

دور تكامل نظم المعلومات في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات

-دراسة حالة لعينة من البنوك العاملة في الجزائر-

The Role of Integrated Information Systems in Rationalizing of the Decision-Making Process

- Case Study on a sample of Banks operating in Alegria -

د. شينخي غنية*

أستاذة محاضرة (ب)

جامعة أمحمد بوقرة - بومرداس

د. شينخي خديجة**

أستاذة محاضرة (ب)

جامعة مولود معمري تيزي وزو

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان دور تكامل نظم المعلومات في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات في عينة من البنوك العاملة في الجزائر، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، أن تكامل نظم المعلومات يؤثر معنوياً في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات على مستوى البنوك عينة الدراسة، حيث فسر ما نسبته (54%) من الرشد في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، وأن معامل الارتباط بينهما بلغ (0.72).

وأوصت الدراسة بضرورة العمل على زيادة مرونة الهياكل التنظيمية للبنوك وفقاً للتطورات الإدارية في مجال العمليات البنكية، بما يكفل ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات. وضرورة توفير الأجهزة والبرمجيات الحاسوبية المتطورة، والتي من شأنها توفير السرعة في التنقيب عن البيانات والمعلومات، والعمل على تحديثها وصيانتها باستمرار، لتمكين الموظفين بمختلف مستوياتهم الإدارية القيام بالمهام الموكلة إليهم على أكمل وجه، وهذا من شأنه الزيادة من فاعلية القرارات المتخذة. **الكلمات المفتاحية:** نظم المعلومات، تكامل نظم المعلومات، القرار، اتخاذ القرار، مراحل عملية اتخاذ القرارات.

Abstract: This study was set out to demonstrate the role of Integrated Information Systems in rationalizing of the decision-making process for a sample of banks operating in Algeria. One of the most important results achieved in this research is that the availability of the Integrated Information Systems in organizations increased significantly the

* chgh@hotmail.com

** ch.khadidja@yahoo.fr

explained variance of the various stages associated to the decision-making process to 54%, and 0.72 as correlation coefficient.

Key words: information systems, integration of information systems, decision, decision making, process decision making.

مقدمة:

إن عملية اتخاذ القرارات في جميع البنوك، مهما كانت طبيعة نشاطها، هي التي تحدد اتجاهاتها وفعاليتها ونجاحها وكفاءتها واستمراريتها، وهذا ما دفعها إلى تصميم نظم معلومات لكل مستوى إداري، والتي تتكامل فيما بينها بما يكفل توفير المعلومات الضرورية وذات الجودة العالية وفي الوقت المناسب، لكل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار حتى يتوصل في الأخير إلى اتخاذ القرار الرشيد.

من خلال ما سبق، جاءت هذه الدراسة لتحلل دور تكامل نظم المعلومات المستخدمة في مختلف المستويات الإدارية في عينة من البنوك العاملة في الجزائر في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات.

مشكلة الدراسة: يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي:

كيف يمكن أن يؤثر تكامل نظم المعلومات في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات في عينة من البنوك العاملة في الجزائر؟

وتتفرع عن هذه المشكلة التساؤلات الفرعية الآتية:

- هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكامل أنواع نظم المعلومات وترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات؟

- ما مدى تأثير نظم المعلومات والعوامل التنظيمية في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات؟

- ما مدى تأثير مواكبة العوامل التكنولوجية في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات؟

- ما نوع العلاقة بين كفاءة الموارد البشرية وترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات؟

فرضيات الدراسة: للإجابة عن المشكلة المطروحة استندت الدراسة على الفرضيات الآتية:

الفرضية العامة: هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكامل نظم المعلومات في ترشيد مراحل عملية

اتخاذ القرارات في عينة من البنوك العاملة في الجزائر. وتفرعت عن الفرضية العامة، الفرضيات الفرعية الآتية:

- هناك دور إيجابي لتوافر نظم المعلومات والعوامل التنظيمية في ترشيد مراحل عملية اتخاذ

القرارات في البنوك عينة الدراسة.

- هناك دور إيجابي لمواكبة العوامل التكنولوجية في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات في

البنوك عينة الدراسة.

- هناك دور إيجابي لكفاءة الموارد البشرية في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات في البنوك عينة الدراسة.

أهمية الدراسة: تكتسب الدراسة أهميتها بصفة أساسية من خلال محاولة ربطها بين تكامل نظم المعلومات وترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات في مختلف المستويات الإدارية للبنوك، وكذا دراسة الأثر بينهما.

الهدف من الدراسة: تسعى الدراسة إلى بلوغ الهدف الرئيس الآتي:

تحليل واقع تكامل نظم المعلومات وأثره في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات في البنوك العاملة في الجزائر. ويتجزأ الهدف الرئيس إلى الأهداف الفرعية الآتية:

- بيان دور توافر نظم المعلومات والعوامل التنظيمية في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات في البنوك عينة الدراسة؛

- بيان أثر مواكبة العوامل التكنولوجية على ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات في البنوك عينة الدراسة؛

- بيان دور كفاءة الموارد البشرية في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات في البنوك عينة الدراسة.

متغيرات الدراسة: تضمنت الدراسة متغيرين رئيسيين هما:

المتغير المستقل: تكامل نظم المعلومات، وسيتم قياسه من خلال الأبعاد الآتية:

- توافر نظم المعلومات والعوامل التنظيمية؛

- مواكبة العوامل التكنولوجية؛

- كفاءة الموارد البشرية.

المتغير التابع: مراحل عملية اتخاذ القرارات.

مجتمع وعينة الدراسة: يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع البنوك العاملة في الجزائر، والبالغ عددها (21) بنكاً، وفقاً للتقارير التي نشرها بنك الجزائر.¹

وقد أختيرت عينة الدراسة بشكل طبقي، من جميع المديرين والموظفين الموجودين في مختلف المستويات الإدارية في البنوك عينة الدراسة، حيث أختير 30 فرعاً بنكياً، من ضمن البنوك العاملة في الجزائر، والتي أبدت استعدادها من خلال الزيارة الميدانية، للتجاوب مع الباحثين. لذا تم توزيع أربع استبانات على كل بنك، بواقع (120) ^{1(*)} استبانة، استرد منها (84) استبانة، وقد تمّ استبعاد (15) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، كما تمّ ملء (10) استبانات باستخدام

(*) لقد تم الاكتفاء بـ 120 استبانة، نظراً للقيود الميدانية التي واجهت الباحثين، والتي حتمت عليهما استخدام عينة ميسرة.

أسلوب المقابلة، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (79) استبانة.

ونرى من المفيد قبل تناول الدراسة الميدانية، أن نعرض بعض الأدبيات على النحو الآتي:

أولاً - نظم المعلومات: تعددت التعاريف الخاصة بنظم المعلومات نظرا لتداولها منذ عدة عقود، وفيما يأتي بعض منها:

- نظم المعلومات هي: "مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بأنشطة وعمليات المنظمة، وأيضاً بما يحدث في بيئتها الخارجية، وهذه المعلومات تؤدي إلى دعم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في توقيت مناسب لصانعي القرار".²

- نظم المعلومات هي: "مجموعة من العناصر المتفاعلة والمتداخلة مع بعضها البعض، تعمل على جمع المعلومات، ومعالجتها، وتخزينها، وبثها، وتوزيعها، بغرض دعم اتخاذ القرارات، والرقابة داخل المنظمة".³

- وعرفت نظم المعلومات أيضاً على أنها "مجموعة منظمة من الموارد والأجهزة، والبرمجيات، والأفراد، وبيانات وإجراءات تسمح باقتناء معالجة تخزين ونشر واسترجاع المعلومات على شكل معطيات، وصور وأصوات... الخ، داخل المنظمة".⁴

مما سبق يمكن تعريف نظم المعلومات على أنها: نظام يتكون من مجموعة من الأفراد والمعدات والبرامج والقواعد تتفاعل فيما بينها وتتكامل بما يكفل تجميع البيانات ومعالجتها، بغية الوصول إلى إنتاج معلومات ذات جودة عالية في الوقت المناسب والتكلفة والكمية المناسبين عن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، وفيما يخص أدائها في الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل، على النحو الذي يؤدي إلى تحسين أداء المنظمة في جميع مستوياتها الإدارية، واتخاذ القرارات السليمة من خلال إنجاز المهام والوظائف الإدارية، بما يحقق أفضل استخدام ممكن لهذه المعلومات.

ثانياً - تكامل نظم المعلومات: تعمل المنظمات المعاصرة على تصميم وبناء نظم معلومات فرعية تخدم جميع المستويات والأنشطة الإدارية المختلفة، فكل نظام فرعي من هذه الأنظمة يساهم في إنجاز أنشطة معالجة البيانات وتنفيذ الأنشطة الوظيفية لكل إدارة من إدارات المنظمة، وتلبية متطلباتها من المعلومات ذات الجودة العالية، وبأقل تكلفة وفي الوقت المناسب، بما يلبي احتياجات المستفيدين منها. تعمل هذه الأخيرة جنباً إلى جنب، بحيث تشكل بنية متكاملة ونسيجاً مشتركاً من العلاقات البنوية المتعاضدة، والتي تستند على نظام إدارة قواعد البيانات أو على نظام

مستودعات البيانات من أجل دعم أنشطة الإدارة في التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، واتخاذ القرارات، بحيث ترتبط بأهداف ومعايير متناسقة، تركز على خدمة الرؤية الإستراتيجية للمنظمة.⁵ إن تكامل نظم المعلومات الفرعية داخل المنظمة مع مختلف نظم معلومات البيئة الخارجية يعود بالنفع على جميع الجهات المستفيدة من هذه النظم، إذ تشير الدراسات الحديثة إلى وجود أثر إيجابي وعلاقة ارتباط قوية بين تكامل نظم المعلومات الفرعية الداخلية مع بعضها البعض من جهة، وتكاملها مع نظم معلومات البيئة الخارجية من جهة أخرى على كفاءة الأداء ومردودية العمل والإنتاجية، وتحسن الجودة الشاملة وكذا تخفيض التكاليف، ومن ثم زيادة ربحية المنظمات.⁶

لقد أصبح تكامل نظم المعلومات من التحديات المعاصرة في مجال إدارة البيانات ونمجا جديدا ومختلفا في قواعد البيانات، إذ إن التطورات التكنولوجية الحديثة أدت إلى زيادة الطلب على البحوث في مجال تكامل نظم المعلومات، سواء من قبل المنظمات أو الجامعات أو مراكز البحث العلمي.⁷

ثالثا-اتخاذ القرار: تعددت محاولات تعريف اتخاذ القرارات في علم الإدارة، وفيما يأتي بعض منها:
- عرف جورج تيري اتخاذ القرار على أنه "عبارة عن اختيار بديل من بدائل متاحين أو أكثر من البدائل الممكنة".⁸

- وعرفه عمر وصفي عقيلي على أنه "عمل فكري وموضوعي يسعى إلى اختيار الحل الأنسب من بين بدائل متعددة ومتاحة أمام متخذ القرار، وذلك عن طريق المفاضلة بينها، باستخدام معايير تخدم ذلك وبما يتماشى مع الظروف الداخلية والخارجية التي تواجه متخذ القرار".⁹
من خلال ما سبق يمكن تعريف اتخاذ القرار على أنه اختيار البديل الأفضل والأمثل من بين مجموعة من البدائل المحتملة، في ظل ظروف بيئية معينة، بغية تحقيق أهداف المنظمة.

رابعا- مراحل عملية اتخاذ القرارات: تعد عملية اتخاذ القرارات من أهم الوظائف الإدارية في أي منظمة، فهي لا تقتصر على موظف دون سواه، أو على مستوى إداري دون آخر، وتعتبر من الوظائف المستمرة والدائمة، تستند هذه الأخيرة على مجموعة من الخطوات الشاملة والمتسلسلة تهدف في النهاية إلى إيجاد حل لمشكلة معينة، أو لمواجهة حالة طارئة أو مواقف معينة محتملة الوقوع أو لتحقيق أهداف مرسومة، وكلما كان تحقيق الأهداف مطابقا لما هو مرسوم مسبقا كلما كان ذلك دليلا على الإبداعية في عملية اتخاذ القرارات.¹⁰ وبشكل عام فإن عملية اتخاذ القرارات تكون وفق مجموعة من المراحل والخطوات المتسلسلة والمنطقية، وهي كما يأتي:

1. **تحديد المشكلة:** من الأمور المهمة التي ينبغي على متخذ القرار إدراكها وهو بصدد التعرف على المشكلة الأساسية وأبعادها، هي تحديده لطبيعة الموقف الذي خلق المشكلة، ودرجة أهمية المشكلة، وعدم الخلط بين أعراضها وأسبابها، والوقت الملائم للتصدي لحلها واتخاذ القرار الفعال والمناسب والرشيد بشأنها.¹¹

2. **جمع البيانات والمعلومات:** تعتبر عملية تجميع الحقائق والمعلومات من الأمور الحيوية عند اتخاذ القرارات، فالقرارات لا تتخذ من فراغ أو جهل معلوماتي، وعلى متخذ القرار أن يتتقى الحقائق ذات العلاقة بالمشكلة ويستبعد غيرها من المعلومات، وعليه أن يتأكد تماما من صحة المعلومات، ويحدد المعلومات الإضافية التي تلزمه وكيفية الحصول عليها، كما يتوجب عليه أن يكون عارفا أيضا بالمعلومات الناقصة حتى يتمكن من تقدير درجة الخطر التي ينطوي عليها القرار ومدى دقته.¹²

3. **تحديد البدائل:** إن الحل البديل هو إمكانية محتملة يمكن أن يعتمد عليها متخذ القرار في عملية التفاعل مع المشكلة أو الفرصة، ومتخذ القرار الجيد هو الذي لا يقتنع بوجود حل واحد للمشكلة أو وسيلة واحدة لاغتنام الفرصة المتاحة، فوضع أكثر من بديل يعد عملا خلاقا وأسلوبا أفضل في اتخاذ القرارات، لاسيما إذا ما ارتبط موضوع القرار بأمر مهم ومعقد، وعند وضع الحلول البديلة يمكن لمتخذ القرار أن يبحث عن الحلول من خلال تجاربه السابقة لمواقف مماثلة قام بالتفاعل معها في الماضي، أو يقتبس حلولاً ناجحة قام بوضعها متخذو قرارات آخرون في مواقف متشابهة، مع تعديلها بما يتماشى مع الموقف الذي هو بصدد مواجهته، أو يستعين بخبراء استشاريين لديهم حلول جاهزة أحيانا، أو أن يقوم بابتكار حلول معتمدا في ذلك على خبرته وممارسته العملية.¹³

4. **تقييم البدائل:** يُفاضل في هذه المرحلة بين البدائل المختلفة على ضوء دالة الهدف المقررة أو الموارد المتاحة للمنظمة، والقيود الأخرى التي يمكن أن تؤثر على حل المشكلة، وتستلزم هذه المرحلة في الواقع تقييم أثر البدائل المختلفة على أوجه نشاط المنظمة، سواء في الأجل الطويل أم القصير، مع مراعاة ظروف عدم التأكد والمخاطرة.¹⁴

5. **اختيار الحل الملائم للمشكلة:** يستطيع متخذو القرارات اختيار أفضل حل بعد أن يكونوا قد قيموا كل بديل بعناية وحرص، ويجب أن يتكون هذا التقييم من ثلاث خطوات: أن يحدد متخذو القرارات بدقة الآثار المحتملة لكل بديل، كما يجب أن يحدد مقدار احتمال أثر كل منها في الخطوة السابقة، وعلى متخذي القرارات أن يقارنوا بين النتائج المتوقعة لكل بديل واحتمالاتها آخذين بعين الاعتبار الأهداف التنظيمية التي تسعى المنظمة لتحقيقها.¹⁵

6. تنفيذ ومتابعة القرار: على متخذي القرارات أن يضعوا خطة لتنفيذ القرار، وأن يبادروا إلى تنفيذه، لأن الموقف والوضع قد يتغيران، وبذلك يصعب تنفيذ القرار، وقد يقوم متخذو القرارات بتنفيذ القرار أو قد يكلفوا أشخاصا آخرين بتنفيذه. كما ينبغي أيضا متابعة تنفيذ القرارات من خلال المقارنة المستمرة بين الأنماط المستهدفة من القرارات والأداء الفعلي.¹⁶

خامسا-وصف عينة الدراسة: يتم توزيع مفردات العينة طبقا للمتغيرات التنظيمية على النحو الآتي:

جدول رقم (1): توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات التنظيمية			
العنصر	الفئات	العدد (التكرار)	النسبة %
الجنس	ذكر	52	65.82 %
	أنثي	27	43.18 %
المجموع		79	100 %
العمر	أقل من 30	6	7.60 %
	من 30 إلى 40	23	29.11 %
	من 41 إلى 50	39	49.37 %
	أكثر من 51	11	13.92 %
المجموع		79	100 %
المؤهل العلمي	بكالوريا أو أقل	8	10.13 %
	ليسانس أو ما يعادلها	55	69.62 %
	ماجستير أو ما يعادلها	15	18.99 %
	دكتوراه أو ما يعادلها	1	1.26 %
المجموع		79	100 %
مدة الخدمة في البنك	5 سنوات فأقل	5	6.33 %
	6-10 سنوات	24	30.38 %
	11-15 سنوات	16	20.25 %
	من 16 سنة فأكثر	34	43.04 %
المجموع		79	100 %
مدة الخدمة في الوظيفة الحالية	5 سنوات فأقل	29	36.71 %
	6-10 سنوات	16	20.25 %
	11-15 سنوات	20	25.32 %
	من 16 سنة فأكثر	14	17.72 %
المجموع		79	100 %

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (1) ما يلي:

❖ **من حيث المستوى التعليمي:** نلاحظ من خلال الجدول رقم (1) ارتفاع نسبة الموظفين المتحصلين على الشهادات الجامعية، حيث بلغت نسبتهم (89.87%)، وهذا ما يدل على وجود فئة مؤهلة من الأفراد العاملين في البنوك محل الدراسة، مما ينعكس إيجابيا على ترشيد عملية اتخاذ القرارات، وهذه النسبة واقعية، إذ تتلاءم مع طبيعة عمل الوظائف الإدارية في البنوك، والتي تحتاج إلى أفراد مؤهلين علميا وعلى درجة عالية من الكفاءة، أما وجود نسبة من الأفراد ذوي المستوى دون الجامعي، فيعود إلى خبراتهم العملية الطويلة التي يتمتعون بها، حيث بلغت نسبتهم (10.13%).

❖ **من حيث الخبرة:** من خلال الجدول رقم (1) يتبين لنا أيضا أن نسبة الأفراد الذين تجاوزت خبرتهم 11 سنة قد بلغت (63.29%)، وهذه النسبة منطقية، كون الأفراد الذين يشاركون في مختلف مراحل عمليات اتخاذ القرارات أغلبهم يجب أن تكون خبراتهم العملية طويلة، في حين أن نسبة الأفراد الذين تقل خبرتهم العملية عن 10 سنوات بلغت (36.71%).

سادسا: الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

ستُعرض الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي والانحراف المعياري) لمتغيرات الدراسة كالآتي:

الإحصاءات الوصفية لأبعاد تكامل نظم المعلومات ومختلف مراحل عملية ترشيد القرارات

يبين الجدول رقم (2) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل من عبارات تكامل نظم المعلومات ومختلف مراحل عملية ترشيد القرارات.

جدول رقم (2): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقاييس الدراسة			
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات	
.574	3.86	B1	يتبنى البنك نظم معلومات تتلاءم مع مختلف الوظائف البنكية وتدعم أهدافه واستراتيجياته المسطرة
.489	3.10	B2	إن الهيكل التنظيمي العام يسهل تبادل البيانات والمعلومات بين المستويات الإدارية في البنك
.255	3.95	B3	تعمل الإدارة العليا للبنك على وضع إجراءات وقواعد تسهل عمل نظم المعلومات
.384	4.04	B4	يعمل البنك على غرس ثقافة تكنولوجيا المعلوماتية لجميع الموظفين
.533	3.96	B5	تعتبر الإدارة العليا للبنك نسبة تحقيق الأهداف المسطرة كمعيار لقياس جودة الأداء
.989	3.43	B6	يعتمد البنك على نظم المعلومات لزيادة جودة عملياته وفق ما تملبه البرامج والمعايير الدولية
.012	4.12	B7	تؤمن الإدارة العليا بأن المعلومات والمعرفة هما مورد استراتيجي هام لترشيد اتخاذ القرارات
.000	4.03	B8	للبنك وحدة تقنية مستقلة تعنى بإدارة نظم المعلومات
.586	3.76	B9	تؤمن الإدارة العليا أن لتكامل نظم المعلومات أثرا إيجابيا على تمكين التغيير الإداري والتنظيمي

دور تكامل نظم المعلومات في ترشيده مراحل عملية اتخاذ القرارات

-دراسة حالة لعينة من البنوك العاملة في الجزائر-

451.	4.86	B10	يولي البنك قسم نظم المعلومات أهمية كبيرة لا تقل عن أهمية أي قسم آخر
.001	4.20	B11	للبنك تعليمات ولوائح تحدد بوضوح الإطار العملي والتنظيمي لكل وظيفة
.377	3.20	B12	تفوض الإدارة العليا للبنك بعض الصلاحيات إلى باقي الأقسام البنكية
.531	3.89	B13	يتم الرجوع وبشكل مستمر للإدارة العليا لتحديد كيفية تنفيذ الاستراتيجيات البنكية
.651	4.79	B14	يخصص البنك غلافا ماليا يغطي جميع تكاليف بناء وتطوير نظم المعلومات
.365	5.10	B15	تفرض عقوبات صارمة في حق كل من يصل أو يسرب معلومات غير مخول له الوصول إليها بطرق غير شرعية
.432	4.97	B16	إن استخدام نظم معلومات إدارية متخصصة في مختلف المستويات الإدارية أدى إلى توفير الوقت
.422	4.85	B17	إن استخدام نظم معلومات إدارية في مختلف المستويات الإدارية أدى إلى حسن استغلال الموارد البشرية
.372	4.78	B18	استخدام نظم معلومات متخصصة في جميع مراحل اتخاذ القرارات أدى إلى تحسين علاقة البنك مع عملائه الداخليين والخارجيين
.732	4.50	B19	يساهم تكامل نظم المعلومات المستخدمة في تعزيز المركز التنافسي للبنك
.443	3.01	B20	إن نظم المعلومات المستخدمة تلبي معظم متطلبات متخذي القرارات على مختلف المستويات الإدارية للبنك
.020	4.12	B21	تكامل نظم المعلومات يزيد من جودة الخدمات المقدمة للعملاء
.267	4.05	B22	تكامل نظم المعلومات يساهم في الحد من درجة عدم التأكد في عملية تقييم واختيار البدائل لاتخاذ القرار الرشيد
.554	2.31	B23	سمح تكامل نظم المعلومات بتقليل تكاليف الحصول على المعلومات دون التأثير على جودتها
.014	4.10	B24	تكامل نظم المعلومات يزيد من درجة ولاء وانتماء العملاء للبنك
.368	3.92	نظم المعلومات والعوامل التنظيمية	
.567	2.76	C1	أنظمة المعلومات المستخدمة من قبل البنك تتمتع بقدرات تحليلية ورياضية كبيرة تلبي متطلبات مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، والتي يتم تحديثها وصيانتها باستمرار
.501	2.70	C2	تسهل البرامج المستخدمة لإدارة قواعد البيانات عملية التقيب عن البيانات والمعلومات المخزنة
.569	2.78	C3	توفر الأجهزة والبرمجيات الحاسوبية المستخدمة السرعة في الحصول على المعلومات المناسبة لكل مرحلة من مراحل عملية اتخاذ القرارات
.986	2.84	C4	إن شبكة الاتصالات المستخدمة على مستوى البنك تتميز بالحدثة والفاعلية بحيث تسهل جميع عمليات الاتصال
.210	2.12	C5	إن نظم المعلومات المستخدمة تسهل عمليات التعامل مع العملاء
.912	3.42	C6	يوفر البنك أنظمة أمن للشبكات والمعلومات والبرمجيات
.502	3.81	C7	يتملك البنك وحدة خاصة بالبحث والتطوير تعمل على تطوير وتقديم خدمات حديثة للعملاء

دور تكامل نظم المعلومات في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات

-دراسة حالة لعينة من البنوك العاملة في الجزائر-

.932	4.13	C8	تتيح شبكة الاتصالات عملية التشارك بالمعلومة بين مختلف فروع البنك وبين البنك وباقي البنوك
.599	3.20	مواكبة العوامل التكنولوجية	
.892	3.60	D1	يستخدم موظفو البنك نظم المعلومات في تأدية مختلف وظائفهم
.402	1.99	D2	يعمل البنك على توظيف مهندسين وتقنيين متخصصين بكل نشاط من أنشطة نظم المعلومات) تصميم، شبكات، قواعد البيانات...
.889	2.10	D3	ينظم البنك دورات تأهيلية وتدريبية للموظفين حتى يتمكنوا من استخدام نظم المعلومات والتعامل معها
1.525	2.09	D4	يعدل الموظفون نظم المعلومات التي يستخدمونها بما يتماشى مع متطلبات وظيفتهم
.922	3.81	D5	يشجع البنك محاولات الإبداع والابتكار التي يقترحها الموظفون
.953	3.73	D6	يسمح البنك للموظفين في إبداء آرائهم والتي يأخذها بعين الاعتبار
.792	3.61	D7	يتمكن المديرين اتخاذ القرارات الطارئة بفضل كفاءة وفاعلية تكامل نظم المعلومات المستخدمة
.891	3.90	D8	يعمل البنك على توظيف أفراد أكفاء ولهم القدرة على استخدام نظم المعلومات لتأدية مهامهم
.989	3.87	D9	تتسم علاقة الموظفين بالروح المهنية والمعاملة الجيدة مما يسمح لهم القيام بالأعمال الموكلة إليهم على أكمل وجه
.892	3.23	كفاءة الموارد البشرية	
.656	3.42	تكامل نظم المعلومات	
.710	3.60	E1	تساهم نظم المعلومات في تحديد وتشخيص أعراض المشكلة محل القرار بشكل فعال
.790	3.79	E2	توفر نظم المعلومات المستخدمة في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات للمعلومات في الوقت المناسب
.981	4.20	E3	توفر نظم المعلومات تقارير شاملة تحتوي على معلومات كاملة عن المشكلة محل القرار
.897	4.00	E4	نظم المعلومات المستخدمة لديها قدرة عالية على التنبؤ بالمخاطر وقياسها بصورة منتظمة
.412	2.75	E5	نظم المعلومات المستخدمة توفر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة
.001	2.09	E6	نظم المعلومات المستخدمة تحدد المزايا والعيوب لكل بديل من البدائل المتاحة عند اتخاذ القرار (مرحلة تقييم البدائل)
.612	3.25	E7	بالرغم من توفر المعلومات الكاملة عن المشكلة للمراد حلها إلا أنه لم يتمكن من اتخاذ القرار السليم
.713	4.50	E8	يحرص متخذ القرار على متابعة الأحداث الجارية والتطورات بعد اتخاذه القرار
.975	4.12	E9	تمثل الطريقة المتبعة في تقديم المعلومات للإدارة العليا عاملا جوهريا يساهم في اتخاذ القرارات الرشيدة
.021	2.04	E10	يسمح تكامل نظم المعلومات بقياس الآثار المترتبة على القرارات المتخذة واكتشاف الأخطاء قبل وقوعها
.612	3.39	مراحل عملية اتخاذ القرارات	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

حيث يتضح من الجدول رقم (2) ما يلي:

جاء المتوسط العام للمتغير المستقل (تكامل نظم المعلومات) ضمن درجة الموافقة المتوسطة، بوسط حسابي (3.42)، وبانحراف معياري (0.656)، مما يدل على أن البنوك عينة الدراسة، تؤمن بالدور الكبير الذي تؤديه نظم المعلومات في القيام بمختلف وظائفها، وكذا مساهمتها في الوصول إلى تحقيق أهدافها المرسومة، ولكن يتوجب على هذه البنوك توفير البيئة التنظيمية والعوامل المناسبة لتحقيق ذلك.

تقيس العبارات (من B1 إلى B24) بُعد توفر نظم المعلومات والعوامل التنظيمية، وهو أحد أبعاد تكامل نظم المعلومات، حيث يلاحظ ارتفاع معظم العبارات عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط)، إذ جاء هذا الأخير ضمن درجة الموافقة المرتفعة، بوسط حسابي (3.92)، وبانحراف معياري (0.368).

تقيس العبارات (من C1 إلى C8) بُعد مواكبة العوامل التكنولوجية، وهو أحد أبعاد تكامل نظم المعلومات، حيث يلاحظ أن معظم العبارات تقل عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط)، بوسط حسابي (3.20)، وبانحراف معياري (0.599)، وهذا ما يدل على أن البنوك العاملة في الجزائر مجبرة على زيادة الاستثمار في مختلف الأجهزة والبرمجيات في جميع المستويات الإدارية، حتى يستطيع الموظفون استخدام جميع المعلومات والبيانات المتاحة بكفاءة وفعالية، وكذا تسهيل عملية الاتصال الداخلية والخارجية، سواء بين مختلف الوحدات والفروع للبنك، أو بين البنك والبنوك الأخرى.

تقيس العبارات (من D1 إلى D9) بُعد مستوى كفاءة الموارد البشرية، وهو أحد أبعاد تكامل نظم المعلومات، حيث يلاحظ ارتفاع معظم العبارات عن الدرجة المتوسطة للمقياس، أي أنه جاء ضمن درجة الموافقة المتوسطة، بوسط حسابي (3.23)، وبانحراف معياري (0.892)، وهذا دليل على أن مستوى اهتمام البنوك بموظفيها لا يرقى إلى المستوى المطلوب.

جاء المتوسط العام للمتغير التابع (مراحل عملية اتخاذ القرارات) ضمن درجة الموافقة المتوسطة، بوسط حسابي (3.39)، وبانحراف معياري (0.612)، وهذا ما يدل على أن نظم المعلومات المستخدمة في البنوك عينة الدراسة، لا تلبي متطلبات مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات إلى حد ما، ويمكن أن يرجع ذلك إلى طبيعة الهياكل التنظيمية لمعظم البنوك عينة الدراسة وتعدد المستويات الإدارية، مما ينعكس سلبا على سير المعلومات عموديا وأفقيا، حيث تمر المعلومات على أكثر من جهة، وفي ظل استخدام تطبيقات لنظم معلومات متوسطة الحداثة، بالإضافة إلى عدم دقة المعلومات التي يقدمها مختلف العملاء والمنظمات التي تتعامل معها البنوك عينة الدراسة، والتي يعتريها في كثير من الأحيان كثير من التحريف وعدم المصادقية والشفافية، كل هذا يؤثر على سير وفعالية مختلف مراحل اتخاذ القرارات.

سابعاً: اختبار الفرضية العامة: للإجابة عن المشكلة المطروحة انطلقت هذه الدراسة من الفرضية العامة التالية: هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكامل نظم المعلومات على ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات في البنوك عينة الدراسة.

وتتفرع عن الفرضية العامة الفرضيات الفرعية الآتية:

- يؤثر توفر نظم المعلومات والعوامل التنظيمية معنوياً في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات.
- يؤثر مدى مواكبة العوامل التكنولوجية معنوياً في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات.
- تؤثر كفاءة الموارد البشرية معنوياً في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات.

1- اختبار الصلاحية والقدرة التفسيرية للفرضية العامة

لقد تمّ اختبار صلاحية العلاقة التأثيرية لتكامل نظم المعلومات عموماً في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، من خلال تحليل التباين بين هذه المتغيرات، كما هو موضح في الجدول الآتي:

Model Summaray and ANOVA^a

جدول رقم (3) نتائج اختبار الفرضية العامة							
النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدّل	الخطأ المعياري للتقدير	قيمة F	مستوى الدلالة Sig	درجات الحرية df
المتغير المستقل	0.72	0.54	0.50	0.305	27.86	0.000 ^b	78

a. Dependent Variable: DM_steps

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

b. Predictors: (Constant), integration of IS

من الجدول السابق يتضح أنّ:

- النموذج المعتمد يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية لتكامل نظم المعلومات عموماً في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، حيث بلغت قيمة F (27.86)، وبمستوى معنوية (0.00)، وهي أقل من (0.05).

- معامل الارتباط بين المتغير المستقل (تكامل نظم المعلومات) والمتغير التابع (مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات) بلغ (0.72)، وأنّ معامل التحديد قد بلغ (0.54)، وهذا يعني أنّ تكامل نظم المعلومات عموماً يفسر ما مقداره (54%) من التغير الحاصل في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات (المتغير التابع)، وهي قوة تفسيرية جيدة، تدل على أثر تكامل نظم المعلومات عموماً في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، وأنّ نسبة (46%) ترجع إلى متغيرات أخرى لم تكن موضع الدراسة.

2- نتائج تحليل الانحدار لتأثير أبعاد تكامل نظم المعلومات عموما في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات

يوضح الجدول رقم (4) تأثير المتغير المستقل (تكامل نظم المعلومات) في المتغير التابع (مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات).

جدول (4): معاملات الانحدار لتأثير تكامل نظم المعلومات في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات						
النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	T	مستوى الدلالة Sig	الدلالة الإحصائية
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
Model	معاملات المتغيرات B		Std.Error	Beta		
الثابت	3.01	0.70			3.31	.002
نظم المعلومات والعوامل التنظيمية X1	0.09	0.10	0.06		0.57	.600
العوامل التكنولوجية X2	0.50	0.08	0.50		4.68	.000
كفاءة الموارد البشرية X3	- 0.32	0.09	- 0.32		-2.88	.003

a. Dependent Variable: DM_steps (Y)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

بالنسبة لنظم المعلومات والعوامل التنظيمية: يتضح من الجدول السابق أنّ، T المحسوبة (0.57)، أقل من T الجدولية (1.96)، وأن مستوى المعنوية أكبر من (0.050)، وبذلك فإنّ نظم المعلومات والعوامل التنظيمية (X1) لا تؤثر في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات عند مستوى معنوية (0.600).

بالنسبة للعوامل التكنولوجية: يتضح من الجدول السابق أيضا أنّ T المحسوبة (4.68)، أكبر من T الجدولية (1.96)، وأن مستوى المعنوية أقل من (0.050)، ومن ثم توافر العوامل التكنولوجية (X2) يؤثر طرديا في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات عند مستوى معنوية (0.00).

بالنسبة لكفاءة الموارد البشرية: يتضح من الجدول أنّ T المحسوبة (-2.88)، وهي سالبة، وبذلك فإنّ مستوى الأفراد (X3)، يؤثر سلبا في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات عند مستوى معنوية (0.003).

ومما سبق، يقتضي الأمر، رفض فرضية العدم والتي تنص على أن تكامل نظم المعلومات لا يؤثر في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات (Y)، وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أنّه يؤثر تكامل نظم المعلومات على مستوى البنوك عينة الدراسة في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات. حيث يشرح نموذج الانحدار (54 %) من التغيرات الحاصلة في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات.

وفق النموذج التالي:

$$Y = 3.01 + 0.50 X_2 - 0.32 X_3$$

إذن، بناءً على التحليل الإحصائي،

والنتائج السابقة، يتم القبول بالفرضية العامة: يؤثر تكامل نظم المعلومات معنوياً في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات على مستوى البنوك عينة الدراسة.

ثامنا: اختبار الفرضيات الفرعية

فيما يأتي سيتم اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

1- الفرضية الفرعية الأولى: يؤثر توفر نظم المعلومات والعوامل التنظيمية معنوياً على ترشيد

مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات.

1-1 اختبار الصلاحية والقدرة التفسيرية: لقد تم اختبار صلاحية العلاقة التأثيرية لتوفر نظم

المعلومات والعوامل التنظيمية على ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، من خلال تحليل التباين بين

هذه المتغيرات، كما هو موضح في الجدول الآتي:

Model summaray and ANOVA^a

جدول رقم (5): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى						
المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
درجات الحرية Df	78	0.005 ^b	9.012	0.3943	0.099	0.12

a. Dependent Variable: DM_steps

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

b. Predictors: (Constant), IS نظم المعلومات والعوامل التنظيمية

يتضح من الجدول رقم (5) أنّ هذا النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية لتوفر

نظم المعلومات والعوامل التنظيمية على ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، حيث بلغت قيمة

F (9.012)، وبمستوى معنوية أقل من (0.05).

وبيّن الجدول أيضاً، أنّ معامل الارتباط بين المتغير المستقل (نظم المعلومات والعوامل

التنظيمية)، والمتغير التابع (مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات) بلغ (0.37)، وأنّ معامل التحديد

بلغ (0.12)، وهذا يعني أنّ توفر نظم المعلومات والعوامل التنظيمية يفسر ما مقداره (12%) من

التحسن الحاصل في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات (المتغير التابع)، وهي قوة تفسيرية ضعيفة،

تدل على ضعف تأثير توفر نظم المعلومات والعوامل التنظيمية في مختلف مراحل عملية اتخاذ

القرارات، وأنّ نسبة (88%) ترجع إلى متغيرات أخرى.

1-2 نتائج تحليل الانحدار لتأثير نظم المعلومات والعوامل التنظيمية في ترشيد مختلف

مراحل عملية اتخاذ القرارات

يوضح الجدول رقم (6) تأثير المتغير المستقل (نظم المعلومات والعوامل التنظيمية) في المتغير التابع (مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات).

جدول رقم (6): معاملات الانحدار لتأثير نظم المعلومات والعوامل التنظيمية في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات						
المودج Model	المعاملات غير المعيارية Unstandardized Coefficients		المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	T	مستوى الدلالة Sig	الدلالة الاحصائية
	معاملات المتغيرات B	Std. Error	Beta			
الثابت	2.25	0.476		3.217	.003	
نظم المعلومات والعوامل التنظيمية X1	0.56	0.102	0.40	2.987	.005	معنوي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أنّ T المحسوبة (2.987)، أكبر من T الجدولية (1.96)، وأن مستوى المعنوية أقل من (0.050)، وبذلك فإنّ توفر نظم المعلومات والعوامل التنظيمية (X1) يؤثر طردياً في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، مما يقتضي رفض فرضية العدم والتي تنص على أن نظم المعلومات والعوامل التنظيمية لا تؤثر في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات (Y)، وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أنّه يؤثر توفر نظم المعلومات والعوامل التنظيمية على مستوى البنوك عينة الدراسة في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات. حيث يشرح نموذج الانحدار (12%) من التغير الحاصل في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات.

$$Y = 2.25 + 0.56X1$$

وفق النموذج التالي:

إذن، بناءً على التحليل الإحصائي، والنتائج السابقة، يتمّ القبول بالفرضية الفرعية الأولى، ومن ثمّ :
يؤثر توفر نظم المعلومات والعوامل التنظيمية معنوياً على ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات.

2-الفرضية الفرعية الثانية: يؤثر مدى توفر العوامل التكنولوجية معنوياً على ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات.

1-2 اختبار الصلاحية والقدرة التفسيرية:

لقد تمّ اختبار صلاحية العلاقة التأثيرية لمواكبة العوامل التكنولوجية في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، من خلال تحليل التباين بين هذه المتغيرات، كما هو موضح في الجدول الآتي:

دور تكامل نظم المعلومات في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات
-دراسة حالة لعينة من البنوك العاملة في الجزائر-

جدول رقم (7) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية Model Summaray and ANOVA							
النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	الخطأ المعياري للتقدير	قيمة F	مستوى الدلالة	درجات الحرية	المعيار المستقل
R	R ²	المعدل			Sig	Df	
0.68	0.46	0.43	0.3680	45.56	.000	78	

- a. Dependent Variable: DM_steps المصدر: نتائج التحليل الإحصائي
- b. Predictors: (Constant), technology العوامل التكنولوجية

يتضح من الجدول السابق أنّ:

النموذج يتمتع بالصلاحيّة في اختبار العلاقة التأثيرية لمواكبة العوامل التكنولوجية في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، حيث بلغت قيمة F (45.56) بمستوى معنوية أقل من (0.05).

معامل الارتباط بين المتغير المستقل (مواكبة العوامل التكنولوجية)، والمتغير التابع (مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات) بلغ (0.68)، وأنّ معامل التحديد بلغ (0.46)، وهذا يعني أنّ مواكبة العوامل التكنولوجية يفسر ما مقداره (46%) من التحسن الحاصل في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات (المتغير التابع)، وهي قوة تفسيرية جيدة، تدل على تأثير مواكبة العوامل التكنولوجية في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، وأنّ نسبة (54%) ترجع إلى متغيرات أخرى.

2-2 نتائج تحليل الانحدار لتأثير مواكبة العوامل التكنولوجية على ترشيد مختلف

مراحل عملية اتخاذ القرارات:

يوضح الجدول رقم (8) تأثير المتغير (مواكبة العوامل التكنولوجية) في المتغير التابع (مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات).

جدول رقم (8): معاملات الانحدار لتأثير مواكبة العوامل التكنولوجية على ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات						
النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	T	مستوى الدلالة Sig	الدلالة الإحصائية
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
Model	معاملات B المتغيرات	Std.Error	Beta	بيتا		
الثابت	1.43	0.29			4.769	.000
العوامل التكنولوجية X2	0.69	0.08	0.66		7.544	.000
معنوي						

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أنّ T المحسوبة (7.544) أكبر من T الجدولية (1.96)، وأن مستوى المعنوية أقل من (0.050)، وبذلك فإنّ مواكبة العوامل التكنولوجية (X2) يؤثر طردياً على مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، مما يقتضي رفض فرضية العدم، والتي تنص على أن العوامل التكنولوجية لا تؤثر في مختلف مراحل

عملية اتخاذ القرارات (Y)، وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أنه تؤثر مواكبة العوامل التكنولوجية على مستوى البنوك عينة الدراسة في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات. حيث يشرح نموذج الانحدار (46%) من التحسن الحاصل في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات.

$$Y = 1.43 + 0.69 \times X_2$$

وفق النموذج التالي:

إذن، بناءً على التحليل الإحصائي والنتائج السابقة يتمّ القبول بالفرضية الفرعية الثانية، ومن ثم: تؤثر مواكبة العوامل التكنولوجية معنوياً في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات.

3- الفرضية الفرعية الثالثة: تؤثر كفاءة الموارد البشرية معنوياً على ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات.

3-1 اختبار الصلاحية والقدرة التفسيرية

لقد تمّ اختبار صلاحية العلاقة التأثيرية لكفاءة الموارد البشرية على مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات من خلال تحليل التباين بين هذه المتغيرات، كما هو موضح في الجدول الآتي:

Model Summaray and ANOVA^a

جدول رقم (9): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة							
النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعاري للتقدير	قيمة F	مستوى الدلالة Sig	درجات الحرية Df
المتغير المستقل	0.58	0.38	0.36	0.3243	39.10	.000	78

a. Dependent Variable: DM_steps

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

b. Predictors: (Constant), personnel كفاءة الموارد البشرية

يتضح من الجدول السابق أنّ هذا النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية لكفاءة الموارد البشرية على ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، حيث بلغت قيمة F(39.10)، بمستوى معنوية أقل من (0.05).

وبيّن الجدول أيضاً، أنّ معامل الارتباط بين المتغير المستقل (كفاءة الموارد البشرية) والمتغير التابع (مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات) قد بلغ (0.58)، وأنّ معامل التحديد بلغ (0.38)، وهذا يعني أنّ كفاءة الموارد البشرية يفسر ما مقداره (38%) من التغير الحاصل في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات المتغير التابع، وهي قوة تفسيرية متوسطة، تدل على أثر توفر كفاءة الموارد البشرية في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، وأنّ نسبة (62%) ترجع إلى متغيرات أخرى.

3-2 نتائج تحليل الانحدار لتأثير كفاءة الموارد البشرية على ترشيده مراحل عملية اتخاذ القرارات:

يوضح الجدول رقم (10) تأثير المتغير المستقل (كفاءة الموارد البشرية) في المتغير التابع (مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات).

جدول رقم (10): معاملات الانحدار لتأثير كفاءة الموارد البشرية على ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات						
النموذج Model	المعاملات غير المعيارية Unstandardized Coefficients		المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	قيمة T	مستوى الدلالة Sig	الدلالة الاحصائية
	معاملات B المتغيرات	Std.Error	Beta			
الثابت	5.50	0.32		16.995	0.000	
كفاءة الموارد البشرية X3	-0.60	0.10	-0.60	-7.232	0.000	معنوي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أنّ T المحسوبة (-7.232)، سالبة، وبذلك فإنّ كفاءة الموارد البشرية (X3) تؤثر سلباً في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات عند مستوى معنوية (0.000). ويقتضي الأمر رفض فرضية العدم، والتي تنص على أن كفاءة الموارد البشرية لا تؤثر في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات (Y)، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنّ كفاءة الموارد البشرية في البنوك عينة الدراسة تؤثر في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات.

$$Y = 5.50 - 0.60 X3$$

وفق النموذج التالي:

إذن، بناءً على التحليل الإحصائي والنتائج السابقة، يتمّ القبول بالفرضية الفرعية الثالثة، ومن ثمّ: تؤثر كفاءة الموارد البشرية معنوياً في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات.

نتائج الدراسة:

من خلال دراسة موضوع تكامل نظم المعلومات وأثره في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، يمكن ذكر أهمها فيما يأتي:

- بينت نتائج الدراسة أن البنوك العاملة في الجزائر تؤمن بالدور الفعال الذي يلعبه تكامل نظم المعلومات في تأدية مختلف وظائفها، والوصول إلى تحقيق أهدافها، وقد بلغ متوسطها الحسابي (3.42)، وبانحراف معياري (0.656).

- توفر نظم المعلومات والعوامل التنظيمية جاء ضمن درجة الموافقة المرتفعة، بوسط حسابي (3.92)، وبانحراف معياري (0.368).

- إن بعد مواكبة العوامل التكنولوجية ومدى توفرها جاء ضمن درجة الموافقة المتوسطة، بوسط حسابي (3.20)، وبانحراف معياري (0.599).

- جاء بعد كفاءة الموارد البشرية، ضمن درجة الموافقة المتوسطة، بوسط حسابي (3.23)، وبانحراف معياري (0.892).

- بينت نتائج الدراسة أيضاً أن مراحل عملية اتخاذ القرارات ومدى كفاءتها جاءت ضمن درجة الموافقة المتوسطة، بوسط حسابي (3.41)، وبانحراف معياري (0.600).

- يؤثر تكامل نظم المعلومات معنوياً في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات على مستوى البنوك عينة الدراسة، حيث فسر ما نسبته (54%) من الرشد في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، وأن معامل الارتباط بينهما بلغ (0.72).

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، قدمت بعض التوصيات التي نعتقد أنها ستساهم بشكل فعال في تفعيل دور تكامل نظم المعلومات في ترشيد عملية اتخاذ القرارات على مستوى البنوك العاملة في الجزائر، والمتتمثلة في الآتي:

- على البنوك العاملة في الجزائر أن تعمل على زيادة مرونة الهياكل التنظيمية بما يتماشى والتطورات الحاصلة في مجال الوظائف البنكية، مما سيساهم في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات.

- العمل على زيادة الغلاف المالي المخصص لصيانة وتحديث مختلف النظم والبرمجيات المستخدمة.

- على الإدارة العليا أن تفوض بعضاً من الصلاحيات للإدارة الوسطى والدنيا.

- العمل على تسهيل عمليات التواصل بين الموظفين داخل البنك عن طريق تصميم برنامج أو نظام يربط بين المستويات الإدارية.

- تدريب جميع الموظفين وبشكل دوري، من أجل تحسين مستوى استخدامهم لنظم المعلومات وتطبيقاتها، مع العمل على توفير الأجهزة والبرمجيات الحاسوبية المتطورة.

- الاهتمام بالبحث والتطوير في مجال نظم المعلومات وتطبيقاتها المختلفة.

- بما أن الموظفين هم أدرى باحتياجاتهم من المعلومات والبيانات وطريقة العرض التي يفضلونها، فيجب على الإدارة العليا الاستماع للاقتراحات المتعلقة بالتغيير أو التعديل على البرامج والنظم التي يستخدمونها، مع الأخذ بعين الاعتبار معايير الأمن والرقابة.

الهوامش و المراجع:

¹ Banques et Etablissements Financiers, *LES BANQUES (Commerciales)*, pp: 1-04
<http://www.bank-of-algeria.dz/html/banque.htm>, consulté le: 12/02/2016, à 19:00.

² أحمد فوزي مولوخية، *نظم المعلومات الإدارية*، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، ط1، الإسكندرية، مصر، 2007، ص: 71.

³ Jean François Pillou, *Tout sur les systèmes d'informations grandes et moyennes et petites entreprise*, 1er Edition, Collection comment ça marche-net, Dunod, 2006, p: 81.

⁴ Robert Reix, *Système d'information et management des organisations*, Vuibert, Paris, 2002, p: 75.

⁵ يمكن العودة في هذا الصدد لكل من:

- فايز جمعة صالح النجار، *نظم المعلومات الإدارية*، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص: 33.

- سعد غالب ياسين، *أساسيات نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات*، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان بالأردن، 2009، ص: 88-89.

⁶ Adam S. Maiga, Anders Nilsson, Christian Ax, *Relationships between internal and external information systems integration, cost and quality performance, and firm profitability*, International Journal of Production Economics, Volume 169, November 2015, p: 422-434.

⁷ Christoph Quixa, Matthias Jarke, *Information Integration in Research Information Systems*, Published by Elsevier, Procedia Computer Science 33, 2014, p: 20-22.

⁸ Smriti Chand, *Decision Making in Management: Definition and Features*, Your *Explained* - Article Library, the next generation library, Disponible sur l'adresse:
<http://www.yourarticlelibrary.com>, consulté le: 21/01/2016, à 18:00.

⁹ عمر وصفي عقيلي، *الإدارة المعاصرة*، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011، ص: 210.

¹⁰ مؤيد عبد الحسين الفضل، *الإبداع في اتخاذ القرارات: منهج كمي*، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 50.

¹¹ عادل خليل ثابت، *الإدارة المعاصرة*، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 60.

¹² بشير العلاق، *الإدارة الحديثة: نظريات ومفاهيم*، الطبعة العربية، دار البيازوي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 166.

¹³ عمر وصفي عقيلي، *الإدارة المعاصرة*، مرجع سبق ذكره، ص: 245-235.

¹⁴ أحمد محمد المصري، *الإدارة الحديثة: الاتصالات، المعلومات، القرارات*، مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2008، ص: 253.

¹⁵ ياسر أحمد عريبات، *المفاهيم الإدارية الحديثة*، الطبعة الأولى، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 86-87.

¹⁶ عبد الباري إبراهيم درة، *الأساسيات في الإدارة المعاصرة*، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص: 337.