأهيل المهني فقد بلغت (4%) فقط وهي نسبة ضئيلة جداً مقارنة مع المستويات التعليمية الأخرى.

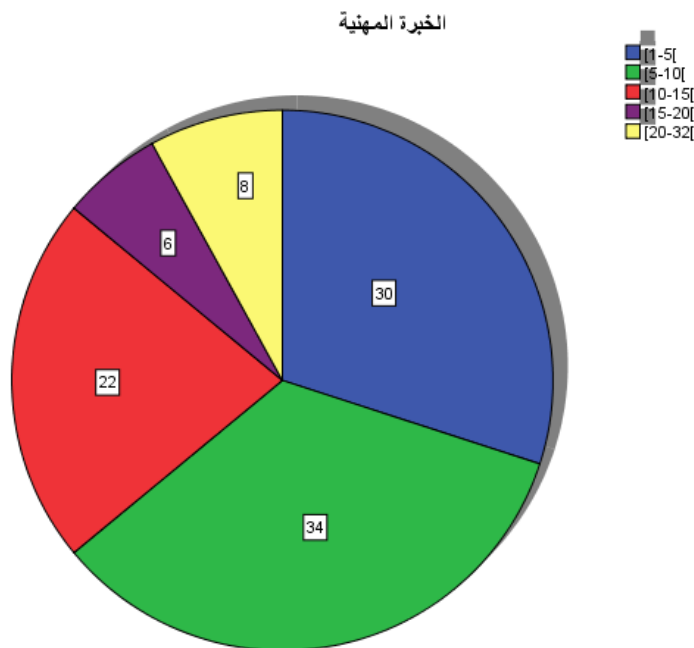
4. توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم (18): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.

النسبة	التكرار	مدة ممارسة العمل
30%	15	من 1 سنة إلى 5 سنوات
34%	17	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
22%	11	من 10 سنوات إلى 15 سنة
6%	3	من 15 سنة إلى 20 سنة
8%	4	من 20 سنة فما فوق
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات spss

الشكل رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات spss

يلاحظ من الجدول والشكل السابقين أن معظم الموظفين في البنوك الذين تتراوح مدة خدمتهم في البنك ما بين (من 5 إلى 10 سنوات) يحتلون أعلى نسبة والتي قدرت ب(34%) تليها نسبة (30%) والتي تخص الأفراد الذين قدرت مدة خدمتهم من (1 إلى 5 سنوات)، بينما فئة الأفراد الذين تتراوح مدة خدمتهم ما بين (10 إلى 15 سنة) فقدت نسبتها (22%)، في حين أن تراوحت نسبتي الفئتين اللتين تتراوح مدة خدمتهم ما بين (15 إلى 20 سنة) ومن (20 إلى 32 سنة) فكانت على التوالي ما بين (6%) و(8%)

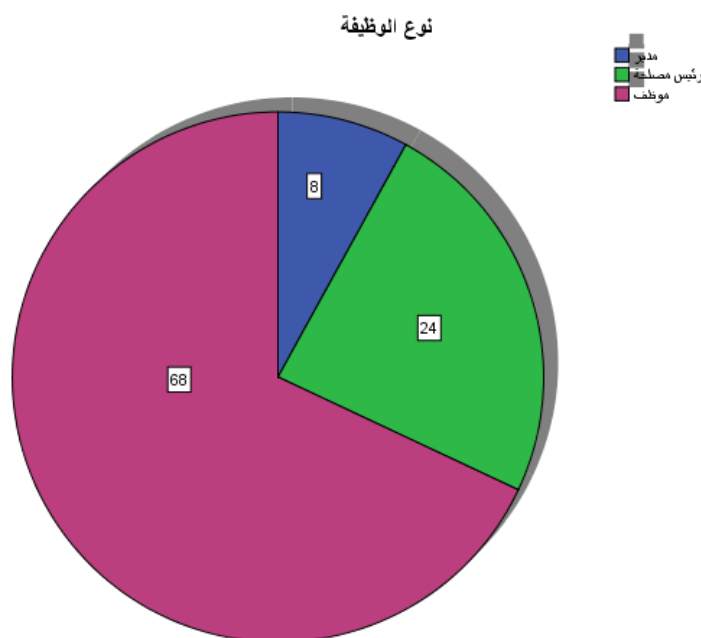
5. توزيع الأفراد حسب الوظيفة:

جدول رقم (19): توزيع الأفراد حسب الوظيفة.

نوع الوظيفة	التكرار	النسبة
مدير	03	6%
رئيس مصلحة	12	26%
موظف	34	86%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

الشكل رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

من الجدول والشكل المبينين أعلاه يتضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة موظفون حيث احتلوا نسبة قدرت بـ(68%) وهي نسبة عالية جدا، تليها نسبة (24%) والتي خص بها رؤساء المصالح، في حين أن المديرين قد احتلوا المرتبة الأخيرة بنسبة ضعيفة جدا قدرت بـ(6%) فقط.

المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات

سنقوم في هذه المطلب بتحليل إجابات أفراد العينة بالاعتماد على المتوسطات الحسابية ودرجة التقدير الموضحة في الجدول التالي:

الفرع الأول: نتائج تحليل محور فعالية نظام المعلومات الحديثة

أولا: نتائج تحليل بعد الدقة

الجدول رقم(20): استجابات أفراد العينة لعبارة بعد (الدقة) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف (%)	درجة الأهمية النسبية	درجة الموافقة
01	تحصل على معلومات دقيقة من طرف زملائك في العمل	3.88	0.940	24.23	2	مرتفع
02	تتميز المعلومات التي تحصل عليها بدرجة عالية من التفصيل	3.64	1.064	29.23	3	مرتفع
03	تحرص على تقديم بيانات ومعلومات دقيقة للزبائن	4.20	0.7	16.66	1	مرتفع
الدرجة الكلية	الدقة	3.91	2.30	23.37	—	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه نتائج تحليل البعد الأول من أبعاد فعالية نظم المعلومات الحديثة (الدقة) والذي جاء قياسه عن طريق (03) أسئلة، حيث جاءت الفقرة رقم (03) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري قدره (0.7) يدل على تمركز قيم إجابة أفراد العينة حول وسطها الحسابي، ومعامل اختلاف (16.66%) يؤكد على اتفاق أفراد العينة لقبول هذه العبارة الواقعة ضمن النسبة المفترضة لدرجة القبول في هذه الدراسة (أقل من 50% مقبولة وأكثر من 50% غير مقبولة)، وبدرجة موافقة مرتفعة، تليها مباشرة الفقرة رقم (01) بدرجة موافقة مرتفعة و بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.940) يدل على تمركز إجابات أفراد العينة حول وسطها الحسابي، وبمعامل اختلاف بلغ (24.23%) وهو ضمن الحدود المعتمدة وهو يؤكد على اتفاق أفراد العينة على هذه الفقرة، أخيرا جاءت

الفقرة رقم (02) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (1.064) ومعامل اختلاف (29.23%) ودرجة موافقة مرتفعة، ومنه نستنتج أن نظم المعلومات الحديثة توفر معلومات دقيقة.

ثانيا: نتائج تحليل بعد التوقيت المناسب

الجدول رقم (21): استجابات أفراد العينة لعبارة بعد (التوقيت المناسب) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف (%)	درجة الأهمية النسبية	درجة الموافقة
04	تتلقى ردود سريعة عند طلبك للمعلومة من زملائك في العمل	3.80	0.857	22.55	2	مرتفع
05	تستغرق وقتا قصيرا في معالجة البيانات	3.78	0.764	20.21	3	مرتفع
06	تزود زملائك في العمل بالمعلومات في	4.02	0.553	13.76	1	مرتفع
الدرجة الكلية	التوقيت المناسب	3.88	1.80	18.84	—	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه نتائج تحليل البعد الثاني من أبعاد فعالية نظم المعلومات الحديثة (التوقيت المناسب) والذي جاء قياسه عن طريق (03) أسئلة، حيث جاءت الفقرة رقم (06) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.553) يؤكد على أن إجابات أفراد العينة متمركزة حول وسطها الحسابي وبمعامل اختلاف (13.76%) وهو أقل من (50%)، ما يعني أن أفراد العينة كانوا متفقين حول هذه العبارة، وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (04) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.857)، ومعامل اختلاف قدر ب (22.55%) وبدرجة موافقة مرتفعة، أما في الفقرة رقم (05) فاحتلت المرتبة الثالثة بدرجة موافقة مرتفعة ومتوسط حسابي (3.78) وانحراف معياري (0.764) ومعامل اختلاف (20.21%).

فقد حظيت فقرات هذا البعد بإجماع أفراد العينة على درجة استجابة مرتفعة، أي أن غالبية أفراد العينة توافق بدرجة استجابة مرتفعة حسب هذا البعد حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (3.88) وانحراف معياري (1.80)، ومعامل اختلاف (18.84%) ومنه نستنتج أن نظم المعلومات الحديثة توفر معلومات في الوقت المناسب لمستخدمها.

ثالثا: نتائج تحليل بعد الحادثة

الجدول رقم (22): استجابات أفراد العينة لعبارة تبعد (الحادثة) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف (%)	درجة الأهمية النسبية	درجة الموافقة
07	تتميز المعلومات التي تحصل عليها لأداء وظيفتك بالتجدد والتغير	4.16	3.113	74.83	1	مرتفع
08	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع تطورات العمل	3.84	0.866	22.55	2	مرتفع
الدرجة الكلية	الحادثة	4	1.989	48.69	—	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه نتائج تحليل البعد الثالث من أبعاد فعالية نظم المعلومات الحديثة (الحادثة) والذي جاء قياسه عن طريق سؤالين، حيث جاءت الفقرة رقم (07) في المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة ومتوسط حسابي (4.16) وانحراف معياري (3.113) وبمعامل انحراف قدر ب(74.83%) وهو أكبر من (50%) وهو يدل على عدم اتفاق أفراد العينة على هذه الفقرة، في حين جاءت الفقرة رقم (08) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.84) وبانحراف معياري (0.866) ومعامل اختلاف بلغ (22.55%) وهي نسبة قريبة جدا من (50%) وهذا يدل على وجود اتفاق نسبي لأفراد العينة على هذه الفقرة، أما المتوسط العام لهذا البعد فقدر ب(4) وبدرجة موافقة مرتفعة وهو أعلى متوسط من بين متوسطات أبعاد فعالية نظم المعلومات الحديثة وهذا دليل على اعتماد هذه البنوك على معلومات جديدة وحديثة ولكن بدرجة متوسطة نوعا ما.

رابعاً: نتائج تحليل بعد الاكتمال والشمولية

الجدول رقم(23): استجابات أفراد العينة لعبارات بعد (الاكتمال والشمولية) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف (%)	درجة الأهمية النسبية	درجة الموافقة
09	تعتمد في حل المشكلات الإدارية التي تواجهك على معلومات شاملة بكل جوانب الموضوع	3.82	0.748	19.58	1	مرتفع
10	تحصل على معلومات كاملة لاتخاذ القرار	3.82	0.873	22.85	2	مرتفع
الدرجة الكلية	الاكتمال والشمولية	3.82	1.185	21.22	—	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه نتائج تحليل البعد الرابع من أبعاد فعالية نظم المعلومات الحديثة (الاكتمال والشمولية) والذي جاء قياسه عن طريق سؤالين، حيث جاءت الفقرة رقم (09) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.748) ومعامل اختلاف(19.58%) وهو يدل على اتفاق أفراد العينة على هذه الفقرة، وبدرجة موافقة مرتفعة، أما الفقرة رقم(10) فجاءت في المرتبة الثانية بدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.873) ومعامل اختلاف (22.85%).

و بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الرابع (الاكتمال والشمولية) يساوي (3.82) وقيمة الانحراف المعياري تساوي(1.185) ومعامل اختلاف كلي قيمته (21.22%) يدل على إجماع أفراد العينة حول عبارات هذا البعد، ودرجة موافقة مرتفعة. كل ذلك يدل على أن نظم المعلومات الحديثة المستعملة في هذه البنوك تقدم معلومات تتميز بالاكتمال والشمولية.

خامسا: نتائج تحليل بعد الملائمة

الجدول رقم (24): استجابات أفراد العينة لعبارات بعد (الملاءمة) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف (%)	درجة الأهمية النسبية	درجة الموافقة
11	تناسب المعلومات المتوفرة مع طبيعة العمل	3.84	0.792	20.63	1	مرتفع
12	تناسب المعلومات المتوفرة مع احتياجات وظيفتك	3.74	0.932	24.92	2	مرتفع
الدرجة الكلية	الملائمة	3.84	0.862	22.76	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه نتائج تحليل البعد الرابع من أبعاد فعالية نظم المعلومات الحديثة (الملائمة) والذي جاء قياسه عن طريق سؤالين، حيث احتلت الفقرة رقم (11) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.792) ومعامل اختلاف (20.63%) ودرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (12) المرتبة الثانية بدرجة موافقة مرتفعة ومتوسط حسابي قدر بـ (3.78) وانحراف معياري (0.932) وبمعامل اختلاف قدره (22.92%)

من خلال ما سبق من تحليلات نستنتج أن أفراد العينة كانوا موافقين على أن المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الحديثة تتسم بالملاءمة مما يساهم في زيادة دور نظم المعلومات الحديثة في اتخاذ قرارات مصرفية فعالة ذلك أن المعلومات هي الركيزة الأساسية في عملية اتخاذ القرار، وهذا ما أشارت إليه الدرجة الكلية للمتوسط الحسابي والمقدرة بـ (3.84) والانحراف المعياري المقدر بـ (0.862) ومعامل الاختلاف الكلي للبعد الذي قدر بـ (22.76%)

سادسا: نتائج تحليل بعد الموثوقية والمصدقية

الجدول رقم (25): استجابات أفراد العينة لعبارات بعد (الموثوقية والمصدقية) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف (%)	درجة الأهمية النسبية	درجة الموافقة
13	تلتزم في الحصول على المعلومات اللازمة من الجهات الرسمية الداخلية	3.94	0.935	23.73	1	مرتفع
14	تحصل على المعلومات اللازمة بعملك من الجهات الرسمية الخارجية	3.30	1.015	30.76	2	مرتفع
الدرجة الكلية	الموثوقية والمصدقية	3.62	0.483	27.26	—	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه نتائج تحليل البعد السادس من أبعاد فعالية نظم المعلومات الحديثة (الموثوقية والمصدقية) والذي جاء قياسه عن طريق سؤالين، حيث جاءت الفقرة رقم (13) في المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.935) وكذا معامل اختلاف بلغ (23.73%) في حين جاءت الفقرة رقم (14) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.30) وانحراف معياري (1.015) وبمعامل اختلاف (30.76%) وبدرجة موافقة مرتفعة.

وقد حظيت فقرات هذا البعد بإجماع أفراد العينة على درجة استجابة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (3.62) وانحراف معياري (0.483) ومعامل اختلاف كلي أقل من (27.26%) وهذا يدل على أن النظم الحديثة توفر معلومات ذات مصداقية يمكن الاعتماد عليها من قبل الموظفين في هذه البنوك في انجاز وظائفهم.

الفرع الثاني: نتائج تحليل المتغير التابع (جودة القرارات المصرفية)

يوضح لنا الجدول التالي نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمتغير التابع (جودة القرارات المصرفية) وكذا درجة الأهمية النسبية ودرجة الموافقة.

الجدول رقم(26):استجابات أفراد العينة لعبارات محور(جودة القرارات المصرفية) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	درجة الأهمية النسبية	درجة الموافقة
15	يتم معالجة الشكاوي بشكل جدي وفوري	3.76	0.797	21.19	7	مرتفع
16	يوجد لدى البنك زبائن دائمو التعامل معه	4.18	0.629	15.05	1	مرتفع
17	ابتكاركم لطرق جديدة في تقديم الخدمات يزيد من ولاء الزبائن للبنك	4.08	0.528	12.94	3	مرتفع
18	تساعدك التقنيات الحديثة لاتخاذ القرار المصرفي في الوقت القياسي	4.08	0.804	26.10	4	مرتفع
19	يسهم التنسيق مع زملائك في العملي التقليل من الجهد المبذول لاتخاذ قرار مصرفي جديد	3.94	0.712	23.12	5	مرتفع
20	تتميز إدارة تشغيل البيانات بالقدرة الفائقة على توفير المعلومات الملائمة للقيام بالعمل	3.74	0.803	21.47	8	مرتفع
21	تساهم التكنولوجيا الحديثة في اتخاذ قرارات مصرفية ذات نتائج أفضل	4.12	0.824	20	2	مرتفع
22	تتوافق القرارات المصرفية المتخذة من طرفكم مع سياسة البنك	3.94	0.712	18.07	6	مرتفع
23	توجد استقادة ملموسة من المعلومات المتوفرة لاختيار أفضل بديل من بين البدائل المتاحة في اتخاذ القرار	3.72	0.649	17.45	9	مرتفع
الدرجة الكلية	المحور التابع	3.833	0.717	19.49	-	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول الذي يبين نتائج تحليل محور جودة القرارات المصرفية والذي جاء قياسه عن طريق (09) أسئلة أن الدرجة الكلية للموافقة على جودة القرارات المصرفية كانت مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ(3.833) وانحراف معياري (0.717) وبمعامل اختلاف (19.49%) حيث أظهرت النتائج أن الفقرة رقم(16)احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (0.629) يدل على تمركز قيم إجابة أفراد العينة حول وسطها الحسابي ومعامل اختلاف (15.05%) يؤكد على اتفاق أفراد العينة لقبول هذه الفقرة لأنها تقع ضمن الحدود المعتمدة لدرجة القبول، وحصولها على درجة موافقة مرتفعة وهو أعلى متوسط من بين متوسطات محور جودة القرارات المصرفية، لتليها مباشرة في المراتب

الثانية والثالثة والرابعة الفقرات رقم (21، 17، 18) على الترتيب، حيث تحصلت على درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ (4.12، 4.08، 4.08) وانحراف معياري تراوح بين (0.528 و 0.824) أما معامل الاختلاف فكان على التوالي (20%) (12.94%) (26.10%)، ثم تليها العبارتين (19) و (22) حيث تحصلتا على درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3.94)، ثم تليهما الفقرة رقم (15) بدرجة موافقة مرتفعة ومتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (0.797) ومعامل اختلاف يعادل (21.19%) تليها الفقرتين (20، 23) بدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي قدر على التوالي بـ (3.74، 3.72) وبانحراف معياري (0.803) و (0.649)، أما معامل الاختلاف لهذين الفقرتين فكان (21.47%) و (17.45%) وهذا يدل على اتفاق أفراد العينة على ما جاءت به هذين العبارتين.

من خلال ما سبق من تحليلات نستنتج أن أفراد العينة موافقون على أغلبية فقرات المحور مما يدل على أن لنظم المعلومات الحديثة دور في تحقيق الجودة في القرارات المصرفية، وهذه ما تشير إليه الدرجة الكلية للمتوسط الحسابي والمقدرة بـ (3.833) وبدرجة موافقة مرتفعة.

المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات

سنستعرض في هذه المطلب اختبار صحة فرضيات الدراسة بالاعتماد على برنامج (spss).

الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

القائلة بأن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بعدي الزمن (التوقيت المناسب، الحادثة) وجودة القرارات المصرفية.

الجدول رقم (27): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين ANOVA لعلاقة بعدي الزمن وجودة القرارات المصرفية.

البعد	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار β	قيمة F	مستوى الدلالة sig
بعد الزمن	0.293	0.086	0.293	4.236	0.045
التوقيت المناسب	0.404	0.163	0.404	8.771	0.005
الحادثة	0.136	0.019	0.136	2.143	0.036

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعدي الزمن مجمعة وكل على حدة

وجودة القرارات المصرفية

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد الزمن مجمعة وكل على حدة وبين جودة القرارات المصرفية

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول رقم (26) بأن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بعدي الزمن وجودة القرارات المصرفية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.293$) أما معامل التحديد فقد بلغت قيمته ($R^2=0.086$) أي ما قيمته (8.6%) من التغيرات الحاصلة في جودة القرارات المصرفية ناتج عن التغير في أبعاد الزمن.

كما بلغت قيمة التأثير ($\beta=0.293$) وقيمة ($F=4.236$) وهذا عند مستوى دلالة ($\alpha=0.045$) وبما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 هذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بمعنى أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الزمن وجودة القرارات المصرفية وتنقسم هذه الفرضية إلى الفرضيتين التاليتين:

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين التوقيت المناسب للمعلومة وجودة القرارات المصرفية.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين التوقيت المناسب للمعلومة وجودة القرارات المصرفية.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي كما يوضحها الجدول رقم (26) أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية قوية وموجبة بين التوقيت المناسب وجودة القرارات المصرفية، حيث بلغت قيمة ($R=0.404$) أما معامل التحديد فقد بلغت قيمته ($R^2=0.163$) أي ما قيمته (16.3%) من التغير في جودة القرارات المصرفية ناتج عن التغير في التوقيت المناسب للمعلومة. كما بلغت قيمة التأثير ($\beta=0.404$) وقيمة ($F=8.771$) وهذا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 هذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بمعنى أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التوقيت المناسب للمعلومة وجودة القرارات المصرفية.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين حداثة المعلومة وجودة القرارات المصرفية.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين حداثة المعلومة وجودة القرارات المصرفية.

بناءً على النتائج المبينة في الجدول رقم (27) يتضح بأن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية قوية وموجبة بين بعد الحداثة وجودة القرارات المصرفية حيث بلغت قيمة ($R=0.136$) أما معامل التحديد

فقد بلغت قيمته ($R^2=0.019$) أي ما قيمته (1.9%) من التغير في جودة القرارات المصرفية ناتج عن التغير في حادثة المعلومات.

كما بلغت قيمة التأثير ($\beta=0.136$) وقيمة ($F=2.143$) وهذا عند مستوى دلالة ($\alpha=0.036$) وبما أن مستوى الدلالة أقل من (0.05) هذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، بمعنى أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد الحادثة وجودة القرارات المصرفية.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

القائلة بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الدقة، الاكتمال والشمولية) وجودة القرارات المصرفية.

الجدول رقم(28): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين ANOVA لعلاقة بعدي المضمون وجودة القرارات المصرفية.

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	معامل الانحدار β	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	البعد
0.00	21.010	0.564	0.318	0.564	مبدأ الدقة والاكتمال والشمولية
0.01	12.750	0.470	0.221	0.470	بعد الدقة
0.00	18.217	0.537	0.288	0.537	بعد الاكتمال والشمولية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعدي المضمون مجمعة وكل على حدة وبين جودة القرارات المصرفية.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعدي المضمون مجمعة وكل على حدة وبين جودة القرارات المصرفية.

بناء على النتائج المبينة في الجدول رقم (28) بأن هناك علاقة ارتباط بين بعد المضمون وجودة القرارات المصرفية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.564$) أما معامل التحديد فقد بلغت قيمته ($R^2=0.318$) أي أن ما قيمته (3.18%) من التغيرات الحاصلة في جودة القرارات المصرفية ناتج عن التغير في بعد المضمون.

كما بلغت قيمة التأثير ($\beta=0.564$) وقيمة ($F=21.010$) وهذا عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.000$) وبما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 هذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بمعنى أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المضمون وجودة القرارات المصرفية.

و تنقسم هذه الفرضية إلى فرضيتين فرعيتين:

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الدقة وبين جودة القرارات المصرفية.

H1: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الدقة وجودة القرارات المصرفية.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي كما بينها الجدول رقم (28) أن هناك علاقة ارتباطية موجبة وقوية ذات دلالة معنوية بين بعد الدقة وجودة القرارات المصرفية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.470$).

أما معامل التحديد فقد بلغت قيمته ($R^2=0.221$) أي أن ما قيمته (22%) من التغيرات الحاصلة في جودة القرارات المصرفية ناتج عن التغير في بعد الدقة.

كما بلغت قيمة التأثير ($\beta=0.470$) وقيمة ($F= 12.750$) وهذا عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$) وبما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 هذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بمعنى أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الدقة وجودة القرارات المصرفية.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الاكتمال والشمولية وجودة القرارات المصرفية.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاكتمال والشمولية وجودة القرارات المصرفية.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الجدول رقم (28) أن هناك علاقة ارتباط موجبة وقوية ذات دلالة معنوية بين الاكتمال والشمولية وجودة القرارات المصرفية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.537$) أما معامل التحديد فقد بلغت قيمته ($R^2=0.288$) أي أن ما قيمته (28.8%) من التغيرات الحاصلة في جودة القرارات المصرفية ناتج عن بعد الاكتمال والشمولية.

كما بلغت قيمة التأثير ($\beta = 0.573$) وقيمة ($F = 18.217$) وهذا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.000$) وبما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 هذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بمعنى أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين بعد الاكتمال والشمولية وجودة القرارات المصرفية.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

والقائلة بأن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعدي الشكل مجمعة وكل على حدة وبين جودة القرارات المصرفية.

جدول رقم (29): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط واختبار التباين ANOVA لعلاقة بعدي الشكل وجودة القرارات المصرفية.

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	معامل الانحدار β	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	البعد
0.000	17.441	0.529	0.279	0.529	بعد الشكل
0.000	21.806	0.571	0.326	0.571	الملائمة
0.005	8.777	0.404	0.163	0.404	الموثوقية والمصادقية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الشكل مجمعة وكل على حدى وجودة القرارات المصرفية.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الشكل مجمعة وكل على حدى وجودة القرارات المصرفية.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي البينة في الجدول أعلاه بأن هناك علاقة ارتباط بين بعد الشكل وجودة القرارات المصرفية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.529$) أما معامل التحديد فقد بلغت قيمته $R^2 = 0.279$ أي أن ما قيمته (27.9%) من التغيرات الحاصلة في جودة القرارات المصرفية ناتج عن التغير في أبعاد الشكل، كما بلغت قيمة التأثير ($\beta = 0.404$) وقيمة ($F = 17.441$) وهذا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.000$) وبما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 هذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بمعنى أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد الشكل وجودة القرارات المصرفية.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد الملائمة وجودة القرارات المصرفية.

H1: توجد علاقة ذات دلالة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد الملائمة وجودة القرارات المصرفية.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي كما يبينها الجدول رقم (29) أن هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة ذات دلالة معنوية بين بعد الملائمة وجودة القرارات المصرفية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.571$) أما معامل التحديد فقد بلغت قيمته ($R=0.326$) أي ما قيمته (32.6%) من التغير في جودة القرارات المصرفية ناتج عن التغير في بعد الملائمة.

كما بلغت قيمة التأثير ($\beta=0.571$) وقيمة ($F=21.806$). وهذا عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.000$) وبما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 هذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بمعنى أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الملائمة وجودة القرارات المصرفية.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد الموثوقية والمصادقية وجودة القرارات المصرفية.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد الموثوقية والمصادقية وجودة القرارات المصرفية.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (29) أن هناك علاقة ارتباط موجبة وقوية ذات دلالة إحصائية بين بعد الموثوقية والمصادقية وجودة القرارات المصرفية.

حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.404$) أما معامل التحديد فقد بلغت قيمته 0.1.

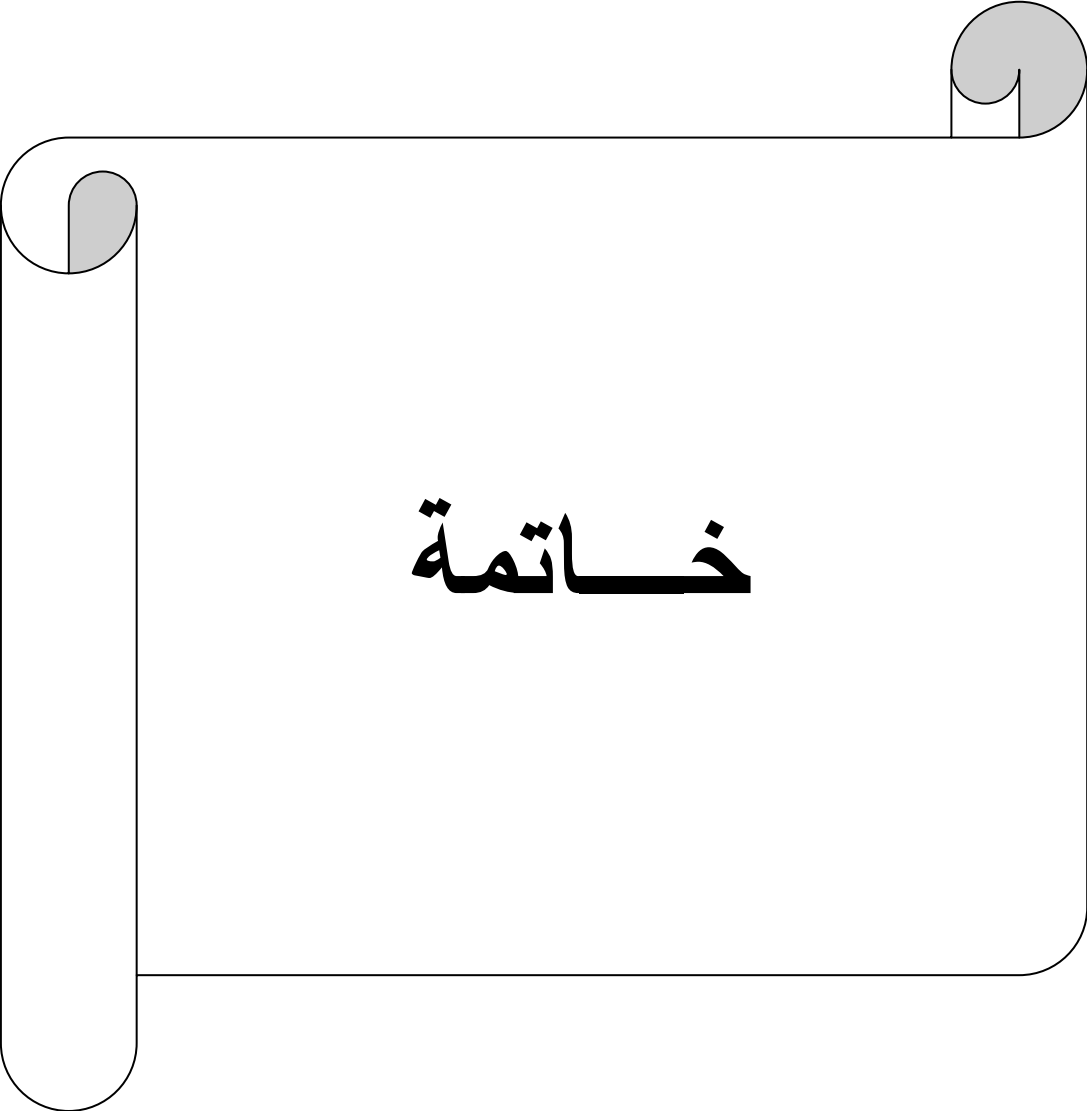
كما بلغت قيمة التأثير ($\beta=0.404$) وقيمة ($F=8.777$) وهذا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) وبما أن R^2 أيما قيمته (16.3%) من التغير في جودة القرارات المصرفية ناتج عن التغير في الموثوقية والمصادقية.

مستوى الدلالة أقل من 0.05 هذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بمعنى أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الموثوقية والمصادقية وجودة القرارات المصرفية.

خلاصة الفصل الثالث:

في ضوء الدراسة التطبيقية التي قمنا بها على مستوى البنوك (BADR ميله، BADR فرجية، CPA ميله) توصلنا إلى النتائج التالية:

- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بعدي الزمن وجودة القرارات المصرفية.
- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بعدي الشكل وجودة القرارات المصرفية.
- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بعدي المضمون وجودة القرارات المصرفية.
- ومنه يتضح أنه هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الحديثة وجودة القرارات المصرفية.



خاتمة

خاتمة:

في ظل عصر المعلومات الذي نعيش فيه، و التوجه المتزايد نحو التحرر الاقتصادي، تتزايد كميات المعلومات التي تنتج وتتداول في جميع المجالات، وبدرجة تجعل من الصعب حصرها، وتتطلب جهودا و أموالا طائلة للسيطرة عليها وتجميعها وتوجيهها لصالح خدمة المنظمات، وفي ظل هذه الظروف لم تعد المشكلة التي تواجه المنظمات هي مشكلة الحصول على المعلومات بل المشكلة الحقيقية تكمن في كيفية تنظيم هذا الحشد الهائل من المعلومات بالشكل الذي يتلاءم مع متطلبات المنظمات ويتيح لها اتخاذ أفضل القرارات، الأمر الذي برز من خلاله واضحا الأهمية المتزايدة لنظم المعلومات وقدرتها على إشباع حاجة المنشآت من المعلومات. ومن هنا برزت الحاجة إلى توفير نظم معلومات متخصصة تتميز بالقدرة والسرعة في تجميع ومعالجة هذا الكم الهائل من البيانات وتقديمه إلى مختلف الجهات التي تحتاجه.

ومما لاشك فيه أن عملية اتخاذ القرار في المنظمات المعاصرة بشكل عام، وفي البنوك بشكل خاص، قد اكتسبت أهمية كبيرة في هذا العصر خاصة بعدما أصبحت هذه البنوك تتميز بتوسع أنشطتها وتنوع خدماتها، مما يحتم على هذه الأخيرة الحرص على اتخاذ قرارات مصرفية عالية الجودة، ويتطلب ذلك الحصول و توفير المعلومات الدقيقة واللائمة والمتكاملة والسريعة وفي وقتها المناسب والتي على أساسها تبنى عملية اتخاذ القرار.

ومن هنا تبرز الأهمية البالغة لنظم المعلومات الحديثة والدور الكبير الذي تلعبه هذه النظم في تزويد متخذ القرار بمعلومات عالية الجودة تتوفر فيها كل السمات و الميزات التي يحتاجها لاتخاذ قرارات سليمة ورشيدة تتماشى مع الأهداف الموضوعية و تحقق أحسن وأفضل النتائج.

أولاً: نتائج الدراسة

من خلال العرض السابق للإطار النظري والنتائج المتوصل إليها في الجانب التطبيقي يمكن تلخيص أهم نتائج الدراسة كالتالي:

1. نتائج الجانب النظري

- تعتبر نظم المعلومات من الحقول العلمية الحيوية، نتيجة سرعة تغيرها وانتشارها الكبير، وقد شهدت تطورات عديدة نتجت عنها نظم جديدة تتميز بالسرعة والدقة وتستخدم تقنيات عالية الجودة؛
- نظم المعلومات الحديثة عبارة عن أنظمة متكاملة فيما بينها لتشكيل نظام موحد؛
- نظم المعلومات الحديثة من أكثر النظم المستخدمة سواء في البنوك أو في المؤسسات الاقتصادية ؛

- تتميز المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الحديثة بالجودة العالية التي ترفع من كفاءة وفعالية القرارات المصرفية؛
- أفرز التطور الكبير لنظم المعلومات الحديثة ظهور نظم جديدة كالنظم الخبيرة ونظم دعم المديرين، الشبكات العصبية وغيرها من النظم والتي تساعد متخذي القرار على اتخاذ القرار في مختلف المستويات؛
- تساهم نظم المعلومات الحديثة بشكل كبير في تحسين أداء البنوك.

2. نتائج الجانب التطبيقي

- اتضح بأن هناك علاقة ارتباط لكل من بعدي الزمن والشكل والمضمون وجودة القرارات المصرفية، ما يدل على اعتماد البنوك على السرعة في اتخاذ القرارات لتقديم الخدمات في الوقت المناسب وأيضا الاعتماد على الشفافية والدقة وذلك على مستوى البنوك محل الدراسة.
- توجد علاقة ارتباط قوية وموجبة لأبعاد فعالية نظم المعلومات الحديثة وجودة القرارات المصرفية ما يؤكد دور هذه النظم في الرفع من جودة القرارات المصرفية في هذه البنوك محل الدراسة.

ثانيا: التوصيات المقترحة

- في ظل النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة يمكن تقديم الاقتراحات التالية:
- ضرورة تركيز البنوك على تطبيق نظم المعلومات الحديثة والاستمرار في مواكبة التطورات الحاصلة مما يزيد من كفاءة وفعالية القرارات المتخذة على مستوى هذه البنوك؛
 - ضرورة إعطاء اهتمام أكبر لتطبيق هذه النظم وغرس ثقافة العمل الجماعي باعتباره يمثل أبرز متطلبات نظم المعلومات الحديثة؛
 - تحديث البرمجيات لما يتناسب و تطورات العمل؛
 - العمل على تطوير وتدريب مهارات الموظفين العاملين في البنوك للوصول إلي الجودة في القرار المصرفي؛
 - تفعيل دور نظم المعلومات في جودة القرارات المصرفية من خلال التنسيق والعمل الجماعي من أجل اختيار أفضل بديل من بين البدائل المتاحة لتحقيق أحسن النتائج.

ثالثا: أفاق البحث

- من خلال استعراضنا لهذا الموضوع يبق المجال واسعا لبحوث أخرى نذكر منها:
- نظم المعلومات وأثرها على إجراءات وتعليمات العمل في النظام المصرفي؛
 - دور نظم المعلومات الحديثة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة؛
 - نظم المعلومات الحديثة وأثرها في فاعلية القرارات في المصارف.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: قائمة المراجع باللغة العربية.

1- الكتب:

1. أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة (الاتصالات-المعلومات-القرارات)، مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2008.
2. أحمد ياسين محمد الجعافرة، مدى استخدام النسب المالية في اتخاذ القرارات التمويلية في المصارف الإسلامية العاملة بالأردن، 2012.
3. ثابت عبد الرحمان ادريس، نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، 2005.
4. خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الاولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
5. زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
6. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2005.
7. سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية، عمان الأردن، 2010.
8. سعد غالب ياسين، تحليل و تصميم نظم المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
9. سليم بطرس جلدة، أساليب اتخاذ القرارات الإدارية، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
10. سونيا محمد البكري و علي عبد الهادي مسلم، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الاسكندرية، مصر، 1995.
11. سيد صابر ثعلب، نظم ودعم اتخاذ القرارات الإدارية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
12. الشامي ونينو ماركو، الإدارة (المبادئ الأساسية)، الطبعة الأولى، المركز القومي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.
13. شقيري نوري موسى، إدارة الاستثمار، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة السادسة، عمان، الأردن، 2013.

14. طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلية (من منظور إداري معاصر)، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2008.
15. عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجناحي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2008.
16. عبد المعطي رشيد وحسني علي خريوش، أساسيات الإدارة المالية، دار زهران، عمان، الأردن، 2010.
17. علاء عبد الرزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.
18. علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، الأردن، 2003.
19. علاء فرحان طالب الدعيمي، فاطمة عبد علي سلمان المسعودي، المعرفة السوقية والقرارات الإستراتيجية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
20. علي عبد الهادي مسلم، نظم المعلومات الإدارية (المبادئ و التطبيقات)، مركز التنمية الإدارية، الاسكندرية، مصر، 1994.
21. عماد الصباغ، نظم المعلومات (ماهيتها ومكوناتها)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2000.
22. فريد كورتل وإلهام بوغليطة، الاتصال واتخاذ القرارات، دار كنوز للمعرفة العلمية، عمان، الأردن، 2010.
23. فريد كورتل، نظم المعلومات التسويقية، دار كنوز للمعرفة العلمية، عمان، الأردن، 2011.
24. مأمون سليمان الداردكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الطبعة 2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
25. محسن أحمد الخضيرى، الديون المتعثرة (الظاهرة، الأسباب، العلاج)، إيتيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1997.
26. محسن أحمد الخضيرى، الديون المتعثرة (الظاهرة، الأسباب، العلاج)، إيتيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1997.
27. محمد مطر، إدارة الاستثمارات (الإطار النظري والتطبيقات العملية)، الطبعة السادسة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
28. مصطفى أبو بكر، بحوث العمليات وفعالية اتخاذ القرارات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1997.

29. معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات -مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، مصر، 2002.
30. منصور الزين، تشجيع الاستثمار(أثره على التنمية الاقتصادية)، دار الراية، عمان، الأردن، 2012.
31. منعم زمير الموسوي، بحوث العمليات مدخل عام لاتخاذ القرارات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009.
32. منير شاكر محمد وإسماعيل عبد الناصر نور، التحليل المالي(مدخل صناعة القرار)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
33. نجم عبد الله الحميدي وسلوى أمين السرائي وعبد الله عبيد، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 2- رسائل و مذكرات التخرج:
 1. ادمون طارق ادمون جل، مدى فعالية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الإدارة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة، كلية الأعمال، قسم المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط
 2. أسامة محمود دموسي، دور المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الائتمانية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، جامعة غزة، فلسطين، 2010.
 3. اسمهان خلفي، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2008-2009.
 4. سعاد حرب قاسم، أثر الذكاء الاستراتيجي على عملية اتخاذ القرارات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011.
 5. الشيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010-2011.
 6. شيخي غنية، تكامل أنواع نظم المعلومات و أثره في ترشيد اتخاذ القرارات، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية و البنوك، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2014-2015.
 7. الطيب الوافي، دور وأهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة عباس فرحات، سطيف، 2011_2012.

8. عدنان رحيم عبيد الكفاني، أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صناعة قرارات الإدارة المالية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، 2008.
9. عدنان محمد محمد قعود، دراسة و تقييم نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية في الشركات الفلسطينية، دراسة لاستكمال متطلبات الحصول على الماجستير في المحاسبة و التمويل، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007.
10. علاء أحمد عبد الهادي الزعانين، أثر التحول في نظم المعلومات المحاسبية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة و التمويل، كلية الدراسات العليا، محاسبة وتمويل، جامعة الاسلاميه، غزة، 2007.
11. عومار بوطبية، دراسة واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة و التسيير الرياضي، المركز الجامعي محمد الشريف مساعديه، سوق أهراس، الجزائر، 2011-2012.
12. عيادي عبد القادر، دور وأهمية نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ قرارات التمويل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2007-2008.
13. العياشي عيدوني، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة سطيف 1، 2013-2014.
14. غسان علي محمد هاشم، أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فعالية عملية صنع و اتخاذ القرارات، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة سانت كليمنتس العالمية، المكلا، اليمن، 2013.
15. مرغني بلقاسم، نظام المعلومات و دوره في اتخاذ القرار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013-2014m.
16. ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
17. ناصر محمد علي المجهلي، خصائص المعلومات المحاسبية وأثرها على اتخاذ القرارات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص محاسبة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.

3- المجلات والموسوعات:

1. تانيا قادر عبد الرحمان، دور التحليل المالي في تشخيص عوامل القوة و الضعف في القوائم المالية للشركات المقترضة عند اتخاذ القرار الائتماني المصرفي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 26، جامعة كركوك، 2012.
2. محمد العيد حنّبة، نظم المعلومات (المفاهيم، التحليل، التصميم)، موسوعة المعلومات والتكنولوجيا.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية.

1. E. Turban, decision support and expert system: management support system, 2nd edition, New York, usa, 1990.
- 2-peirry

المواقع الالكترونية:

مدونة صالح القراء، اتخاذ القرارات الإدارية (مراحلها، وأنواعها) ، مدونة للعلوم الإدارية والمالية، ص.22.
[https : // sqarra . wordpress . com manger 01](https://sqarra.wordpress.com/manger-01/)

الملاحق



المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة -
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الملحق رقم (01)

استبيان حول:

دور نظم المعلومات الحديثة في جودة القرارات المصرفية
-دراسة حالة عينة من البنوك على مستوى ولاية ميلة-

من إعداد الطالبتين:

- بلحلو ووداد

- لشهب الزهراء

إشراف الأستاذ:

د. قرين الربيع

سيدي الفاضل... سيدتي الفاضلة...

تحية طيبة...

نضع بين أيديكم استمارة بحث في إطار إنجاز مذكرة ماستر بعنوان "دور نظم المعلومات الحديثة في جودة القرارات المصرفية- دراسة حالة عينة من البنوك على مستوى ولاية ميلة". نرجوا من سيادتكم الإجابة على قائمة الاسئلة المرفقة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.
نرجوا أن تكون إجاباتكم موضوعية ونعتمدكم بالمحافظة على سرية المعلومات التي تقدمونها وأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث.
نشكركم كثيرا على وقتكم وتعاونكم ومنحنا جزءا من وقتكم، ونقدر بعمق المساعدة التي قدمتموها لإنجاز هذا البحث.

السنة الجامعية: 2017/2016

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2. السن:

من 20 إلى 29 سنة ☐ من 30 إلى 39 سنة ☐
من 40 إلى 49 سنة ☐ من 50 سنة فما فوق ☐

المستوى التعليمي:

جامعي ☐ ثانوي ☐ تأهيل مهني ☐

4. الخبرة المهنية:

من 1 إلى 5 سنوات ☐
من 5 سنوات إلى 10 سنة ☐
من 10 سنة إلى 15 سنة ☐
من 15 سنة إلى 20 سنة ☐
أكبر من 20 سنة ☐

5. الوظيفة:

مدير ☐ رئيس مصلحة ☐ موظف ☐

المحور الثاني: فعالية نظام المعلومات الحديث

نقصد أن نظام المعلومات يوفر معلومات ذات جودة ملائمة والتي تساعد متخذ القرار للوصول إلى أحسن النتائج.

درجة الإجابة					الرقم	العبارات
موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق (1)		
الدقة						

1	تحصل على معلومات دقيقة من طرف زملائك في العمل				
2	تتميز المعلومات التي تحصل عليها بدرجة عالية من التفصيل				
3	تحرص على تقديم بيانات و معلومات دقيقة للزبائن				
التوقيت المناسب					
4	تتلقى ردود سريعة عند طلبك للمعلومة من زملائك في العمل				
5	تستغرق وقتا قصيرا في معالجة البيانات				
6	تزود زملائك في العمل بالمعلومات في الوقت المناسب				
الحدثة					
7	تتميز المعلومات التي تحصل عليها لأداء وظيفتك بالتجدد والتغير				
8	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع تطورات العمل				
الاكتمال والشمولية					
9	تعتمد في حل المشكلات الإدارية التي تواجهك على معلومات شاملة بكل جوانب الموضوع				
10	تحصل على معلومات كاملة من زملائك للقيام بالعمل				
الملائمة					
11	تتناسب المعلومات المتوفرة مع طبيعة العمل				
12	تتناسب المعلومات المتوفرة مع احتياجات وظفتك				
الموثوقية والمصادقية					
13	تلتزم في الحصول على المعلومات اللازمة من الجهات الرسمية الداخلية				
14	تحصل على المعلومات اللازمة من الجهات الرسمية الخارجية				

المحور الثالث: جودة القرارات المصرفية

نقصد بها أن نظام المعلومات يوفر معلومات ذات جودة ملائمة والتي تساعد متخذ القرار للوصول إلى أحسن النتائج.

درجة الإجابة					الرقم	العبارات
موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
الزبون						
					15	يتم معالجة الشكاوى بشكل جدي و فوري
					16	يوجد لدى البنك زبائن دائمو التعامل معه
					17	ابتكاركم لطرق جديدة في تقديم الخدمات يزيد من ولاء الزبائن للبنك
الكفاءة						
					18	تساعدك التقنيات الحديثة لاتخاذ قرار مصرفي في وقت قياسي
					19	يسهم التنسيق مع زملائك في العمل في التقليل من الجهد المبذول لاتخاذ قرار مصرفي جديد
					20	تتميز إدارة تشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على توفير المعلومات الملائمة للقيام بالعمل
الفعالية						
					21	تساهم التكنولوجيا الحديثة في اتخاذ قرارات مصرفية ذات نتائج أفضل
					22	تتوافق القرارات المصرفية المتخذة من طرفكم مع سياسة البنك
					23	توجد استفادة ملموسة من المعلومات المتوفرة لاختيار أفضل بديل من بين البدائل المتاحة في اتخاذ القرار

وفي الأخير نشكركم جزيل الشكر على تعاونكم معنا ومنحنا ثقتكم

المحلق رقم (02):

قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	الإسم
01	بلحاج طارق
02	بوفنش وسيلة
03	لطرش جمال
04	لطيف وليد
05	رملي حمزة

الملحق رقم (03): معامل الارتباط

معامل الارتباط بين الفقرات المكونة لبعد (الدقة) مع الدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

		الدقة	تحصل على معلومات دقيقة من طرف زملائك في العمل	تتميز المعلومات التي تحصل عليها بدرجة عالية من التفصيل	تحرص على تقديم بيانات ومعلومات دقيقة للزبائن
الدقة	Corrélation de Pearson	1	.927**	.890**	.694**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50
تحصل على معلومات دقيقة من طرف زملائك في العمل	Corrélation de Pearson	.927**	1	.772**	.534**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50
تتميز المعلومات التي تحصل عليها بدرجة عالية من التفصيل	Corrélation de Pearson	.890**	.772**	1	.373**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.008
	N	50	50	50	50
تحرص على تقديم بيانات ومعلومات دقيقة للزبائن	Corrélation de Pearson	.694**	.534**	.373**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.008	
	N	50	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

معامل الارتباط للعبارات المكونة لبعد التوقيت المناسب مع الدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		المناسب	تتلقى ردود سريعة عند طلبك للمعلومة من زملائك في العمل	تزود زملائك في العمل بالمعلومات في الوقت المناسب	تستغرق وقتا قصيرا في معالجة البيانات
المناسب	Corrélation de Pearson	1	.846**	.758**	.823**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50
تتلقى ردود سريعة عند طلبك للمعلومة من زملائك في العمل	Corrélation de Pearson	.846**	1	.482**	.493**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000

	N	50	50	50	50
تزود زملائك في العمل	Corrélacion de Pearson	.758**	.482**	1	.494**
بالمعلومات في الوقت المناسب	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50
تستغرق وقتا قصيرا في معالجة البيانات	Corrélacion de Pearson	.823**	.493**	.494**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

معامل الارتباط للعبارات المكونة لبعد الحادثة مع الدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

	الحادثة	تتميز المعلومات التي تحصل عليها لأداء وظيفتك بالتجديد والتغير	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع تطورات العمل
الحادثة	Corrélacion de Pearson	1	.503**
	Sig. (bilatérale)		.013
	N	50	50
تتميز المعلومات التي تحصل عليها لأداء وظيفتك بالتجديد والتغير	Corrélacion de Pearson	.503**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.068
	N	50	50
يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع تطورات العمل	Corrélacion de Pearson	.349**	.260
	Sig. (bilatérale)	.013	.068
	N	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

معامل الارتباط عبارات بعد الاكتمال والشمولية مع الدرجة الكلية للبعد

Corrélations

	الاكتمال	تعتمد في حل المشكلات الإدارية التي تواجهك على معلومات شاملة بكل جوانب الموضوع	تحصل على معلومات كاملة لاتخاذ القرار
--	----------	---	--------------------------------------

الاكتمال	Corrélation de Pearson	1	.889**	.920**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000
	N	50	50	50
تعتمد في حل المشكلات الإدارية التي تواجهك على معلومات شاملة بكل جوانب الموضوع	Corrélation de Pearson	.889**	1	.637**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000
	N	50	50	50
تحصل على معلومات كاملة لاتخاذ القرار	Corrélation de Pearson	.920**	.637**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	
	N	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

معامل الارتباط عبارات بعد الملائمة مع الدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		الملائمة	تناسب المعلومات المتوفرة مع طبيعة العمل	تناسب المعلومات المتوفرة مع احتياجات وظيفتك
الملائمة	Corrélation de Pearson	1	.934**	.953**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000
	N	50	50	50
تناسب المعلومات المتوفرة مع طبيعة العمل	Corrélation de Pearson	.934**	1	.781**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000
	N	50	50	50
تناسب المعلومات المتوفرة مع احتياجات وظيفتك	Corrélation de Pearson	.953**	.781**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	
	N	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

معامل الارتباط لعبارات بعد الموثوقية والمصادقية مع الدرجة الكلية للبعد

Corrélations

	الموثوقية	تلتزم في الحصول على المعلومات اللازمة من الجهات الرسمية الداخلية	تحصل على المعلومات اللازمة بعملك من الجهات الرسمية الخارجية

الموثوقية	Corrélation de Pearson	1	.824**	.853**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000
	N	50	50	50
تلتزم في الحصول على المعلومات اللازمة من الجهات الرسمية الداخلية	Corrélation de Pearson	.824**	1	.406**
	Sig. (bilatérale)	.000		.003
	N	50	50	50
تحصل على المعلومات اللازمة بعملك من الجهات الرسمية الخارجية	Corrélation de Pearson	.853**	.406**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.003	
	N	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

معامل الارتباط لعبارات البعد مع الدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		القرارات	س1	س2	س3	س4	س5
القرارات	Corrélation de Pearson	1	.509**	.301*	.431**	.743**	.751**
	Sig. (bilatérale)		.000	.040	.003	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
س1	Corrélation de Pearson	.509**	1	-.034-	.192	.222	.226
	Sig. (bilatérale)	.000		.814	.182	.122	.115
	N	50	50	50	50	50	50
س2	Corrélation de Pearson	.301**	-.034-	1	.140	.132	.116
	Sig. (bilatérale)	.040	.814		.332	.359	.423
	N	50	50	50	50	50	50
س3	Corrélation de Pearson	.431**	.192	.140	1	.129	.122
	Sig. (bilatérale)	.003	.182	.332		.373	.400
	N	50	50	50	50	50	50
س4	Corrélation de Pearson	.743**	.222	.132	.129	1	.686**
	Sig. (bilatérale)	.000	.122	.359	.373		.000
	N	50	50	50	50	50	50
س5	Corrélation de Pearson	.751**	.226	.116	.122	.686**	1

Sig. (bilatérale)	.000	.115	.423	.400	.000	
N	50	50	50	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		القرارات	س6	س7	س8	س9
القرارات	Corrélation de Pearson	1	.842**	.715**	.751**	.655**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
س6	Corrélation de Pearson	.842**	1	.480**	.508**	.491**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
س7	Corrélation de Pearson	.715**	.480**	1	.604**	.374**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000	.007
	N	50	50	50	50	50
س8	Corrélation de Pearson	.751**	.508**	.604**	1	.500**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50
س9	Corrélation de Pearson	.655**	.491**	.374**	.500**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.007	.000	
	N	50	50	50	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم(04) ثبات الاستبيان

ثبات فقرات كل بعد من أبعاد المتغير المستقل

بعد الدقة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.792	3

بعد التوقيت المناسب

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.725	3

بعد الحداثة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.413	2

بعد الاكتمال والشمولية

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.773	2

بعد الملائمة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.870	2

بعد الموثوقية والمصدقية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.577	2

ثبات فقرات المتغير التابع (جودة القرارات المصرفية)

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.821	9

ثبات فقرات الاستبيان ككل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.849	23

الملحق رقم (05): خصائص عينة الدراسة

نوع الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	26	52.0	52.0	52.0
أنثى	24	48.0	48.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الفئة العمرية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
[20-29]	12	24.0	24.0	24.0
[30-39]	28	56.0	56.0	80.0
Valide [40-49]	7	14.0	14.0	94.0
[50-60]	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
جامعي	37	74.0	74.0	74.0
ثانوي	11	22.0	22.0	96.0
Valide تأهيل مهني	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
[1-5[	15	30.0	30.0	30.0
[5-10[	17	34.0	34.0	64.0
Valide [10-15[	11	22.0	22.0	86.0
[15-20[	3	6.0	6.0	92.0
[20-32[	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

نوع الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
مدير	4	8.0	8.0	8.0
رئيس مصلحة	12	24.0	24.0	32.0
Valide موظف	34	68.0	68.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الملحق رقم(06): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
نوع الجنس	50	1.48	.505
الفئة العمرية	50	2.28	1.196
المستوى التعليمي	50	1.30	.544
نوع الوظيفة	50	2.60	.639
تحصل على معلومات دقيقة من طرف زملائك في العمل	50	3.88	.940
تتميز المعلومات التي تحصل عليها بدرجة عالية من التفصيل	50	3.64	1.064
تحرص على تقديم بيانات ومعلومات دقيقة للزبائن	50	4.20	.700
تتلقى ردود سريعة عند طلبك للمعلومة من زملائك في العمل	50	3.80	.857
تستغرق وقتا قصيرا في معالجة البيانات	50	3.78	.764
	50	4.02	.553
تتميز المعلومات التي تحصل عليها لأداء وظيفتك بالتجدد والتغير	50	4.16	3.113
يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع تطورات العمل	50	3.84	.866
تعتمد في حل المشكلات الإدارية التي تواجهك على معلومات شاملة	50	3.82	.748
بكل جوانب الموضوع			
تحصل على معلومات كاملة لاتخاذ القرار	50	3.82	.873
تناسب المعلومات المتوفرة مع طبيعة العمل	50	3.84	.792
تناسب المعلومات المتوفرة مع احتياجات وظيفتك	50	3.78	.932
تلتزم في الحصول على المعلومات اللازمة من الجهات الرسمية	50	3.94	.935
تحصل على المعلومات اللازمة بعملك من الجهات الرسمية	50	3.30	1.015
الخارجية			
يتم معالجة الشكاوي بشكل جدي وفوري	50	3.76	.797
يوجد لدى البنك زبائن دائمو التعامل معه	50	4.18	.629
ابتكاركم لطرق جديدة في تقديم الخدمات يزيد من ولاء الزبائن للبنك	50	4.08	.528
تساعدك التقنيات الحديثة لاتخاذ القرار المصرفي في الوقت القياسي	50	4.08	.804
يسهم التنسيق مع زملائك في العمل في التقليل من الجهد المبذول	50	3.94	.712
لاتخاذ قرار مصرفي جديد			
تتميز إدارة تشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على توفير	50	3.74	.803
المعلومات الملائمة للقيام بالعمل			
تساهم التكنولوجيا الحديثة في اتخاذ قرارات مصرفية ذات نتائج	50	4.12	.824
أفضل			
تتوافق القرارات المصرفية المتخذة من طرفكم مع سياسة البنك	50	3.94	.712
توجد استفادة ملموسة من المعلومات المتوفرة لاختيار أفضل بديل	50	3.72	.649
من البدائل المتاحة في اتخاذ القرار			
N valide (listwise)	50		

الإنحراف المعياري و المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل

بعد الدقة

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
الدقة	50	11.7200	2.30386
N valide (listwise)	50		

بعد التوقيت المناسب

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
المناسب	50	11.6000	1.77281
N valide (listwise)	50		

بعد الحداثة

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
الحداثة	50	8.0000	3.30738
N valide (listwise)	50		

بعد الاكتمال و الشمولية

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
الاكتمال	50	7.6400	1.46747
N valide (listwise)	50		

بعد الملائمة

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
الملائمة	50	7.6200	1.62744
N valide (listwise)	50		

بعد الموثوقية والمصدقية

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
الموثوقية	50	7.2400	1.63582
N valide (listwise)	50		

الملحق رقم(07): الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين (ANOVA)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.293 ^a	.086	.066	4.08428

a. Valeurs prédites : (constantes), الزمن

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	70.659	1	70.659	4.236	.045 ^b
1 Résidu	750.661	45	16.681		
Total	821.319	46			

a. Variable dépendante : القرارات

b. Valeurs prédites : (constantes), الزمن

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	29.665	2.943		10.082	.000
1 الزمن	.302	.147	.293	2.058	.045

a. Variable dépendante : القرارات

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.404 ^a	.163	.145	3.90825

a. Valeurs prédites : (constantes), المناسب

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	133.971	1	133.971	8.771	.005 ^b
Résidu	687.348	45	15.274		
Total	821.319	46			

a. Variable dépendante : القرارات

b. Valeurs prédites : (constantes), المناسب

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	24.756	3.704		6.683	.000
المناسب	.935	.316	.404	2.962	.005

a. Variable dépendante : القرارات

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.136 ^a	.019	-.003-	4.23226

a. Valeurs prédites : (constantes), الحادثة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	15.277	1	15.277	2.143	.036 ^b
Résidu	806.042	45	17.912		
Total	821.319	46			

a. Variable dépendante : القرارات

b. Valeurs prédites : (constantes), الحادثة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	34.240	1.592		21.504	.000

الحدثة	.169	.183	.136	.924	.036
--------	------	------	------	------	------

a. Variable dépendante : القرارات

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.564 ^a	.318	.303	3.52736

a. Valeurs prédites : (constantes), المضمون

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	261.418	1	261.418	21.010	.000 ^b
1 Résidu	559.902	45	12.442		
Total	821.319	46			

a. Variable dépendante : القرارات

b. Valeurs prédites : (constantes), المضمون

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	22.059	2.998		7.359	.000
1 المضمون	.703	.153	.564	4.584	.000

a. Variable dépendante : القرارات

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.470 ^a	.221	.203	3.77119

a. Valeurs prédites : (constantes), الدقة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	181.335	1	181.335	12.750	.001 ^b
Résidu	639.985	45	14.222		
Total	821.319	46			

a. Variable dépendante : القرارات

b. Valeurs prédites : (constantes), الدقة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	25.740	2.814		9.146	.000
الدقة	.847	.237	.470	3.571	.001

a. Variable dépendante : القرارات

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.537 ^a	.288	.272	3.60444

a. Valeurs prédites : (constantes), الاكتمال

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	236.681	1	236.681	18.217	.000 ^b
Résidu	584.638	45	12.992		
Total	821.319	46			

a. Variable dépendante : القرارات

b. Valeurs prédites : (constantes), الاكتمال

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
--------	-------------------------------	---------------------------	---	------

	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	24.166	2.729		8.855	.000
الاكتمال	1.501	.352	.537	4.268	.000

a. Variable dépendante : القرارات

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.529 ^a	.279	.263	3.62679

a. Valeurs prédites : (constantes), الشكل

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	229.408	1	229.408	17.441	.000 ^b
Résidu	591.912	45	13.154		
Total	821.319	46			

a. Variable dépendante : القرارات

b. Valeurs prédites : (constantes), الشكل

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	24.863	2.624		9.475	.000
الشكل	.728	.174	.529	4.176	.000

a. Variable dépendante : القرارات

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.571 ^a	.326	.311	3.50629

a. Valeurs prédites : (constantes), الملائمة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	268.086	1	268.086	21.806	.000 ^b
Résidu	553.233	45	12.294		
Total	821.319	46			

a. Variable dépendante : القرارات

b. Valeurs prédites : (constantes), الملائمة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	24.561	2.418		10.159	.000
الملائمة	1.461	.313	.571	4.670	.000

a. Variable dépendante : القرارات

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.404 ^a	.163	.145	3.90804

a. Valeurs prédites : (constantes), الموثوقية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	134.043	1	134.043	8.777	.005 ^b
Résidu	687.276	45	15.273		
Total	821.319	46			

a. Variable dépendante : القرارات

b. Valeurs prédites : (constantes), الموثوقية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	28.273	2.537		11.146	.000
الموثوقية	1.018	.344	.404	2.963	.005

a. Variable dépendante : القرارات